

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Sebagai distributor sekaligus importir tunggal merek dagang Doublestar di Indonesia, PT Tri Tunggal Rajasa mampu meningkatkan penjualannya secara massif dari waktu ke waktu. Perkembangan ini juga tergambar dengan adanya peningkatan jumlah SDM di dalam tubuh perusahaan. Maka dari itu, seiring perkembangan ini terbagilah menurut fungsi beberapa departemen yang kemudia sudah berjalan selama ini.

Di kesempatan kegiatan Kerja Profesi (KP) ini, praktikan melaksanakan kegiatan sehari-hari pada departemen penjualan dan operasional dengan kegiatan umum yang berfokus pada transaksi penjualan, layanan purna jual, dan penyediaan barang promosi. Dalam hal ini, praktikan banyak bekerja sama dengan Bapak Leo Firdas sebagai Manajer, Ibu Mettawati Paramitha Chandra sebagai Staff Departemen Pembelian sekaligus Operasional, serta Ibu Dwi Arsyanti sebagai Staff Penjualan yang khusus mengurus klaim ban di lapangan.

#### **3.2 Pelaksanaan Kerja**

Kerja Profesi (KP) berjalan selama kurang lebih 520 jam kerja yang telah dilaksanakan dari tanggal 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022. Dalam rentang waktu tersebut, praktikan bekerja penuh di kantor atau biasa dikenal dengan *Work From Office* (WFO) dengan adanya pemberlakuan protokol pandemi Covid-19 seperti menjaga jarak aman, menjaga kebersihan dan kesterilan lingkungan kerja, dan memakai masker yang sesuai. Terdapat dispensasi khusus untuk dapat bekerja mobile atau *Work From Home* (WFH) bagi karyawan yang merasa kesehatannya sedang menurun atau tidak mendukung untuk datang ke kantor agar menghindari penyebaran virus atau hal lain yang tidak diinginkan.

Selain menggunakan program aplikasi seperti Excel, Word, dan Power Point, praktikan juga menggunakan Odoo dalam keseharian. Odoo adalah sistem yang disediakan oleh perusahaan untuk membantu kegiatan sehari-hari para karyawan di PT Tri Tunggal Rajasa. Odoo sendiri adalah



Stock TTR	Qty	JKT	JKT SET	PWT	PWT SET	SMG	SMG SET	Bar SET	SMG	Plus
DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-158)	741	0	6	0	72	0	37	0	0	38
DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-D07)	728	0	26	0	94	0	100	0	74	200
DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	579	0	0	0	25	0	0	43	0	0
DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-008)	567	0	0	0	0	0	13	10	0	0
DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (HR-168)	242	0	16	0	172	0	22	0	0	82
DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (HR-166)	498	0	22	0	237	0	13	1	0	80
DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (FIO-628)	142	0	30	0	0	0	0	0	0	134
DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (DSR-162)	98	0	0	0	98	0	0	0	0	0
DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (DSR-668)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DOUBLESTAR (11.00 R20-16) (DSR-168)	30	0	0	0	0	0	0	10	0	0
DOUBLESTAR (11.00 R20-18) (DSR-168)	51	0	0	0	13	0	30	0	0	0
DOUBLESTAR (11.00 R20-16) (DSR-162)	214	0	4	0	0	0	0	0	0	0
DOUBLESTAR (11.00 R20-16) (DSR-668)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
DOUBLESTAR (11.00 R20-18) (DSR-198)	199	0	0	0	0	0	0	0	0	199
DOUBLESTAR (11 R22.5-16) (DSR-266)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DOUBLESTAR (11 R22.5-16) (DSR-286)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DOUBLESTAR (11 R22.5-16) (DSR-A26)	18	0	0	15	0	0	2	0	0	0
DOUBLESTAR (295/80 R22.5 154/152) (DSR-266)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DOUBLESTAR (12.00 R24-20) (DFA-100)	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0
DOUBLESTAR (12.00 R24-24) (DFA-100)	240	0	0	0	0	0	0	0	24	6
DOUBLESTAR (12.00 R24-20) (DSR-688)	307	0	0	0	0	0	0	0	58	167

Gambar 3.2 Data stok manual (Sumber: Dokumen Praktikan)

Pembuatan Sales Order dimulai dengan *creat quotation* dan diisi dengan keterangan yang diperlukan sebagai berikut.

- Nama customer.
- Tanggal order.
- Term of Payment* (TOP).
- Produk yang dibeli (ukuran&tipe, jumlah, dan harga).
- Pajak yang dikenakan (dalam hal ini, berlaku PPN 11%).
- Jumlah diskon (jika ada).
- Gudang asal barang dikirim.
- Analytic Account* (pilih salah satu produk yang dibeli customer).

Jika data sudah diisi dengan benar, *quotation* disimpan dengan mengklik 'save' untuk kemudian praktikan ajukan supaya diperiksa oleh akun Super Admin pada Odoo agar dapat menjadi Sales Order dengan cara *confirm sales*. Tidak sampai di situ, Sales Order yang sudah jadi ini akan otomatis menyediakan surat jalan yang hanya dapat diprint menjadi dokumen berbentuk pdf sekali saja. Surat jalan yang hanya dapat diunduh sekali saja ini bukan karena tanpa alasan. Ketika barang siap dikirim ke customer, tentunya dalam hal ini, surat jalan berperan penting. Surat jalan nantinya dipegang oleh supir sebagai tanda bahwa supir tersebut sudah menerima barang yang nantinya akan diserahkan ke customer setelah barang sampai. Jika surat jalan bisa diunduh berkali-kali, dikhawatirkan surat jalan ini kemudian dapat

disalah-gunakan pemakaiannya. Berikut contoh orderan customer jika sudah menjadi Sales Order.

TSO/2022/000635

Customer: [TC096] PT. Jaya Utama Lestari  
 Jl. IR. H. Juanda No. 87, Banjarmasin  
 Kec. Banjarmasin, Banjarmasin  
 Takik, JB  
 Indonesia

Order Date: 09/11/2022 15:39:15  
 Expiration Date:  
 Pricelist: PT. TRI TUNGGAL RAJASA (IDR)  
 Payment Terms:  
 Delivery Method:

Invoice Address: [TC096] PT. Jaya Utama Lestari  
 Delivery Address: [TC096] PT. Jaya Utama Lestari

Product	Description	Ordered Qty	Unit of Measure	Analytic Tag	Route	Unit Price	Taxes	Discount	Subtotal
[TB010102] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-007)	[TB010102] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-007)	20	Unit(a)			1,600,000.00	T-Tax 11.00%	Rp 0.00	Rp 32,000,000.00
[TB010101] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-158)	[TB010101] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-158)	20	Unit(a)			1,600,000.00	T-Tax 11.00%	Rp 0.00	Rp 32,000,000.00
[TB010103] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	[TB010103] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	10	Unit(a)			1,600,000.00	T-Tax 11.00%	Rp 0.00	Rp 16,000,000.00

Please transfer to the following bank accounts  
 a/n Tri Tunggal Rajasa  
 BCA - 0468400700  
 CIMB - 800155530900

Untaxed Amount : Rp81,001,000.00  
 Taxes : Rp8,100,100.00  
 Total : Rp89,101,100.00

Gambar 3.3 Contoh Quotation (Sumber: Dokumen Praktikan)

TSO/2022/000634

Customer: [TC0053] PT. Agrihima Mitra Segati  
 Jl. Surodarmo-Hatta Day Pass Lot 11  
 RT.013/14Kebatu: Kemarna Madematan  
 Kota Simanung Lampung Lh.  
 Indonesia

Confirmation Date: 09/11/2022 12:08:26  
 Pricelist: PT. TRI TUNGGAL RAJASA (IDR)  
 Payment Terms: 15 Net Days  
 Delivery Method:

Invoice Address: [TC0053] PT. Agrihima Mitra Segati  
 Delivery Address: [TC0053] PT. Agrihima Mitra Segati

Product	Description	Ordered Qty	Delivered	Invoiced	Unit of Measure	Analytic Tag	Route	Unit Price	Taxes	Discount	Subtotal
[TB010303] DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (F10628)	[TB010303] DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (F10628)	100	0	0	Unit(a)			677,747.00	T-Tax 11.00%	Rp 0.00	Rp 67,774,700.00
[TB010304] DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (HR-166)	[TB010304] DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (HR-166)	100	0	0	Unit(a)			677,747.00	T-Tax 11.00%	Rp 0.00	Rp 67,774,700.00

Please transfer to the following bank accounts  
 a/n Tri Tunggal Rajasa  
 BCA - 0468400700  
 CIMB - 800155530900

Untaxed Amount : Rp67,774,700.00  
 Taxes : Rp6,779,617.00  
 Total : Rp74,554,317.00

Gambar 3.4 Contoh Sales Order (Sumber: Dokumen Praktikan)

- Memasukkan serial number (SN), membuat invoice, dan mengirim invoice via *e-mail* ataupun mengirim invoice via ekspedisi

Setelah membuat Sales Order sesuai permintaan customer pengiriman barang akan dilakukan. Sebagai pembeda antar item produk, terdapat kode unik berupa *barcode serial number* yang dapat dipindai. Untuk ban Doublestar sendiri, beberapa angka di awal menunjukkan tahun produksi ban tersebut. Contohnya, jika diawali dengan '118' kemungkinan besarnya ban diproduksi pada tahun 2018. Jika diawali dengan '119' ban tersebut diproduksi kemungkinannya diproduksi pada tahun 2019. Untuk yang berawalan '120' mengartikan tahun produksi pada tahun 2021. Dan untuk tahun berjalan yaitu tahun 2022, biasanya akan ditemukan *serial number* berawalan '122'. Nantinya saat penginputan serial number dilakukan, yang akan dimasukkan adalah nomor yang sesuai dengan nomor yang tertera pada ban yang dikirimkan. Nomor serial ini menjadi bagian penting juga nantinya ketika proses pendataan klaim. *Serial number* akan dapat menunjukkan produk tersebut dibeli pada saat kapan. Jika dicari pada sistem dan ditemukan bahwa nomor tersebut sudah keluar dari gudang atau dengan kata lain sudah terjual, *serial number* akan terhubung ke Sales Orders yang terkait. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa Sales Orders berisikan detail seperti nama customer, harga, dan lainnya. Ini membantu praktikan dalam menentukan berapa besaran penggantian sesuai harga produk saat dibeli.



**Gambar 3.5 Serial Number pada ban (Sumber: Dokumen Praktikan)**

### 3. Membuat laporan penjualan bulanan berdasarkan rekap PPN

Penjualan yang dilakukan setiap hari nantinya akan direkap guna menghitung jumlah PPN sekaligus data yang ada digunakan untuk membuat laporan penjualan bulanan. Laporan penjualan dapat memberi informasi jumlah transaksi pembelian oleh customer guna pertimbangan pemberian kompensasi klaim di luar syarat&ketentuan. Ini biasa disebut dengan pemberian 'Goodwill'. Ketika ban yang diajukan klaimnya sebenarnya tidak memenuhi syarat&ketentuan yang berlaku dan seharusnya mendapat hasil berupa penolakan, customer tetap masih bisa mengajukan klaim namun dengan beberapa pertimbangan seperti, jumlah pembelian, periode pembelian, durasi pelunasan invoice, dan pertimbangan apakah setelah diberikan kompensasi akan ada komitmen untuk melakukan *repeat order* oleh customer.

No	No urut Faktur Paj	Nama Client	No NPWP	Nomor Invoice	Tanggal Invo	Due Date	Tipe Barang	DPP Per Unit	Unit	DPP	PPN	Potongan Ha	PPN Pot
1	010.002.22.01000001	PT		TG000001/01/2022	03/01/2022	04/03/2022	DOUBLESTAR (12.00 r24-20) (DSR-688)	Rp 5.204.345	34	170.256.345	17.025.455		
2	010.002.22.01000002	PT		TG000002/01/2022	03/01/2022	03/04/2022	DOUBLESTAR (12.00 r24-20) (DSR-688)	Rp 5.204.345	35	180.456.345	18.046.888		
3	010.002.22.01000003	CV		TG000003/01/2022	03/01/2022	04/03/2022	DOUBLESTAR (11.00 r20-16) (DSR-168)	Rp 3.660.000	9	36.600.000	3.660.000		
4	010.002.22.01000004	PT		TG000004/01/2022	03/01/2022	02/02/2022	DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	Rp 3.980.000	6	23.880.000	2.388.000		
5	010.002.22.01000005	PT		TG000005/01/2022	04/01/2022	03/02/2022	DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	Rp 3.980.000	2	7.960.000	796.000		
6	010.002.22.01000006	PT		TG000006/01/2022	05/01/2022	06/03/2022	DOUBLESTAR (12.00 r24-20) (DSR-688)	Rp 5.204.345	10	52.043.455	5.204.345		
7	010.002.22.01000007	PT		TG000007/01/2022	06/01/2022	06/04/2022	DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-007)	Rp 3.980.000	8	31.840.000	3.184.000		
8	010.002.22.01000008	PT		TG000008/01/2022	06/01/2022	06/04/2022	DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	Rp 3.980.000	4	15.920.000	1.592.000		
9	010.002.22.01000009	PT		TG000009/01/2022	06/01/2022	06/04/2022	DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-007)	Rp 3.980.000	4	15.920.000	1.592.000		

Gambar 3.6 File rekap PPN PT Tri Tunggal Rajasa (Sumber: Dokumen Praktikan)

Setelah praktikan merekap PPN, data digunakan kembali untuk mengisi file rekap penjualan yang formatnya sudah disesuaikan dengan kebutuhan *Sales National Manger*. Rekap PPN ini membantu juga untuk memperkirakan pemberian kuota bagi masing-masing customer jika ada *shipment* baru yang sudah datang dilihat dari penjualannya per bulan. Jadi antar file disini memiliki saling keterhubungan satu dengan

yang lainnya. Praktikan menyerahkan rekap PPN ke bagian *Finance* dan *Tax* sedangkan Laporan Penjualan langsung ke Manajer.

2022														
No	Ukuran	Type	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	7.50R16	DSRD07	48	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	7.50R16	DSR008	0	244	62	137	240	131	240	140	72	0	0	0
3	7.50R16	DSR158	0	288	61	38	225	184	184	0	85	0	0	0
4	7.50R16	DSR188	157	792	454	263	681	431	750	106	441	0	0	0
5	10.00R20	DSR162	0	34	22	0	0	123	46	132	0	0	0	0
6	10.00R20	HR166	0	20	232	34	254	168	113	4	30	0	0	0
7	10.00R20	HR168	0	343	199	113	222	190	143	50	0	0	0	0
8	10.00R20	DSR668	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	10.00R20	FIO628	0	0	406	100	420	203	7	0	364	0	0	0
10	11.00R20	DSR162	0	0	60	10	90	104	74	238	0	0	0	0
11	11.00R20	DSR168	14	342	238	40	351	171	40	4	20	0	0	0
12	11.00R20	DSR198	0	0	0	0	0	0	13	30	30	0	0	0
13	11.00R20	DSR668	36	13	10	20	35	30	0	0	0	0	0	0
14	11R-22.5	DSR286	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	11R-22.5	DSR266	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	11R-22.5	DSRA26	14	313	43	220	310	7	0	0	0	0	0	0
17	295/80-22.5	DSR266	11	94	0	31	40	0	30	14	30	0	0	0
18	12.00R24	DSR688	75	188	428	180	317	144	240	147	138	0	0	0
19	12.00R24	DFA100	0	0	0	0	62	80	62	212	132	0	0	0
Total Penjualan TTR														

Gambar 3.7 File rekap penjualan PT Tri Tunggal Rajasa (Sumber: Dokumen Praktikan)

4. Mengolah data klaim dan meminta hasil acc atas klaim

Praktikan secara berkala akan mendapatkan data dari staff gudang Purwokerto. Ban dari tiap customer terdekat dari gudang akan dikumpulkan dan dicek satu per satu. Untuk customer di luar jangkauan gudang Purwokerto, Salesman atas masing-masing customerlah yang akan datang untuk kemudian memeriksa. Pemeriksaan dilakukan pertama-tama dengan mencocokkan serial number guna mengetahui apakah benar ban tersebut merupakan produk pembelian dari toko atau distributor resmi PT Tri Tunggal Rajasa dan memastikan apakah ban tersebut sebelumnya sudah pernah diajukan proses klaim. Banyak tanda atau keterangan khas pada ban Doublestar selain serial number yang tertera pada ban misalnya, keterangan ukuran (7.50, 10.00, 11R, 11.00, 12.00, dan seterusnya), keterangan *ply rating* atau PR (16PR, 18PR, dan seterusnya). Nantinya tipe ban juga akan dipisahkan

dengan melihat bentukan atau pola ulir yang masih tersisa pada ban. Saat pengecekan pola ulir ini kadang kala terjadi kesalahan namun, bermodal serial number yang dapat dicek di sistem, tipe ban bisa dicocokkan Kembali untuk mengetahui kebenarannya. Tahap-tahap pada pengecekan ini penting agar memastikan bahwa ban yang sedang dicek dan akan diklaim adalah benar orisinil merek dagang Doublestar, mengingat jika hanya dilihat kasat mata apalagi kondisi ban yang sudah rusak biasanya bisa saja terkecoh. Beberapa kali pernah didapati ada ban masuk bukan dengan merek Doublestar dan adapula pernah terjadi ban yang masuk betul merek Doublestar namun hasil dari pembelian di penjual lain yang mana perijinannya tidak diketahui, kasus ini pun sampai perusahaan adukan ke pabrik langsung.

Selanjutnya dilakukan pemeriksaan bagian dalam dan luar ban dengan tujuan mencari bagian mana yang mengalami kerusakan untuk kemudian digolongkan jenis kerusakannya. Jika memang kerusakan dapat diproses, ban kemudian melewati tahap pengukuran sisa kedalaman tapak ban. Sisa kedalaman tapak ini biasa disebut sisa *tread depth*. Pengukuran dilakukan menggunakan alat yang bernama *tread depth gauge* atau sering disebut juga alat ukur *tread depth* (TD). Alat ukur ini secara umum ada dua jenis yakni, manual dan digital. Untuk pengukuran yang lebih akurat biasanya produk Doublestar diukur dengan alat ukur digital. Cara mengukur sisa kedalamannya adalah dengan mencari selisih antara kedalaman tapak awal sebelum digunakan dengan sisa kedalaman tapak saat itu ketika ban mengalami kerusakan dan hendak diajukan klaim. Alat ukur dimasukkan ke sela-sela ulir ban kemudian, angka yang tertera adalah sisa kedalamannya dalam satuan milimeter (mm). Persentase perbandingan selisih ini nantinya akan menjadi salah satu penentu pula, apakah ban tersebut layak mendapatkan kompensasi klaim atau tidak. Pada merek Doublestar sendiri berlaku aturan untuk klaim yang dapat diterima oleh pabrik adalah sisa *tread depth* (TD) sama dengan atau lebih dari 50%.



**Gambar 3.8 Pengukuran ban dengan digital *tread depth gauge*  
(Sumber: Dokumen Praktikan)**



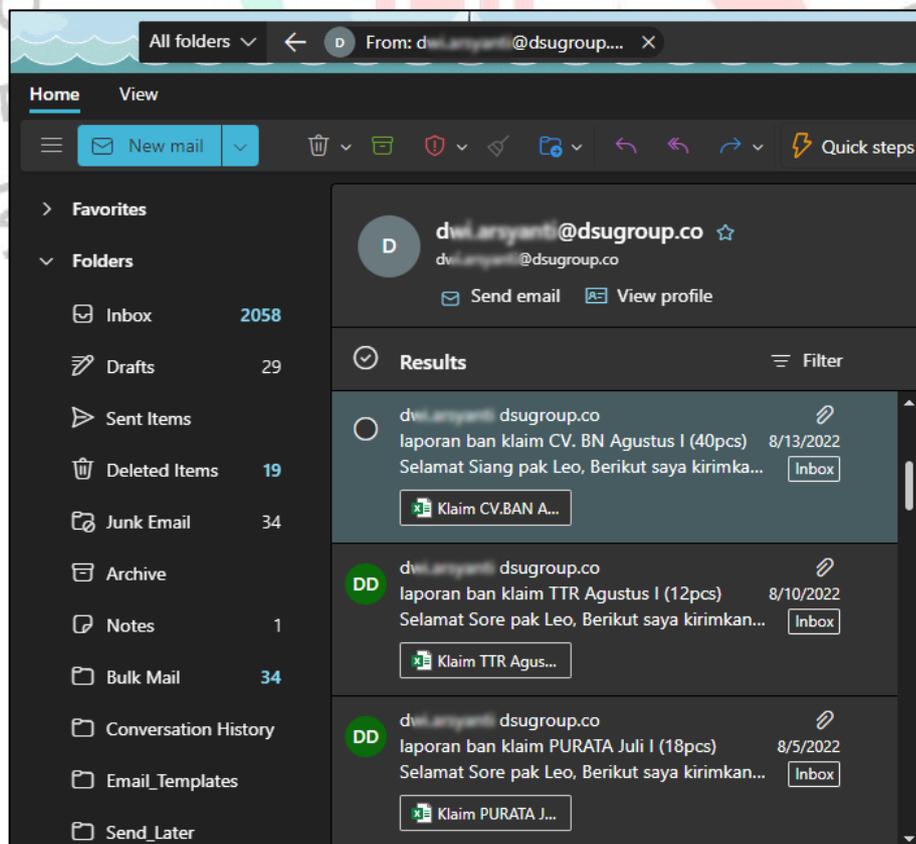
**Gambar 3.9 Contoh foto kerusakan ban (Sumber: Dokumen Praktikan)**

Kode Kerusakan	Nama Kerusakan	Kondisi	Catatan / Alasan	Digaransi / Dikompetensi	Tidak Ada Kompetensi
001	Crown Separation ( Tread Separation )	Telapak ban dan ply steel terkelupas, atau lapisan penghubung belt terjadi separation. Kondisi di telapak ban kembung, steel mengembang dan ban pecah. ( ini terjadi pada saat pemakaian awal )	Catatan : Tidak ada karet yang terbakar	✓	
002	Crown Separation ( Cut Separation )	Telapak ban dan ply steel terkelupas, hingga ke steel cord. Terlepas seperti teriris-iris.	Catatan : Telapak ban terkena benda tajam , karena kondisi dari air dan juga kotoran membuat luka melebar dan karet telapak ban terkelupas.	✓	
003	Tire Crown Open Splice ( TOS )	Terkelupasnya karet pasti bersudut dan terkelupas secara halus dan tegak lurus terhadap alur rib ban. ( Sambilan tread dalam satu posisi dan punya sudut kemiringan tertentu ).	Catatan : Tidak ada bekas luka potong/tersayat.	✓	
004	Crown Blow Out ( Cut Burst )	Telapak ban terkena dampak atau terpotong benda tajam hingga pecah. Luka potongan bisa berbentuk "I" "X" "V", Lapisan belt pada telapak ban akan berantakan. Pada posisi yang pecah tidak tampak gejala sepa, Tetapi akan terlihat ada potongan/terlantar.	Alasan : Ban dengan tekanan angin yang tinggi dan beban yang berat melindas benda tajam.		✗
005	Puncture Injury ( Tread Cut Penetration )	Telapak ban terdapat luka tusuk atau luka potong. Periksa bagian dalam ban, kita akan menemukan luka tusuk dari bagian dalam dan hingga tembus ke telapak ban. Posisi luka pada telapak ban akan sesuai dengan bagian dalam ban yang tembus / tertusuk.	Alasan : Ban dalam keadaan berjalan tiba-tiba kehilangan angin/kempes. Kemungkinan disebabkan oleh tusukan atau potongan benda tajam yang membuat breaker terputus.		✗
006	Cutting Injury ( Tread Cut Circle )	Pernukaan/telapak ban terlihat ada bekas luka potong. Pada saat bagian dalam ban diperiksa, kita akan menemukan bagian telapak yang terluca akan menembus bagian dalam ban.	Alasan : Pada saat ban berputar, telapak ban bersentuhan dengan benda tajam dari badan kendaraan ( baut, per, shock breaker, dll ) yang membuat telapak ban terluca/terpotong.		✗
007	Tire Crown abnormal Wear ( IW )	Bagian tengah/dua sisi telapak ban mengalami habis lebih cepat, keausan tersebut tidak normal, atau keausan telapak ban bergelombang, seperti bulu burung, teriris-iris, terdapat perbedaan tinggi kembang hingga 3mm atau lebih.	Alasan : Tekanan angin ban tidak sesuai, sehingga distribusi beban pada telapak bergeser/berubah. Atau kondisi sasis kendaraan sudah tidak sesuai, seperti : Asalnya susah bengkok, vehicle-bridge bending deformatio, camber dan toe-in misadjustment, differential mechanism misadjustment, hilangnya bagian2 mekanik, Poros depan dan belakang tidak paralel, atau sebab lain yang menyebabkan ban aus tidak rata.		✗
008	Crown Trauma of Scratch ( Tread Cut )	Telapak ban sekecil atau sebagian ada goresan/luka potong.	Alasan : Pada saat ban melewati jalan yang berlumpur , ada ban akan slip, maka pada saat itu ban bisa tergores atau terluca oleh benda tajam.		✗
009	Tire Churning because of improper use ( Chipping )	Telapak ban luka secara kasar, karet pada telapak ban akan terangkat/chungking, dan breaker akan terangkat kalau kondisinya sudah sangat ekstrim.	Alasan : Pada saat ban melewati jalan yang rusak atau jelek, dan kendaraan tetap berakselerasi, maka bagian telapak seperti dipaksa sehingga ada karet yang terkelupas.		✗
010	Rib Cut	Telapak ban sobek pada bagian tertentu yang disebabkan oleh batu yang menyelin, kemudian sobek dan sobek menjadi memanjang. Sobeknya telapak ban tidak beraturan.	Alasan : Ban dengan ban melewati jalan berbatu, ada batu kecil yang menyelin pada ban dan membuat luka pada telapak ban, Yang akhirnya telapak ban sobek memanjang.		✗
011	Groove Cracking ( TGC )	Retak pada alur telapak ( retak secara melingkar ). Retaknya halus dan simetris. Biasanya terjadi pada awal pemakaian/ban baru.	Syarat : Tidak ada bekas sayatan benda tajam.	✓	
012	Shoulder Separation ( Tread Sepa )	Biasanya, apabila saat pemakaian awal, bagian shoulder terlihat kembung/blister, kita bisa sebut Shoulder Separation. Kita bisa merasakan kembung/blister dan bubble dengan mekannya dan terasa ada angin yang membuat kawat baja dan karet sidewall terpisah.	Catatan : Tidak ada luka tersayat benda tajam dan tidak ada perubahan warna karet yang terbakar ( melting ) pada bagian yang terkelupas.	✓	
013	Tire Shoulder External damage ( TCP )	Bagian shoulder ban terlihat jelas luka sobek atau sayatan benda tajam. Tanpa adanya tanda-tanda Separation.	Alasan : Ban terluca karena melindas benda tajam ( batu, besi atau benda lain yang tajam ), Kadang-kadang karena potongannya sangat ekstrim membuat ban pecah hingga kawat bajanya terurai.		✗
014	Tire Shoulder Churning ( Cut Sepa )	Telapak ban bagian shoulder terkelupas sedikit demi sedikit.	Alasan : Shoulder ban terkelupas karena sering bergesekan dengan benda keras/pembatas jalan/jalan yang rusak. Atau pada saat kendaraan mulai berjalan, ban slip dan bagian shoulder mulai tergesek dan terkelupas ( churning ).		✗
015	Sidewall Separation	Terkelupasnya bagian samping dengan kawat. Bagian yang terkelupas terlihat sangat halus. Kawat pada bagian yang terkelupas akan terlihat mengkilat/halus dan ada tanda seperti huruf "U" pada dinding samping. Atau kita bisa merasakan kembung pada bagian yang kembung.	Catatan : Tidak ada bekas benturan/impak dan atau sayatan benda tajam.	✓	
016	Tire Sidewall Bulge	Tidak ada luka pada bagian telapak maupun pada SW ban. Tetapi apabila ban diisi angin SW kembung secara fertical dan hanya pada satu posisi. Pada kasus yang sangat ekstrime, kita akan bisa merasakannya sebelum ban diisi angin. Dengan meraba bagian yang bermasalah secara perlahan. <b>There is no injury on the tread or SW. But if the tire is filled with air, SW bloating vertically and only in one position. In extreme cases, we can feel it before the tire is filled with air by groping the problematic part</b>	Alasan : Biasanya pada saat produksi ada penyambung material ( ply, sidewall ) yang melebihi standard. Hal ini tidak berbahaya, hanya tampaknya saja kurang menarik.	✓	
017	Tire Sidewall Aging Crack	Dinding ban tampak seperti crack secara melingkar yang disebabkan oleh pemakaian yang terlalu lama. Crack akan bertambah besar dan dalam.	Alasan : Karet menjadi tidak normal dan keras sebelum waktunya dikarenakan sering terkena langsung sinar matahari, X-ray and ozonisasi. Ketika kendaraan berjalan pada suhu yang sangat tinggi dengan tekanan angin yang tidak sesuai akan membuat cepat terjadinya aging.		✗
018	Tire Lateral External Injury ( Side Cut )	Bagian SW tersayat benda tajam atau membentur trotoar jalan kadang-kadang hingga tembus. Bisa terjadi juga pada telapak ban	Alasan : Pada saat kendaraan berjalan cepat dan bersentuhan dengan sesuatu yang keras/tajam di pinggir jalan, ban bisa terluca. Kadang-kadang luka bisa terjadi juga pada saat pemasangan yang kasar.		✗
019	Tire Sidewall regular Explosion ( Bleeding CBU )	SW sobek melingkar dan steel cord terputus seperti zipper.	Alasan : Ban dengan kondisi angin yang kurang/beban lebih, maka steel cord akan menerima defleksi yang berlebihan pada satu posisi melingkar. Defleksi berlebihan membuat steel cord panas dan apabila sudah leleh, steel cord akan terputus secara melingkar.		✗
020	Tire Crush Injury ( Flat Running )	Ban hancur sekecil. (seluruh dinding ban hancur melingkar, steel cord hancur hingga bagian dalam ban )	Alasan : Kendaraan dalam posisi berjalan kehilangan angin secara tiba-tiba. Karena dijalankan terus sehingga timbul panas pada ban dan dinding ban hancur hingga ke dalam ban.		✗
021	Tire Bead Toe Separation ( Bead Separation )	Bead ban terlihat ada separation/blister. Bisa dirasakan dengan menekan bagian yang sepa/blister seperti kembung. Biasanya didalam ban juga terjadi hal yang sama. Kondisi sepa bisa secara melingkar atau sebagian.	Catatan : Tidak ada karet yang terbakar, tidak ada impact/out, tidak terlihat efek over load.	✓	
022	Bead Cracking	Bead turn up pada ban mengalami retak/cut secara melingkar. Posisi kerusakan berada ditengah-tengah ply turn up ( fitting line )	Lebar rim tidak sesuai dengan rekomendasi. Kadang kesalahan pada saat pemasangan, atau terpotong oleh ujung rim yang tajam.		✗
023	Wire of Bead Ring prick out ( Wild Wire )	Kawat bead muncul keluar dari dalam ban.	Tidak ada luka karena cut, tidak ada luka karena pemasangan, tidak ada kesalahan rim.	✓	
024	Bead Toe Explosion	Steel cord terpotong dari dalam maupun luar ban. Steel cord seperti terlepas secara paksa ( karet dan steel cord terlepas ), efek terlepasnya steel cord seperti ujung kipas.	Alasan : Disebabkan oleh kondisi operasi yang sangat ekstrim, seperti overload, berputar secara tiba-tiba ketika sedang berjalan, ketika ada perbedaan angin pada saat dipasang secara bergandengan sehingga beban tidak merata. Kondisi seperti ini membuat ban mudah rusak.		✗
025	Bead Toe Scorch Explosin ( Bead Burst )	Kondisi karet bead terbakar. Karet bead terbakar seperti arang.	Alasan : Overload, overspeed pada waktu yang lama, ketika pada posisi dual, konsentrasi beban ada di satu ban saja yang memicu adanya panas berlebihan pada bead sehingga karet bead terbakar/melting dan ban pecah.		✗
026	Chafing Bead ( Bead Cut )	Bagian bead luka karena gesekan yang berlebihan	Alasan : Rim tidak sesuai dengan rekomendasi ban, Rim yang sudah berubah bentuk, atau kurangnya tekanan angin yang membuat bead bergesekan dengan rim.		✗
027	Bead Ring Fracture	Kawat bead terputus, bead terdeformasi.	Alasan : Kesalahan pada saat pemasangan memicu adanya masalah pada bead ujung putus.		✗
028	Tire Cavity Separation Inner Blister	Bagian dalam ban terlihat kembung/blister. Blister bisa dirasakan dengan menekan bagian yang bermasalah dengan jari.	Catatan : Tidak ada impact, tidak ada luka.	✓	
029	Exposed Cord in Tyre Cavity	Susunan steel cord terlihat keluar pada saat kita melihat bagian dalam ban.	Catatan : Ban dalam kondisi baru dan belum di pakai.	✓	
030	Inner Toe Cracking	Adanya crack pada bagian dalam bead, bisa melingkar atau sebagian. ( Posisi crack ada di dalam turn up ply cord ).	Alasan : 1. Ban yang kempes bisa tergis oleh Rim. Bagian bead bisa melipat yang menyebabkan cracking di Inner Liner Toe ( Tidak digaransi )		✗
031	Foreign matter	Ada bagian ban yang terlihat tidak sempurna/mulus.	Bentuknya sangat halus dan tidak ada bekas luka potong maupun luka buatan.	✓	
032	Respire'd Tyre	Setelah ban mengalami luka/rusak, kita mencoba untuk memperbaiki. Ada bekas tanda repair pada ban.	Ban repair yang disebabkan oleh pemakain tidak digaransi.		✗
33	Impack	Adanya pecah dinding samping melalui casing. Kondisi ini biasanya akan memburuk dengan cepat ke penampilan radial runflat. kemungkinan penyebab disebabkan oleh dampak tiba-tiba dengan bahaya jalan atau lubang di jalan.	Cek ban / berkonsultasi dengan fasilitas perbaikan ban Anda untuk kemungkinan perbaikan atau skrap ban. Tinjau prosedur mengemudi dan perawatan		✗

Gambar 3.10 Panduan kode kerusakan ban Doublestar (Sumber: Dokumen Praktikan)

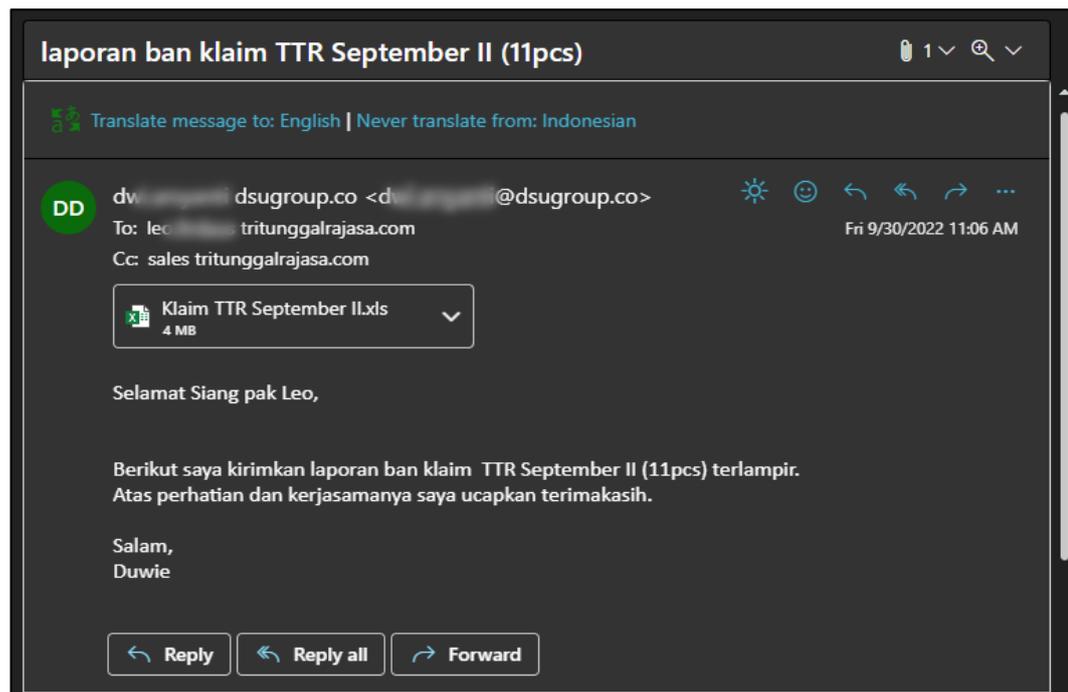
Penggolongan kerusakan dibagi menjadi dua yaitu, kerusakan yang diakibatkan oleh pemakaian konsumen dan kesalahan pabrik. Keduanya diidentifikasi dari luka atau bekas kerusakan yang meninggalkan bekas pada ban. Tiap model kerusakan dan bagian tempat kerusakan yang nampak menjadi pembeda untuk penggolongan kerusakan pada ban. Berikut uraian panduan yang menjadi pedoman penggolongan kerusakan ban Doublestar.

Data keterangan yang sudah terkumpulan ini kemudian dimasukkan satu per satu ke dalam form klaim pada aplikasi pengolah angka (Microsoft Excel). Klaim yang akan masuk melalui *e-mail* yang praktikan buka dibedakan menjadi tiga jenis file penggolongan besar customer distributor utama yaitu, klaim milik PT Putra Raja Semesta (PURATA), CV Berkah Abadi Nugraha (CV BAN), dan Customer distributor lainnya (dinamakan Customer TTR). Nantinya tiap sheet yang ada pada masing-masing file untuk membedakan tiap customer dari distributor utama tersebut (biasanya toko atau *end user*).



Gambar 3.11 Contoh *E-mail* klaim yang masuk (Sumber: Dokumen Praktikan)

Keterangan bulan pada nama file adalah keterangan waktu dimana pengajuan klaim masuk ke Gudang Purwokerto yang dikelola oleh Ibu Dwi. Jika klaim masuk selama pada bulan September untuk kali kedua misalnya maka, penamaan menjadi 'klaim September II'. Keterangan 'pcs' pada penamaan file mengertikan jumlah keseluruhan ban klaim yang ada pada satu file tersebut.



Gambar 3.12 *Body text e-mail klaim yang masuk (Sumber: Dokumen Praktikan)*

File diunduh dan dikelompokkan ke folder sesuai dengan penggolongan distributor besar yaitu, PT Putra Raja Semesta (PURATA), CV Berkah Abadi Nugraha (CV BAN), dan Customer distributor lainnya (dinamakan Customer TTR). Untuk penamaan file biasanya praktikan akan rubah sesuai format penamaan yang biasa digunakan di *personal computer* (PC) praktikan. Selanjutnya setelah diunduh dan dirubah format penamaan filenya, praktikan akan mengecek satu per satu form klaim yang ada. Berikut ini beberapa yang praktikan edit pada form klaim yang sudah diunduh.

- a. Mengisi *claim number* sesuai nomor klaim yang tertera di pojok kanan atas form klaim.

- b. Mengisi *damaged code* dan *damaged explanation* jika terlewat untuk diisi sebelumnya.
- c. Mengecek apakah foto-foto yang dilampirkan sudah lengkap dan jelas (foto kerusakan detail, foto *serial number*, serta foto sisa *tread depth* (TD) menggunakan alat ukur).

Jika semuanya sudah diedit dengan baik maka, praktika siap untuk meminta klaim dibahas bersama Pak Leo selaku *National Sales Manager*. *Claim result* yang sudah tertera sebelumnya adalah *accedere* (Acc) pertama dari teknisi yang mengecek ban yang harus dikonfirmasi kembali. Jika ada perbedaan hasil *accedere* (Acc) antara yang tertera pada form dengan apa yang disampaikan Pak Leo maka, tugas praktikan di sini adalah untuk memastikan alasan perubahannya dan kemudian merubah hasilnya pada form jika sudah terkonfirmasi. Perbedaan ini bisa terjadi karena beberapa hal.

- a. Menurut Pak Leo kerusakan yang ada pada keterangan dengan foto yang dilampirkan tidak sesuai.
- b. Kerusakan yang ada sepertinya sudah terlalu berat dan tidak akan diterima pabrik (Dari hasil klaim diterima, berubah menjadi ditolak) atau sebaliknya, kerusakan yang ada sebenarnya diperkirakan masih dapat diterima pabrik jika ada foto pendukung pada bagian kerusakan ban (Dari hasil klaim ditolak, berubah menjadi diterima).
- c. Penilaian atas customer misalnya, pembayaran invoice yang macet. Kemungkinan klaim akan dipending sementara waktu. Atau jika pembayaran lancar dan jumlah pembelian banyak maka, klaim customer jika memang harus ditolak tapi akan dipertimbangkan Kembali apakah layak diberi '*Goodwill*'.

Setelah selesai membahas klaim yang ada, praktikan akan merapihkan form klaim terlebih dahulu untuk kemudian dilanjut mengisi laporan atau *report* klaim. Jika ada beberapa foto tambahan yang diperlukan, praktikan menghubungi Ibu Dwi di gudang Purwokerto dan menunggu sampai dikirimkan yang lebih jelas dari stok foto atau foto terbaru yang diambil saat itu juga. Untuk ban yang tidak ada di sana seperti di gudang Semarang, masih di tempat customer, atau di tempat

lain selain gudang Purwokerto, praktikan akan menjapri masing-masing *person in charge* (PIC) terkait.

DOUBLESTAR TIRE CLAIM - RESULT FORM			
			No. CLM/VII/02
<b>General Information</b>			
Consumen ID	: SMO1246	Transactional Date	:
Consumen Name	: U. BARTOLOMEU - SURABAYA	Checking by	: Ahbab & P. Djoko
<b>Claim Tire information</b>			
Brand	: Doublestar	Year of Production	: 2020
Product ID	: HR168	Pattern Surface Before (mm)	: 16
Product size	: 10.00 R 20	Pattern Surface After (mm)	: 6.6
Quantity	:	Usage Pattern (mm)	: 9.4
Tyre Serial Number	: 121232291308	Leftover Surface Percentage (%)	: 41
<b>Pictures</b>			
<b>Claim Result Information</b>			
Claim Result	: TOLAK	Claim Date	: 5-Aug-22
Claim Number	: CLM/VII/02	Finish claim Date	:
Damaged Code	: 15	Purchased	:
Damaged Explanatio:		Discount price	:
<p>Terkelupasnya bagian samping dengan kawat. Bagian yang terkelupas terlihat sangat halus. Kawat pada bagian yang terkelupas akan terlihat mengkilat/halus dan ada tanda seperti huruf "U" pada dinding samping. Atau kita bisa merasakan kembung pada bagian yang kembung.</p>		Invoice	:
		Processed by (Admin)	:
		Checked by (Finance)	:
		Approved by (General Manage)	:
Advise	:	Received By (Konsumen)	:
1. Original = Supplier 2. Copy = Admin 3. Copy = Finan			

Gambar 3.13 Form klaim (Sumber: Dokumen Praktikan)

Dari *accedere* (Acc) pertama oleh *National Sales Manager*, kemudian praktikan akan lanjut meminta *accedere* (Acc) tahap kedua oleh pimpinan sebagai tahap akhir setelah mengisi laporan klaim dan membuat form hasil klaim untuk ditanda tangani oleh keduanya.

### 5. Mengisi laporan klaim

Setelah tahapan mengolah data klaim dan meminta *accedere* (Acc), praktikan akan lanjut memindahkan data-data penting dari form klaim ke laporan klaim. Dalam laporan klaim ini tetap dipisah antar klaim milik distributor utama yaitu PT Putra Raja Semesta (PURATA), CV Berkah Abadi Nugraha (CV BAN), dan Customer distributor lainnya (dinamakan Customer TTR).

Gambar 3.14 Laporan klaim (Sumber: Dokumen Praktikan)

Selesai menginput data dari form klaim ke laporan klaim, data kemudian akan dipindahkan lagi menjadi lampiran hasil klaim yang kemudian diajukan ke pimpinan untuk dapat diproses *accedere* (Acc) kedua lalu ditanda tangani. Di dalam laporan klaim sendiri ada beberapa jenis pewarnaan pada sekumpulan *cell* atau baris pada data klaim yang praktikan gunakan, berikut penjelasannya.

#### a. Jingga

Untuk menandai klaim yang sedang dalam proses, baik menunggu *accedere* (Acc) ataupun belum dikirim hasilnya ke customer.

b. Kuning

Untuk menandai klaim yang sudah dikirim ke pabrik dan mendapatkan hasil *reject*.

c. Abu-abu

Untuk menandai klaim yang sudah dikirim ke pabrik dan mendapatkan hasil *accept*.

d. Hijau

Untuk menandai klaim yang sudah pernah dikirim ke pabrik namun ditolak dan sudah diajukan kembali dengan menambah beberapa foto atau dokumen tambahan sebagai bahan pertimbangan

e. Merah

Biasanya muncul karena adanya penerapan pemformatan bersyarat atau *conditional formatting* untuk *serial number* yang berulang atau ganda.

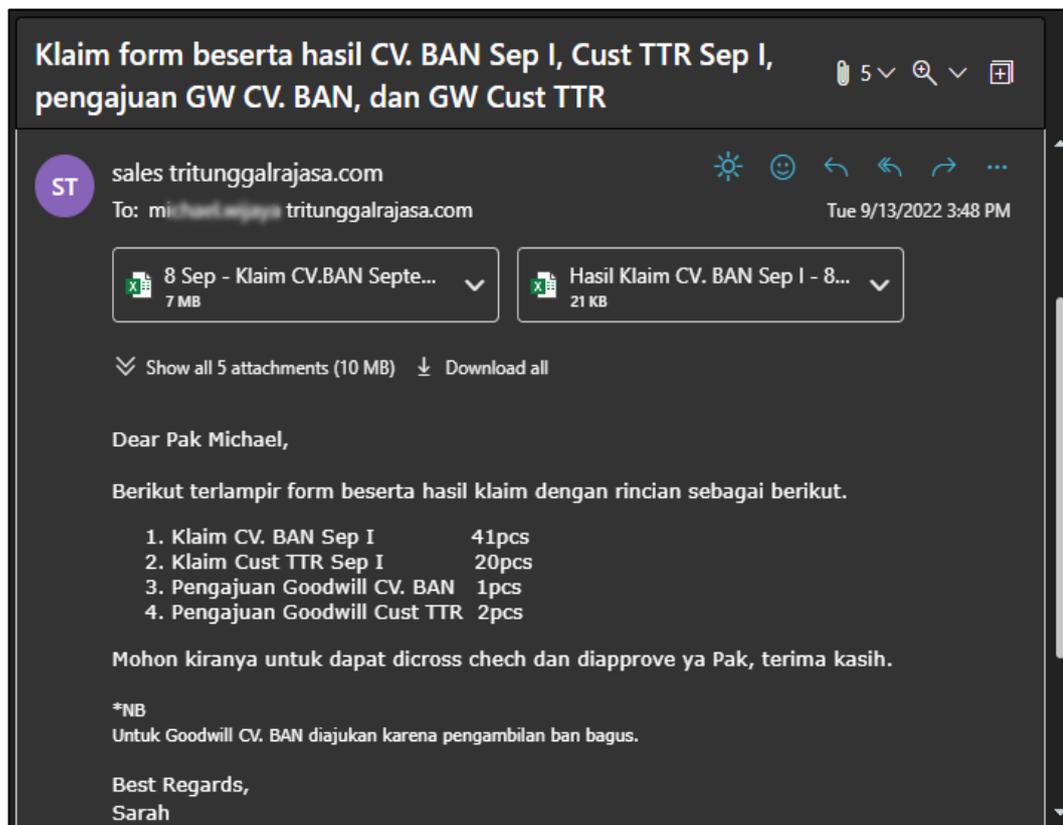
Berikut ini contoh klaim yang sudah dibuatkan lampiran hasil klaimnya untuk dapat dikirimkan ke pimpinan meminta *accedere* (Acc) kedua beserta tangkapan layer untuk *e-mail* yang biasanya praktikan kirim ke pimpinan. Segera setelah *e-mail* mendapat balasan, praktikan akan teruskan jawaban tersebut ke masing-masing customer sebagai jawaban atas klaim yang telah diajukan sebelumnya. Penyegeraan ini dilakukan agar customer tidak menunggu hasil terlalu lama.

DOUBLESTAR TIRE CLAIM										
PT. PUTRA RAJA SEMESTA										
Tgl Klaim	No. Klaim	Product	Cust	No. Seri	Tanggal Invoice	KEMBANG AWAL	SISA KEMBANG	% Sisa Kembang	Total	
5-Aug-22	CLMVIH01	10.00 R20 HR168	UD BAROKAH - SEMARANG	12	1-Sep-20	16	8.4	53%	GANTI 100% DR TD	Rp
5-Aug-22	CLMVIH02	10.00 R20 HR168	UD BAROKAH - SEMARANG	12	18-Aug-21	16	6.5	41%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH03	10.00 R20 HR168	UD BAROKAH - SEMARANG	12	8-Jun-21	16	8.9	56%	GANTI 100% DR TD	Rp
5-Aug-22	CLMVIH04	10.00 R20 HR168	UD BAROKAH - SEMARANG	12	18-Aug-21	16	7.4	46%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH05	11.00 R20 DSR162	UD BAROKAH - SEMARANG	11	25-Jan-21	17	6.5	38%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH06	7.50 R16 DSR008	ARIS JAYA BAN - MOJOKERTO	12	25-Jul-20	12	7.2	60%	GANTI BARU TANPA BD	Rp
5-Aug-22	CLMVIH07	11 R22.5 DSR26	BGS TRANS - LUMBIR	12	21-Feb-22	17	14.1	83%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH08	11.00 R20 DSR168	ASKN - CILACAP	12	9-Aug-21	16	8.1	51%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH09	7.50 R16 DSR008	KIOS NGEFALL - PURWOREJO	121	28-Apr-21	12	6.6	55%	GANTI BARU TANPA BD	Rp
5-Aug-22	CLMVIH10	7.50 R16 DSR158	KIOS NGEFALL - PURWOREJO	121	28-Apr-21	13	4.8	37%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH11	7.50 R16 DSR158	KIOS NGEFALL - PURWOREJO	121	28-Apr-21	13	6.3	48%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH12	11 R22.5 DSR26	PUTU WIJAYA - JEPARA	12	25-Sep-21	17	5.3	31%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH13	11 R22.5 DSR26	PUTU WIJAYA - JEPARA	12	25-Sep-21	17	8.9	52%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH14	11 R22.5 DSR26	CAHAYA 99 - SEMARANG	12	13-Sep-21	17	3.2	48%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH15	10.00 R20 HR168	SUMBER MAS UTAMA - BALI	12	7-Aug-21	16	10.4	65%	GANTI 100% DR TD	Rp
5-Aug-22	CLMVIH16	7.50 R16 DSR008	SUNOTO - SMG	12	7-Oct-21	12	5.3	44%	TOLAK	Rp
5-Aug-22	CLMVIH17	10.00 R20 DSR162	TOKO DAMAI - LAMONGAN	12	21-Apr-21	17	11.1	65%	GANTI 100% DR TD	Rp
5-Aug-22	CLMVIH18	10.00 R20 DSR162	TOKO DAMAI - LAMONGAN	12	17	17	9	53%	GANTI 100% DR TD	Rp

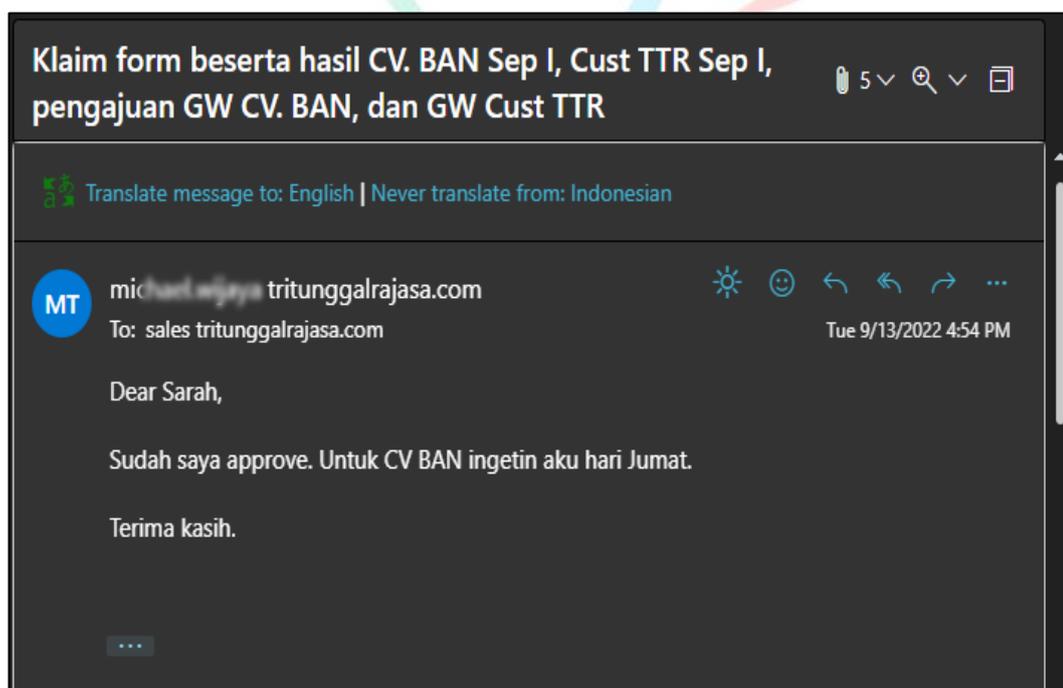
  

Prepared By (Name & Date)	Acknowledge By (Name & Date)	Approved By (Name & Date)
Sarah Thalia	Leo Firdaus	Michael Wijaya

Gambar 3.15 Lampiran hasil klaim (Sumber: Dokumen Praktikan)



Gambar 3.16 E-mail klaim kepada pimpinan (Sumber: Dokumen Praktikan)



Gambar 3.17 E-mail balasan dari pimpinan (Sumber: Dokumen Praktikan)

6. Mengirim hasil klaim kepada customer

Tiap customer memiliki cara yang berbeda dalam menerima hasil kompensasi klaim. Cara ini dapat disesuaikan dengan cara yang diinginkan atau menyesuaikan kebutuhan customer. Sebelum membahas cara dalam mengkompensasi klaim, berikut beberapa hasil klaim yang diberlakukan.

a. TOLAK

Ini mengartikan bahwa kompensasi yang diajukan ditolak atau tidak diberi kompensasi sama sekali dikarenakan tidak memenuhi syarat ataupun ketentuan yang berlaku.

b. GANTI 100% DARI TD

Klaim yang diajukan mendapat penggantian. Penggantiannya dengan perhitungan harga beli dikali dengan persentase *tread depth* (TD) yang tersisa.

Contohnya, Toko A membeli ban pada September 2021 senilai Rp1.500.000,00 dan mengklaim ban tersebut pada September 2022 dengan *tread depth* (TD) tersisa 52% yang kemudian didapatkan hasil 'Ganti 100% dari TD'. Maka perhitungannya sebagai berikut.

$$= \text{Rp}1.500.000,00 \times 52\% \text{ (sisa TD)}$$

$$= \text{Rp}1.500.000,00 \times 0,52$$

$$= \text{Rp}780.000,00$$

Kompensasi klaim yang akan diterima customer adalah sejumlah Rp780.000,00.

c. GANTI BARU TANPA BAN DALAM (BD)

Penggantian ini diberikan hanya untuk ban kecil saja yaitu, ban ukuran 7.50 R16 dengan kerusakan *sidewall separation* yang bersisa *tread depth* (TD) sama dengan atau lebih dari 50%. Di luar dari itu tidak dapat diberi penggantian ini kecuali, ada kesepakatan tertentu seperti tahap promosi, masa *trial*, dan kebijakan lainnya dengan persetujuan. Kadang kala, customer menginginkan penggantian baru ini dengan tipe yang berbeda. Selama ukuran ban dan harga setara, dapat diperbolehkan.

d. TOLAK – GOODWILL

Ini mengartikan bahwa sebenarnya produk yang diklaimkan tidak mendapat kompensasi namun, dengan keadaan tertentu seperti pembayaran invoice yang lancar, jumlah pembelian yang melebihi target, dan kondisi spesial lainnya, customer tersebut dapat diperhitungkan dan diberikan *Goodwill*. *Goodwill* ini kemudian dibagi lagi berupa penggantian 25%, 50%, dan 100% dari sisa tread depth (TD) serta *Goodwill* berupa penggantian produk baru tanpa ban dalam (BD). Untuk *Goodwill* dengan jumlah persen, berikut penjelasan singkatnya.

Contoh, Toko A membeli ban pada September 2021 senilai Rp1.500.000,00 dan mengklaim ban tersebut pada September 2022 dengan *tread depth* (TD) tersisa 82% yang kemudian didapatkan hasil 'Tolak – *Goodwill* 50% dari TD'. Maka perhitungannya sebagai berikut.

$$= \text{Rp}1.500.000,00 \times 50\% (\text{persen } \textit{Goodwill}) \times 82\% (\text{sisa TD})$$

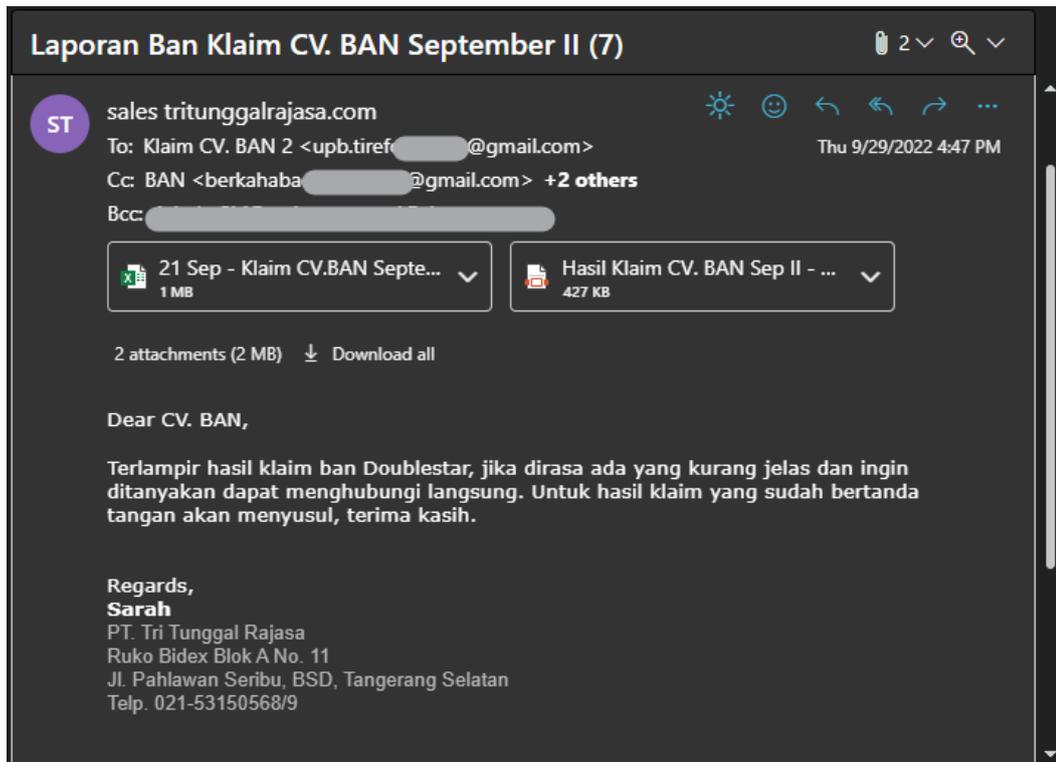
$$= \text{Rp}1.500.000,00 \times 0,5 \times 0,82$$

$$= \text{Rp}615.000,00$$

Kompensasi klaim yang akan diterima customer adalah sejumlah Rp615.000,00.

Sementara untuk beberapa cara atau metode dalam pemberian kompensasi yang biasa dilakukan kepada customer PT Tri Tunggal Rajasa adalah sebagai berikut.

- a. Mengakumulasikan lalu mengirimkan kompensasi berupa fisik produk baru.
- b. Mengakumulasikan lalu mengirimkan kompensasi berupa sejumlah uang yang akan ditransfer ke rekening customer.
- c. Mengakumulasikan lalu memotong tagihan invoice customer jika ada.
- d. Mengakumulasikan lalu memberikan potongan berupa diskon pada pembelian berikutnya, setara dengan jumlah kompensasi klaim.
- e. Menggabungkan beberapa cara kompensasi yang ada seperti contohnya, setengah dipotong tagihan invoice dan setengah lagi kirim produk baru.



Gambar 3.18 Kirim e-mail kompensasi klaim (Sumber: Dokumen Praktikan)

TG01/07/2022

Customer: [Redacted] PT. GI [Redacted]  
 Invoice Date: 05/07/2022  
 Salesperson: ADMIN TRITUNGGAL  
 Sales Employee: ADMIN TRITUNGGAL  
 Sales Team: Direct Sales  
 Currency: IDR  
 Source Giro

Delivery Address: [Redacted] PT. GI [Redacted]  
 Payment Terms: 60 Net Days  
 Kode Faktur: 0 [Redacted]  
 No. Faktur Pajak: [Redacted]  
 NPWP: 8 [Redacted]

Product	Description	Account	Analytic Account	Analytic Tags	Quantity	Unit of Measure	Unit Price	Taxes	Discount	Amount
[TB010103] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	[TB010103] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	T.41.100 PENJUALAN SUB DEALER	TB010103 - DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)		12	Unit(e)	1.500.000,00	T-Tax 11.00%	Rp 0.00	Rp 18.000.000,00
[TB010305] DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (HR-168)	[TB010305] DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (HR-168)	T.41.100 PENJUALAN SUB DEALER	TB010305 - DOUBLESTAR (10.00 R20-18) (HR-168)		4	Unit(e)	3.000.000,00	T-Tax 11.00%	Rp 0.00	Rp 13.800.000,00
[TB010103] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	[TB010103] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	T.41.100 PENJUALAN SUB DEALER	TB010103 - DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)		1	Unit(e)	1.500.000,00	T-Tax 11.00%	Rp 1.490.000,00	Rp 0.00
[TB010103] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	[TB010103] DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)	T.41.100 PENJUALAN SUB DEALER	TB010103 - DOUBLESTAR (7.50 R16-14) (DSR-188)		1	Unit(e)	1.500.000,00	T-Tax 11.00%	Rp 1.500.000,00	Rp 0.00
<b>Total</b>	Rp36.200.000,00							Untaxed Amount :		Rp32.000.000,00
<b>Total Confirmed Add</b>	Rp0.00							Tax :		Rp3.800.000,00
<b>Discount</b>								<b>Total :</b>	<b>Rp36.000.000,00</b>	
<b>Grand Total</b>	Rp36.200.000,00							Paid on 27/10/2022		Rp 36.000.000,00
								<b>Amount Due :</b>		<b>Rp0.00</b>

Gambar 3.19 Invoice dengan pengurangan kompensasi klaim (Sumber: Dokumen Praktikan)

No	No urut Faktur Pajak	Customer	Nomor Invoice	Invoice Di	Due Dat	Total Penjualan	Note	Tgl Lunas
8	010	CV	TG000021	1/5/2021		180,000,000	LUNAS	3/19/2021
318	010	CV	TG000021	3/22/2021		6,300,000	LUNAS	5/31/2021
320	010	CV	TG000021	3/22/2021	4/6/2021	58,200,000	LUNAS	4/12/2021
321	010	CV	TG000021	3/22/2021		-	Penggantian Klaim	
401	010	CV	TG000021	4/17/2021		60,600,000	LUNAS	6/25/2021
534	010	CV	TG000021	5/22/2021	7/21/2021	154,400,000	LUNAS	8/25/2021
654	010	CV	TG000021	6/30/2021	8/29/2021	144,000,000	LUNAS	9/29/2021
655	010	CV	TG000021	6/30/2021	8/29/2021	-	Penggantian Klaim	
775	010	CV	TG000021	7/31/2021		114,000,000	LUNAS	11/1/2021
776	010	CV	TG000021	7/31/2021		156,750,000	LUNAS	11/1/2021
820	010	CV	TG000021	8/14/2021		35,040,000	LUNAS	11/17/2021
839	010	CV	TG000021	8/21/2021		57,600,000	LUNAS	11/17/2021
1076	010	CV	TG000021	11/11/2021	11/11/2021	0.0		

**Gambar 3.20 Kompensasi klaim dengan pemotongan tagihan invoice**  
(Sumber: Dokumen Praktikan)

VCH/TBCA/2022/000892

Journal: T-Bank BCA 1 (IDR)  
 Date: 20/09/2022  
 Type: Disbursement  
 Company: PT. TRI TUNGGAL RAJASA

Starting Balance: Rp21,000,000  
 Ending Balance: Rp17,766,900,000

Date	Label	Partner	Reference	Amount	Invoices	Internal Transfer	Journal
20/09/2022	Kompensasi Klaim CV BAN September 1 + Goodwill 1 pos	[TC002] CV Berkah Abadi Nugraha		Rp -523,100,000			

Computed Balance: Rp17,766,900,000

**Gambar 3.21 Kompensasi klaim dengan mentransfer ke rekening customer**  
(Sumber: Dokumen Praktikan)

7. Menerjemahkan klaim dan mengirim klaim ke pabrik

Setelah praktikan selesai mengirimkan hasil kompensasi klaim ke masing-masing customer, masing-masing file form klaim siap untuk praktikan terjemahkan ke Bahasa Inggris untuk dapat dikirim e-mail ke pabrik. Penerjemahan ke Bahasa Inggris ini mempermudah pabrik dalam membaca dan mengoreksi file yang diterima nantinya. Di tahap proses menerjemahkan file klaim, ada beberapa informasi yang dihapus atas arahan Manajer dan Pimpinan. Beberapa informasi yang

dihapus adalah nama customer dan hasil klaim yang dikompensasikan beserta nominal penggantian ke customer dalam bentuk Rupiah. Berikut ini panduan penerjemahan yang biasa praktikan pakai.

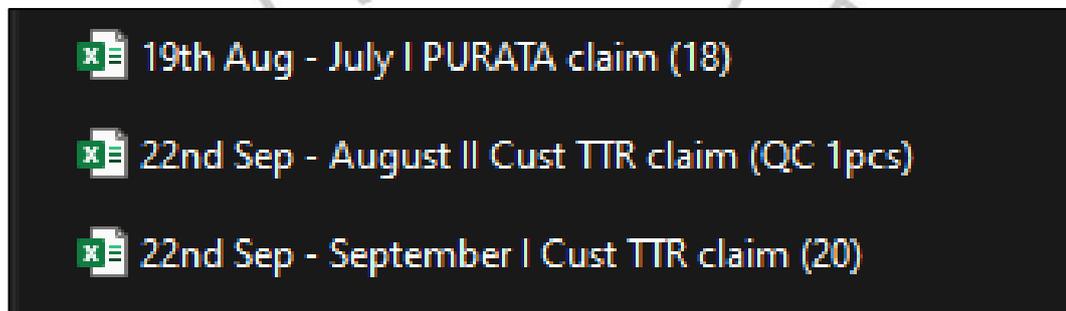
Kode	Nama Kerusakan	Kondisi
001	Crown Separation(Tread Separation)	The tread of the tire and ply steel is peeled off, or the connecting layer of the belt occurs separation. Bloated conditions on the tread, steel expands and tires burst. (This happens during initial use)
002	Crown Separation(Cut Separation)	The tread of the tire and ply steel are peeled off, down to the steel cord. Separate, shaped like sliced.
003	Tire crown open splice(TOS)	The looting of rubber must be angled and smooth-peeling and perpendicular to the tire's rib groove. (The site's subsystem is in one position and has a certain tilt angle)
004	Crown blow out(Cut Burst)	The tread of the tire is impacted or cut by a sharp object until it broken-out. Wound cuts can take the form of "I" "X" "Y", the belt lining on the sole of the tire will fall apart. In the broken position does not appear sepa indication, but you will see a cut / pulled.
005	Puncture Injury (Tread Cut Penetration)	The surfaces was cut to the inside of the tyre. The tread of the tire has punctured or cut wound. Check the inside of the ban, we will find wounds from the inside of the tire to the tire palm. The position of the wound on the sole of the tire will be in accordance with the inside of the tire translucent / punctured.
006	Cutting Injury ( Tread Cut Circle )	The surface of the tire or the sole of the tire looks like a cut scar. When the inside of the tire is examined, we will find the part of the injured palm that will penetrate the inside of the tire
007	Tire Crown abnormal Wear ( IW )	The center/both sides of the tread wear out more faster, abnormal wear, or the tread wear is corrugated, resembling bird feathers, sliced, there is a difference in flower height of up to 3mm or more.
008	Crown Trauma of Scratch ( Tread Cut )	Cut or stab was found on the durfaces, the sign is also seen by looking in the inside of the tyres.
009	Tire Chunking because of improper use ( Chipping )	The tire tread is rough, the rubber on the tread will lift/chungking. The breaker will lift if the conditions are very extreme.
010	Rib Cut	The tread of the tire is torn in certain parts due to the slipping of the rock, then the tear becomes elongated. Irregular or abnormal tread tears.
012	Shoulder Separation ( Tread Sepa )	Usually when the initial use of the shoulder looks bloated / blister, we can call it Shoulder Separation. We can feel the bloating / blister and bubble by pressing it and there is a breeze that makes the steel wire and sidewall rubber separate.
013	Tire Shoulder External damage ( TCP )	The shoulder of the tire is clearly visible with a tear or cut by a sharp object without any sign of separation.
015	Sidewall Separation	Sidewall was peeled. That area looks very smooth. The steel cord on the peeled part will look shiny / smooth and there is a mark like the letter "U" on the sidewall, or we can feel bubble in the sepa part.
016	Tire Sidewall Bulge	There is no injury on the tread or SW. But if the tire is filled with air, SW bloating vertically and only in one position. In extreme cases, we can feel it before the tire is filled with air by groping the problematic part.
018	Tire Lateral External Injury (Side cut)	Sidewall was cut by sharp objects or hit the road sidewalk, sometimes until translucent. Can also occur on the sole of the tire.
019	Tire Sidewall regular explosion (Bleeding CBU)	Sidewall was ripped apart roundly and steel cord was cut like zipper.
020	Tire Crush Injury (Flat Running)	The tyre broken around. (Sidewall are crushed around, steel cord crushed to the inside of the tire).
021	Tire Bead Toe Separation ( Bead Separation )	Separation/Blister was seen, can be feel by pressing in separation area, usually happen inside and around the tyre. Sepa can be around or half of.
022	Bead Cracking	Bead turn up on the tyre, cut or crack was found roundly, the damaged was found in the middle of ply turn up (fitting line).
024	Bead Toe Explosion	Steel cord is cut from inside or outside the tire. Steel cord as forcibly dislodged(rubber and steel dislodged), the effect of dislodging steel cords such as fan end.
025	Bead Toe Scorch Explosin ( Bead Burst )	Rubber bead was roasted and black.
026	Chafing Bead ( Bead Cut )	Friction to the bead area that makes bead crack.
028	Tire Cavity Separation Inner Blister	The inside of the tire looks bloated / blistered. Blisters can be felt by denying the problematic part with a finger.
029	Exposed Cord in Tyre Cavity	Steel cord was found and shown inside the tyre
030	Inner Toe Cracking	Crack was found roundly in the inside of bead. (Crack position in turn ply cord).
033	Impact	Sidewall was broken through casing. This condition usually will getting worse real fast, usually happen due to sudden impact.
034	Retak bagian tread&casing	Crack in the area between the tread and casing, which if left unchecked over time will become circular cracks.
035	Bead Burn ( Panas yang berlebihan diarea bead )	Bead Burn (overheating in the bead area).
036	Sidewall Curbing	The sidewall of the tire guard is eroded by a spring or other object.

**Gambar 3.22 Daftar terjemahan kode dan rincian kerusakan ban  
(Sumber: Dokumen Praktikan)**

DOUBLESTAR TIRE CLAIM - RESULT FORM			
			No. CLM/VII/01
<b>General Information</b>			
Consumen ID	: CUSTOMER CV.BAN	Transactional Date	:
Consumen Name	:	Checking by	: Ahbab
<b>Claim Tire information</b>			
Brand	: Doublestar	Year of Production	: 2020
Product ID	: DSR158	Pattern Surface Before (mm)	: 13
Product size	: 7.50 R 16	Pattern Surface After (mm)	: 8.65
Quantity	:	Usage Pattern (mm)	: 4.35
Tyre Serial Number	: 120262216296	Leftover Surface Percentage (%)	: 67
<b>Pictures</b>			
<b>Claim Result Information</b>			
Claim Result	:	Claim Date	: 8-Jul-22
Claim Number	: CLM/VII/01	Finish claim Date	:
Damaged Code	: 15	Purchased	:
Damaged Explanatio	:	Discount price	:
<p>Sidewall was peeled. That area looks very smooth. The steel cord on the peeled part will look shiny / smooth and there is a mark like the letter "U" on the sidewall, or we can feel bubble in the sepa part.</p>		Invoice	:
		Processed by (Admin)	:
		Checked by (Finance)	:
Advise	:	Approved by (General Manage	:
		Received By (Konsumen)	:
1. Original = Supplier 2. Copy = Admin 3. Copy = Fin			

Gambar 3.23 Form klaim terjemahan bahasa Inggris (Sumber: Dokumen Praktikan)

Adanya daftar ini untuk mempermudah praktikan dalam mengedit file klaim. Biasanya praktikan mengedit file dengan cara *find and replace* karena bentuk file yang berupa excel. Selesai satu per satu klaim diterjemahkan, praktikan mengecek kembali untuk kemudian file disimpan menjadi dokumen baru dengan judul file berbahasa Inggris. Pada kondisi di mana ada beberapa file yang isinya hanya memuat sedikit form klaim, biasanya praktikan akan menggabungkan form klaim dari dua atau lebih file tersebut untuk menjadi satu file agar lebih mudah. Berikut contoh penamaan file untuk nantinya *e-mail* ke pabrik.



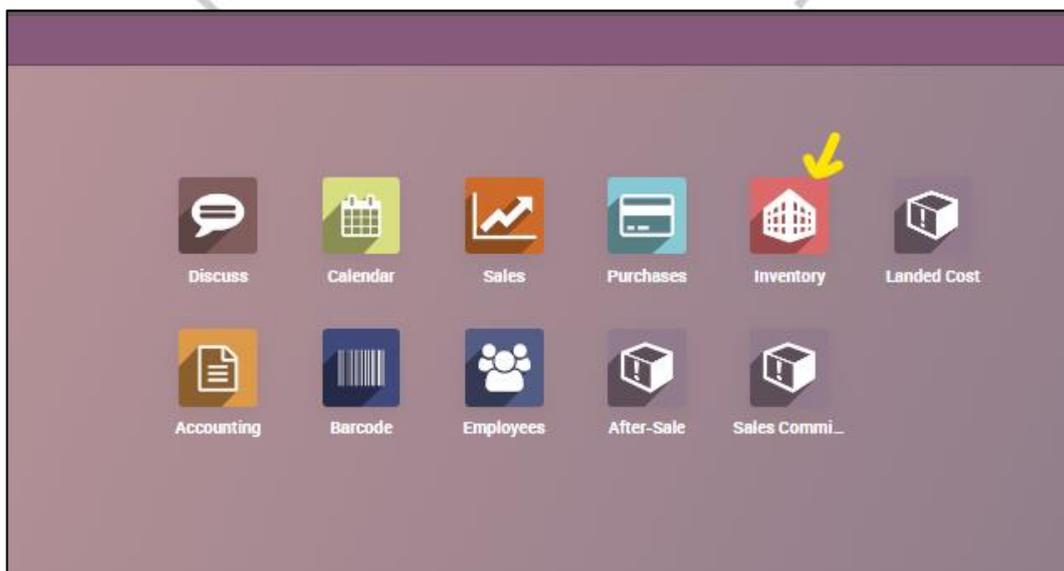
Gambar 3.24 Penamaan file sebelum dikirim ke pabrik (Sumber: Dokumen Praktikan)

#### 8. Membuat laporan persentase klaim bulanan

Laporan persentase klaim yang dimaksud praktikan adalah laporan persentase yang dibuat dengan membandingkan jumlah produk yang sudah masuk sebagai stok perusahaan dengan jumlah produk yang masuk sebagai klaim, keduanya berdasarkan kode tahun produksi. Pimpinan meminta data persentase ini untuk diupdate setiap bulannya dan akan praktikan kirim di awal bulan. Menghindari adanya kesalahan atau error, praktikan biasanya akan membuat perubahan nama pada file dengan menuliskan kapan terakhir file tersebut diupdate dan sudah sampai mana klaim terakhir yang dimasukkan dalam persentase. Adanya persentase ini dimaksudkan untuk melihat perkembangan kualitas produk ban Doublestar berdasarkan tahun produksinya. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, angka awal pada serial number yang akan menunjukkan tahun produksi ban tersebut. Kualitas masing-masing tipe ban berbeda tiap tahun produksi jika, ban dengan tipe tersebut ada yang mengalami kenaikan klaim cukup tinggi, Manajer

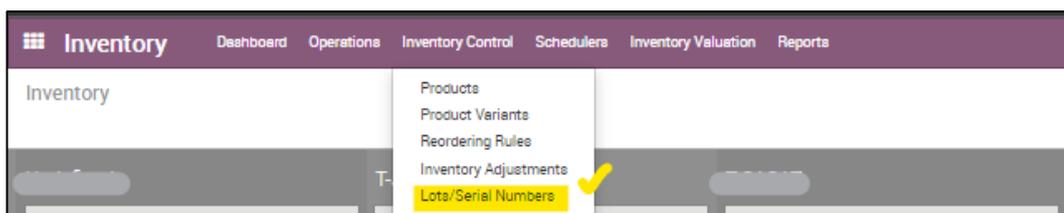
Sales bersama pimpinan biasanya akan meninjau produk lebih lanjut. Untuk mengisi laporan persentase klaim ini, praktikan membutuhkan dua sumber data yaitu, data *serial number* yang ditarik dan diunduh dari sistem Odoo dan data klaim yang diambil dari laporan klaim. Langkah-langkah untuk mengunduh *serial number* sebagai berikut.

- a. Membuka sistem Odoo menggunakan *user Manager* (ini sifatnya terbatas dan praktikan menggunakannya hanya untuk mengunduh *serial number* saja dikarenakan tidak dapat diunduh dari *user Admin*).
- b. Buka modul '*Inventory*'.



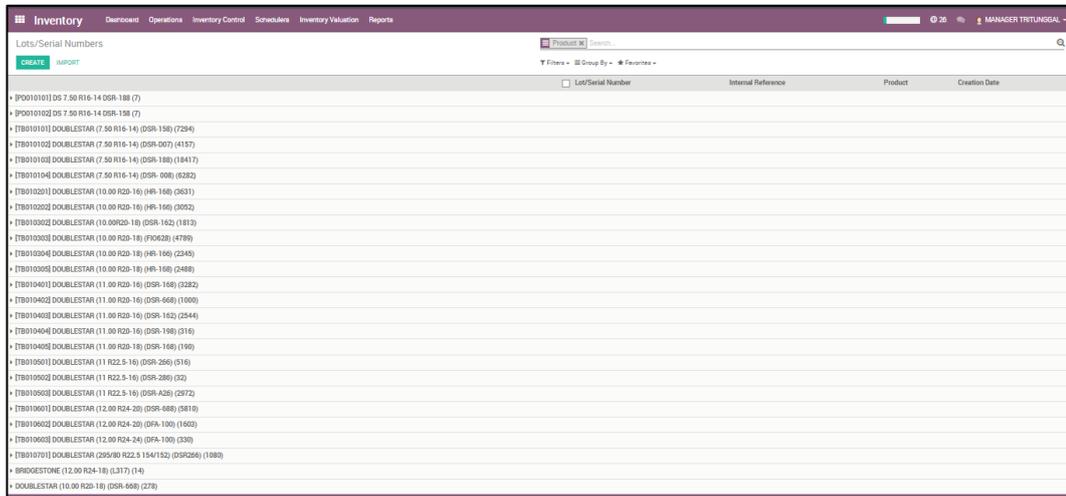
Gambar 3.25 Kumpulan Modul pada Odoo (Sumber: Dokumen Praktikan)

- c. Klik '*Inventory Control*' dan pilih '*Lots/Serial Numbers*' yang terletak pada menu bagian atas. Ini untuk menampilkan keseluruhan Serial Number milik perusahaan yang ada tersimpan pada sistem Odoo.



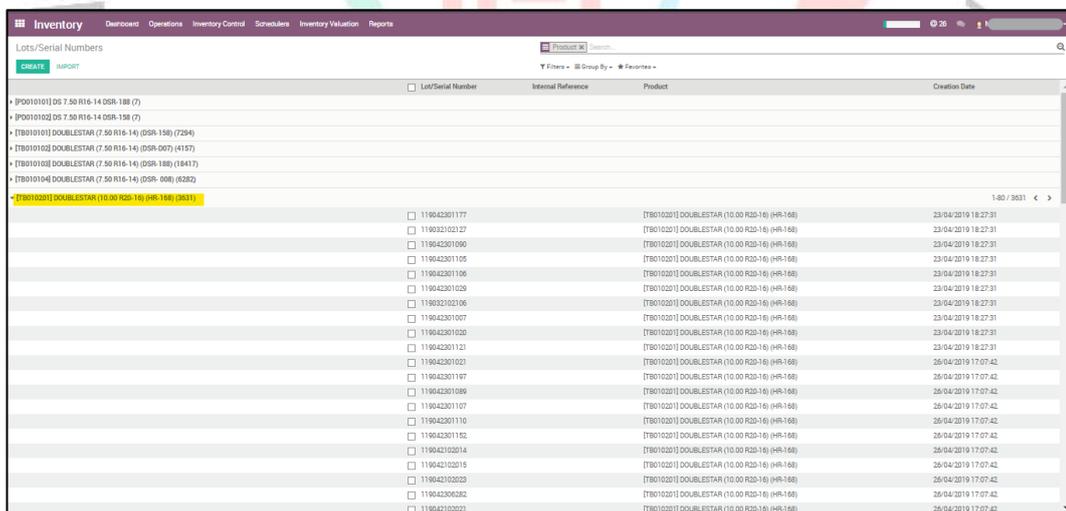
Gambar 3.26 Pilihan menu pada modul *Inventory* (Sumber: Dokumen Praktikan)

- d. Pilih 'Group By' lalu 'Product', untuk mengelompokkan serial number berdasarkan tipe produk.



Gambar 3.27 Kelompok Serial number berdasarkan tipe produk (Sumber: Dokumen Praktikan)

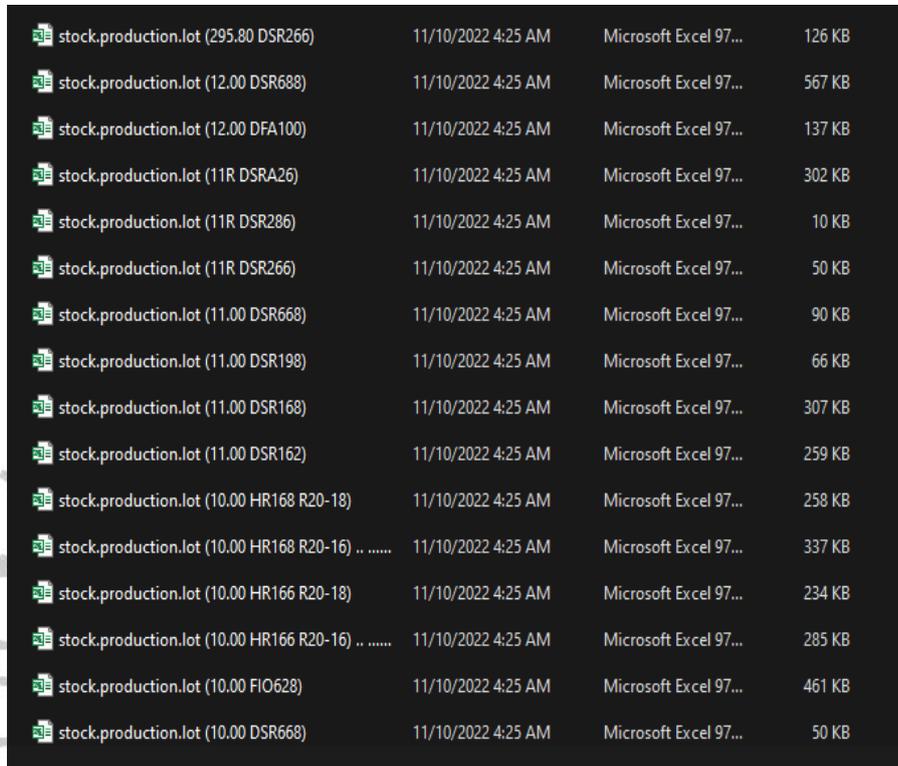
- e. Pilih dan klik pada salah satu tipe barang yang hendak diunduh untuk menggulir ke bawah isi serial number yang tersedia pada produk tersebut.



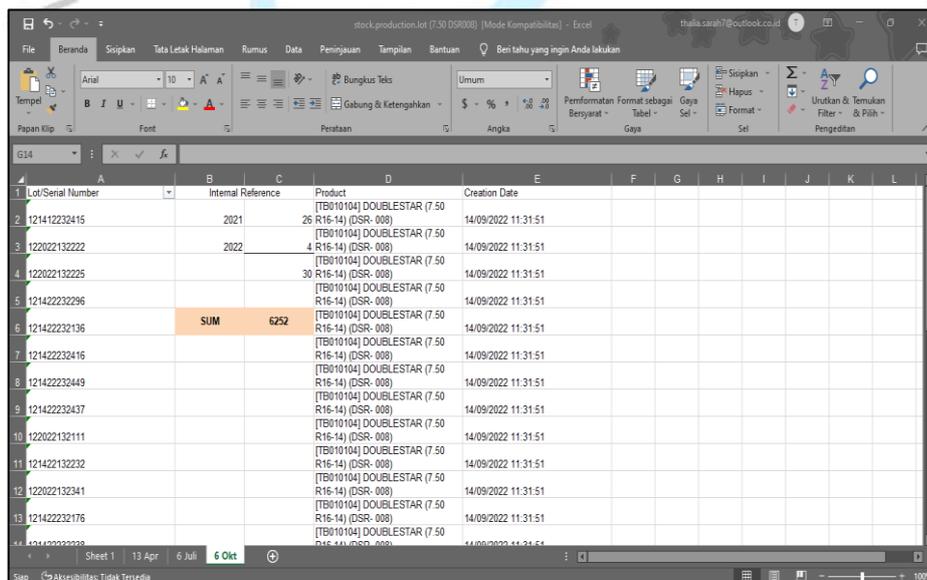
Gambar 3.28 Daftar Serial number per produk (Sumber: Dokumen Praktikan)

- f. Beri tanda centang pada serial number yang dibutuhkan untuk diunduh lalu klik pilihan 'Export xls' di samping pilihan menu 'Action'. Secara otomatis ini akan mengunduh serial number yang sudah dipilih sebelumnya. Praktikan akan menyimpan file

unduhan setiap satu bulan dan mengurutkan berdasarkan *creation date* yang ada agar tidak terunduh dua kali. Tiap tipe produk nantinya akan praktikan gabung menjadi satu file excel.



Gambar 3.29 Isi folder unduhan *serial number* per tipe produk (Sumber: Dokumen Praktikan)



Gambar 3.30 Excel dari serial number yang diunduh per tipe produk (Sumber: Dokumen Praktikan)

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a grid of data. The columns are labeled with years from 2018 to 2022. The rows are organized into sections for different product types, such as DSR, HR, R2, R2.5, and R24. Each section contains numerical values, likely representing sales or production figures. Some cells contain text labels like 'peleah'. The spreadsheet interface includes the standard Excel ribbon with tabs for File, Beranda, Sisipkan, Tata Letak Halaman, Rumus, Data, Peninjauan, Tampilan, and Bantuan.

Gambar 3.31 Excel rekam serial number semua tipe produk (Sumber: Dokumen Praktikan)

Setelah data yang diperlukan sudah diperoleh semua, data siap diolah untuk kemudian menjadi laporan persentase klaim bulanan. Praktikan seringkali menambahkan ke excel dimulai dari data *serial number* terlebih dahulu dan dilanjutkan dengan data klaim dari laporan klaim. Dalam pengerjaan laporan persentase ini praktikan perlu memberi fokus lebih agar tidak terjadi *error data*. Bukan tidak pernah, praktikan beberapa kali mengalami kesalahan karena kurang teliti dalam mengolah data. Terselip saja satu data dapat mempengaruhi persentase yang ada walupun hanya 0,01%. Praktikan sering terkecoh ketika memasukkan data klaim ke laporan. Ini karena klaim lebih banyak langkah yang harus dilakukan seperti penerapan *filter* berulang.

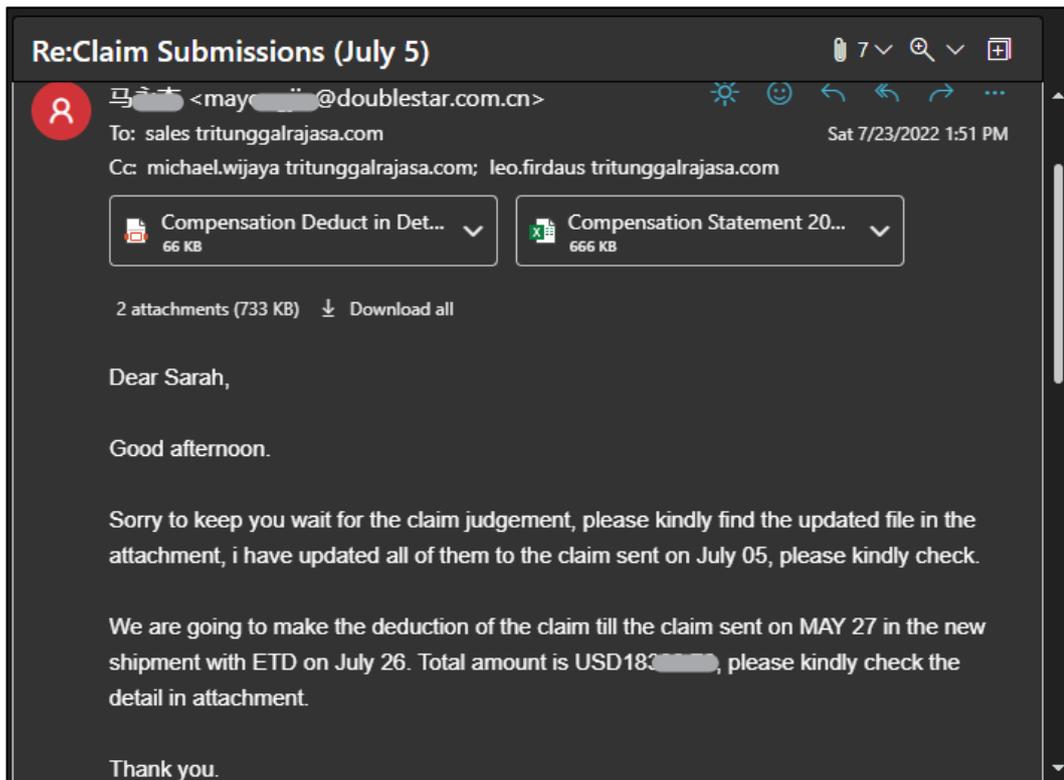
The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'Report persentase klaim update per 2 Sep 2022 (klaim 22 Juli)'. The table has a header row with columns for 'Ukuran' (Size), 'Tipe' (Type), and years from 2018 to 2022. Each year has sub-columns for 'SN produksi' (Production SN), 'Klaim' (Claims), and 'Persentase' (Percentage). The data rows list various product types and sizes, such as '7.50 R16 DSR158', '10.00 R20 HR166', and '12.00 R24 DSR688'. The percentage values are mostly 0% or 7%.

Gambar 3.32 Laporan persentase klaim (Sumber: Dokumen Praktikan)

9. Update laporan klaim setelah mendapat balasan dari pabrik

Dari rangkaian proses klaim yang sudah dilewati, dapat dikatakan bahwa ini merupakan tahap akhir pada pemrosesan klaim yang ada. Pada proses sebelumnya, praktikan menerjemahkan klaim untuk dapat dikirim via *e-mail* ke pabrik yang nantinya tentu akan mendapat balasan apakah klaim yang diajukan mendapatkan penggantian atau tidak. Langkah ini cukup penting bagi perusahaan mengingat balasan klaim yang diterima juga mempengaruhi seberapa besar beban klaim yang ditanggung perusahaan ke customer. Ketika jumlah kompensasi yang diterima perusahaan dari pabrik ternyata lebih kecil dibandingkan dengan jumlah kompensasi yang sudah dikeluarkan untuk customer, ini berarti ada selisih yang harus ditanggung perusahaan sebagai beban klaim. Sebenarnya laporannya sendiri untuk perbandingan antara kompensasi yang sudah diterimakan dengan kompensasi yang keluar praktikan juga membuat namun, dikarenakan sifatnya yang privasi sehingga praktikan tidak dapat melampirkan laporan tersebut pada laporan kerja profesi (KP) ini. Laporan tersebut sifatnya internal dan biasanya praktikan tidak kirim secara berkala ke pimpinan. Sewaktu-waktu baik Manajer maupun Pimpinan dapat menanyakan dan laporan sudah tersedia karena walaupun tidak dilaporkan, praktikan tetap memperbarui secara berkala.

Klaim yang dikirimkan ke pabrik akan mendapat balasan dengan durasi yang tidak tentu. Terkadang bisa hitungan minggu atau bahkan hitungan bulan. Jika hasil klaim dirasa terlalu lama, praktikan akan menghubungi kembali *Person in Charge (PIC)* pabrik yang biasa memproses klaim. Ini dilakukan agar proses dapat segera ditindaklanjuti. Lampiran file yang diterima oleh praktikan sebagai balasan biasanya ada dua. Pertama, ada file *Compensation Statement* yang berisikan kumpulan *serial number* yang diajukan praktikan beserta nominal pengantiannya dalam bentuk USD. Kedua, ada file *Compensation Deduct in Detail* yang isinya sama hanya saja lebih detail menunjukkan mana potongan kompensasi yang akan mengurangi invoice pembelian perusahaan jika ada pengiriman selanjutnya.



Gambar 3.33 Balasan e-mail dari pabrik atas pengajuan klaim (Sumber: Dokumen Praktikan)

No.	Claim Date	Size	Pattern	Serial No.	Judgement	Compensation Rate	Original Price (USD)	Compensation Amount (USD)	Remark
3732	3715	August 06 2021	7.50R16	DSR008	120212	100%			External Injury
3733	3716	August 06 2021	11.00R20	DSR162	121112	100%			Buldge
3734	3717	August 06 2021	10.00R20	INNER TUBE					External Injury
3735	3718	September 01 2021	12.00R24	DFA100	120532	100%			impact
3736	3719	September 01 2021	12.00R24	DFA100	121022	100%			impact
3737	3720	September 01 2021	12.00R24	DFA100	121012	100%			impact
3738	3721	September 01 2021	12.00R24	DFA100	121012	100%			impact
3739	3722	September 01 2021	12.00R24	DFA100	121112	100%			impact
3740	3723	September 08 2021	12.00R24	DFA100	120532	100%			impact
3741	3724	September 08 2021	12.00R24	DFA100	121022	100%			impact
3742	3725	September 08 2021	12.00R24	DFA100	121012	100%			impact
3743	3726	September 08 2021	12.00R24	DFA100	121112	100%			impact
3744	3727	September 08 2021	12.00R24	DFA100	121112	100%			impact
3745	3728	September 08 2021	12.00R24	DFA100	121112	100%			impact
3746	3729	September 08 2021	12.00R24	DFA100	120532	100%			impact
3747	3730	September 08 2021	12.00R24	DFA100	120532	100%			impact
3748	3731	September 08 2021	12.00R24	DFA100	121012	100%			impact
3749	3732	September 09 2021	11.00R20	DSR168	120012	100%			Separation at Shoulder
3750	3733	September 09 2021	11.00R20	DSR168	120012	100%			Separation at Shoulder
3751	3734	September 09 2021	7.50R16	DSR158	120042	100%			Separation at Sidewall
3752	3735	September 09 2021	7.50R16	DSR188	120332	100%			Bead Crack
3753	3736	September 09 2021	7.50R16	DSR188	120272	100%			RTD less than 50%
3754	3737	September 09 2021	11.00R20	DSR168	118482	100%			Buldge

Gambar 3.34 Compensation Statement (Sumber: Dokumen Praktikan)

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama melaksanakan kerja profesi (KP) di PT Tri Tunggal Rajasa, praktikan mendapati beberapa kendala yang terkadang cukup dapat

menghambat jalannya proses kerja. Beberapa kendala yang dihadapi tersebut diantaranya sebagai berikut.

- a. Dalam mengerjakan laporan, praktikan lebih sering mengerjakan semuanya secara manual menggunakan file excel dan menarik data satu per satu data dari sistem jika dibutuhkan. Ini cukup membuang waktu dan terkesan tidak efisien karena memakan tempat penyimpanan yang banyak. Belum lagi jika *file corrupt*.
- b. Terbatasnya fungsi dalam sistem yang dipakai membuat pekerjaan praktikan kadang terhambat. Misalnya saja ketika ingin mengunduh *serial number* berdasarkan kode produksi, praktikan tidak dapat melakukan hal tersebut karena tidak ada fungsi filter yang dapat memilah *serial number* tersebut.
- c. Sedari awal perusahaan berdiri, data klaim belum pernah masuk ke dalam sistem. Sebenarnya menu tersebut tersedia, hanya saja fungsi yang dijalankan tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya. Perlu adanya tambahan biaya untuk peningkatan layanan sistem.
- d. *Serial number* yang ada pada ban lama-kelamaan akan terkelupas lalu hilang. Terkadang teknisi yang memeriksa ban di lapangan berusaha untuk menerka angka yang ada pada ban dengan melihat kemungkinan besar bentuk angka yang hilang menyerupai angka berapa. Ini dapat menjadi kendala bagi praktikan karena sering ditemui adanya *serial number* yang akhirnya duplikat.

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

Dalam menghadapi kendala yang ada, praktikan menerapkan cara-cara untuk mengatasi hal tersebut. Beberapa cara yang dimaksud sebagai berikut.

- a. Untuk menghindari file yang tiba-tiba *corrupt* karena menyimpan terlalu banyak data dalam satu file, praktikan membuat file baru secara berkala dan mengantisipasi dengan mengunggah ke *cloud storage* atau mengirim beberapa file yang sudah dikompres ke 'e-mail' yang dirasa aman agar suatu saat jika *file corrupt* masih ada data cadangan selain data yang disimpan di *personal computer* (PC).

- b. Terbatasnya fungsi yang berjalan pada sistem sejauh ini memang belum dapat dicari solusinya secara maksimal sampai dengan perusahaan mau membayar lebih untuk biaya peningkatan layanan. Namun dengan bantuan dari departemen lain yang biasa mengurus bagian impor, praktikan akhirnya dapat mencari langkah pengunduhan *serial number* yang lebih cepat dibanding sebelumnya yaitu menggunakan cara yang sudah dijabarkan pada bagian pelaksanaan kerja.
- c. Sebenarnya akan lebih baik jika klaim dapat diunggah di sistem agar menghindari adanya *human error*. Praktikan sudah pernah mencoba untuk mengunggah beberapa klaim namun tidak berjalan dengan cukup baik. Sehingga, pengolahan data menggunakan excel ini dinilai masih lebih baik sejauh ini.
- d. Praktikan menyarankan kepada para teknisi agar tidak menebak-nebak angka pada *serial number* yang sudah pudar pada ban untuk menghindari adanya duplikasi saat pengajuan klaim. Pemberian tanda bintang (\*) untuk menggantikan angka yang hilang menjadi solusi sementara yang dapat dilakukan oleh praktikan dan menuliskan kembali angka menggunakan cat putih di dekat tempelan keterangan *serial number* adalah hal yang dilakukan oleh beberapa teknisi di lapangan.

### **3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi**

Selama proses kerja profesi (KP) berjalan, banyak hal yang didapat praktikan sebagai bahan pembelajaran. Dalam hal komunikasi, melatih praktikan berkomunikasi baik antar individu maupun kelompok, juga baik internal maupun eksternal pada perusahaan. Banyak membutuhkan bantuan individu lain di dalam maupun luar departemen karena pekerjaan yang dijalani memiliki saling keterkaitan dapat melatih cara komunikasi praktikan agar kendala dalam pekerjaan yang disampaikan oleh masing-masing individu dapat dimengerti dan menemukan titik temu permasalahan secara bersama. Selain itu juga dengan banyaknya komunikasi yang dilakukan praktikan dengan eksternal perusahaan seperti orang dari pihak pemasok, pihak vendor, dan customer menuntut praktikan agar dapat bertukar informasi secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan

komunikasi itu sendiri. Praktikan banyak melihat bagaimana penerapan dari mata kuliah Budaya Perusahaan dan Perilaku Organisasi yang berjalan di dalam perusahaan. Ketika ada beberapa hal yang menurut praktikan tidak sesuai, praktikan sudah tidak kaget karena sebelumnya sudah mendapat materi dari mata kuliah tersebut.

Dari proses kerja profesi (KP) yang ada, praktikan juga menemukan bagaimana praktik nyata penerapan teori-teori yang sudah pernah dipelajari sebelumnya pada mata kuliah dalam perkuliahan. Penerapan ilmu Manajemen banyak dilakukan oleh praktikan dan dapat berjalan dengan baik selama kegiatan praktikan. Praktikan juga merasa dituntut oleh keadaan untuk dapat berfikir kritis di setiap masalah atau kendala yang dihadapi. Selain itu karena tempat praktikan menjalani kerja profesi (KP) adalah perusahaan impor, praktikan banyak melihat secara langsung bagaimana praktik dari ilmu yang didapat pada mata kuliah Manajemen Bisnis Internasional. Meskipun yang akan lebih banyak mengetahui hal ini adalah bagian impor, praktikan yang memegang bagian klaim juga secara tidak langsung mempelajari banyak hal dari proses impor sendiri dari departemen lain.

Melatih tanggung jawab, kedisiplinan, *time management*, dan profesionalitas juga adalah hal penting yang dilatih dari adanya kerja profesi (KP) ini. Menjalani masa kerja profesi (KP) beriringan dengan jalannya perkuliahan dirasa cukup menjadi tantangan bagi praktikan secara pribadi. Mencari cara efektif serta efisien untuk dapat menjalani kedua hal tersebut dengan baik adalah hal yang diperlukan praktikan karena menyadari keduanya memiliki keterikatan satu sama lain yang penting bagi perkembangan diri praktikan.