

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Dalam kesempatan kali ini yang diberikan kepada Praktikan untuk mengikuti kegiatan kerja profesi atau KP di PT.Kreatif Solusi Informatika dan bergabung dalam project pembuatan Aplikasi untuk PT.XYZ dari tanggal 19 Juni 2023 sampai tanggal 23 September 2023.

Praktikan ditugaskan sebagai System Analyst yang bertugas untuk merancang dan menganalisa proses bisnis dalam pembuatan System Distributor Claim untuk PT. XYZ. Selama proses pengerjaan Project, Pratkan sebagai System Analyst menggunakan beberapa aplikasi untuk mengerjakan Project System Distributor Claim tersebut seperti: *Drawio, Microsoft Word, Microsoft Teams dan Microsoft Power Point.*

Pembutan proses bisnis untuk project System Distributor Claim ini sesuai dengan Workflow dan SOP dari distributor dan User PT.XYZ.Melalui proses manual yang selama ini sudah berjalan, Praktianmelakukan Analisa dan perancangan proses bisnis untuk system Distributor Claim yang akan dibuat dan tetap menerapkan SOP yang ditentukan PT.XYZ

3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan menjalankan kegiatan Kerja Profesi atau KP di PT.Kreatif Solusi Informatika dan bergabung dalam project pembuatan Aplikasi untuk PT.XYZ dari tanggal 19 Juni 2023 sampai tanggal 23 Juni 2023. Praktikan sebagai System Analyst bertugas untuk merancang dan menganalisa proses bisnis dalam pembuatan System Distributor Claim untuk PT. XYZ

Yang sesuai dengan SOP aturan yang sudah di tentukan oleh pihak client yaitu PT.XYZ. Dengan menggunakan metode Structured Analysis and Design, ini merujuk pada suatu kegiatan di mana hasil analisis diproses menjadi perencanaan yang dapat diimplementasikan atau diotomatisasi. Berikut adalah tugas – tugas yang praktikan kerjakan saat melakukan kegiatan kerja profesi.

1. Melakukan Analisa kebutuhan Sistem.
2. Perancangan Flowchart Submit Claim.
3. Perancangan Flowchart Approval Evaluation.
4. Perancangan Flowchart Approval Finance.
5. Perancangan Data Flow Diagram.
6. Perancangan ERD.

3.2.1 Analisa Kebutuhan Sistem Distributor Claim

Latar Belakang Dibuatnya System Distributor Claim Untuk PT. XYZ

3.2.2 Analisa Kebutuhan Sistem Distributor Claim

Latar Belakang Dibuatnya System Distributor Claim Untuk PT. XYZ

PT. XYZ dapat dikatakan salah satu perusahaan retail yang terkemuka di Indonesia. Sebagai perusahaan yang beroperasi dalam lingkungan yang kompetitif, PT. XYZ perlu menjaga hubungan atau relasi yang kuat dan baik dengan pelanggan atau para *customers* nya, lalu harus terus meningkatkan kepuasan pelanggan, dan juga meningkatkan efisiensi operasional untuk mempertahankan dan juga meningkatkan pangsa pasar.

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompleks, proses klaim manual cenderung menjadi rumit dan rentan terhadap kesalahan manusia. Oleh karena itu, pengembangan sistem distributor claim bertujuan untuk mengotomatisasi proses tersebut, mengurangi kesalahan manusia, dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan.

Akses cepat dan akurat terhadap informasi klaim sangat penting. Pengembangan sistem distributor claim bertujuan untuk memberikan akses real-time terhadap data klaim, memastikan keakuratan informasi, dan meningkatkan responsivitas dalam menangani klaim. Dengan memberikan akses yang mudah dan cepat terhadap proses klaim, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

- Pengembangan distributor claim memungkinkan pelanggan untuk mengajukan klaim dengan mudah dan mengawasi proses klaim mereka dengan transparan. Dengan mengotomatisasi proses klaim, perusahaan dapat menyederhanakan operasional dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan. Hal ini dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas karyawan, sehingga menghasilkan manfaat jangka panjang bagi perusahaan.

Kebutuhan Sistem

Kebutuhan Fungsional:

1. Manajemen Pengguna:
 - Sistem harus memungkinkan pengguna untuk mendaftar, masuk, dan mengelola informasi profil.
 - Seorang administrator harus dapat membuat dan mengelola akun pengguna serta mengatur peran dan izin akses.
2. Manajemen Claim:

- Sistem harus memungkinkan pengguna untuk membuat klaim dengan menyediakan detail lengkap seperti nomor klaim, deskripsi, tanggal, dan status.
 - Pengguna harus dapat melacak status klaim mereka, termasuk persetujuan atau penolakan.
3. Manajemen Inventori:
- Sistem harus memungkinkan pengguna untuk melihat stok produk yang tersedia, termasuk informasi rinci tentang produk dan jumlah yang tersedia.
4. Manajemen Finance:
- Sistem harus memfasilitasi proses pembayaran yang terkait dengan claim yang diajukan, mencatat transaksi pembayaran, dan mengirimkan notifikasi pembayaran yang berhasil.
5. Manajemen Komunikasi:
- Sistem harus menyediakan platform komunikasi internal untuk pengguna yang terlibat dalam proses klaim, seperti pengiriman pesan dan notifikasi.
6. Pelaporan dan Analisis:
- Sistem harus menghasilkan laporan yang terstruktur tentang status klaim, performa distributor, dan tren penjualan untuk memudahkan pengambilan keputusan.

Kebutuhan Non-Fungsional:

1. Keamanan:

- Sistem harus menggunakan otentikasi yang aman dan teknik enkripsi untuk melindungi data sensitif pengguna dan transaksi.
- Sistem harus memiliki perlindungan terhadap serangan siber dan memiliki mekanisme pemulihan yang cepat dalam kasus kegagalan.

2. Kinerja:

- Sistem harus memberikan respons yang cepat terhadap permintaan pengguna tanpa adanya penundaan yang signifikan.
- Dapat menangani jumlah pengguna dan klaim yang besar tanpa menurunkan kualitas layanan.

3. Skalabilitas:

- Sistem harus dapat dengan mudah diperluas untuk menangani pertumbuhan pengguna dan claim tanpa memengaruhi kinerja secara keseluruhan.

4. Keterjangkauan:

- Sistem harus mempertimbangkan biaya operasional dan pemeliharaan yang terjangkau, termasuk biaya infrastruktur dan tenaga kerja.

5. Kemudahan Penggunaan:

- Antarmuka pengguna harus mudah digunakan, intuitif, dan responsif untuk berbagai perangkat dan ukuran layar yang berbeda
- Sistem harus memberikan dokumentasi yang jelas dan lengkap untuk memandu pengguna dalam menggunakan sistem dengan benar.

Metode Pengambilan Data

Untuk Metode Pengambilan Data yang digunakan Praktikan yaitu melalui wawancara kepada User – User yang akan menggunakan system distributor claim ini nantinya.

Metode pengambilan data dengan dilakukan wawancara. Wawancara dikatakan sebagai salah satu teknik pengumpulan informasi yang melibatkan interaksi langsung antara pewawancara dan responden.

Berikut beberapa pertanyaan untuk melakukan wawancara terhadap user yang akan menggunakan system Distributor Claim ini nantinya:

1. Bagaimana proses saat ini dalam penanganan klaim di distributor PT.XYZ?
2. Apa kendala utama yang dihadapi dalam pengelolaan dan penyelesaian klaim saat ini?
3. Bagaimana proses pelaporan klaim dilakukan di distributor PT.XYZ? Apakah ada sistem tertentu yang digunakan?
4. Bagaimana tingkat keefektifan dan efisiensi saat ini dalam menangani klaim dari distributor?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan klaim yang saat ini disediakan oleh PT.XYZ?
6. Apakah terdapat tren khusus atau perubahan penting dalam pola klaim dalam beberapa tahun terakhir?
7. Apa kriteria penting yang harus dipertimbangkan dalam pengembangan sistem baru untuk pengelolaan klaim?

8. Apa yang menjadi harapan atau kebutuhan utama dari sistem pengelolaan klaim yang baru di PT.XYZ?
9. Bagaimana sistem pengelolaan klaim yang diinginkan akan mempengaruhi kinerja dan efisiensi bisnis distributor?
10. Apa faktor kunci yang harus dipertimbangkan dalam implementasi sistem pengelolaan klaim baru untuk memastikan kelancaran transisi dan adopsi yang sukses?

Dari pertanyaan-pertanyaan pada wawancara yang dilakukan, didapatkan beberapa kesimpulan terkait kebutuhan pengembangan sistem distributor klaim PT.XYZ, antara lain:

- Terdapat kendala dalam proses penanganan klaim saat ini yang membutuhkan perhatian serius untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya.
- Pelaporan claim saat ini mungkin membutuhkan peningkatan atau perbaikan untuk memastikan informasi yang akurat dan terintegrasi.
- Kebutuhan akan sistem yang dapat memfasilitasi pelaporan claim yang lebih efisien dan akurat.
- Adanya kebutuhan akan sistem yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terkait layanan Claim PT.XYZ.
- Peningkatan sistem dapat membantu dalam mengatasi tren atau perubahan penting dalam pola claim dalam beberapa tahun terakhir.
- Sistem yang baru diharapkan dapat memenuhi kriteria tertentu yang penting bagi perusahaan.

- Implementasi sistem yang baru perlu mempertimbangkan faktor kunci untuk memastikan transisi yang mulus dan adopsi yang sukses.

Kesimpulan tersebut menunjukkan perlunya pengembangan sistem distributor claim yang harus sesuai dengan kebutuhan dan juga tantangan yang dihadapi oleh PT. XYZ. Dengan menerapkan sistem yang tepat, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki layanan pelanggan, dan meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan.

Dalam pelaksanaan kerja, setelah mendapatkan hasil Analisa yang telah di jelaskan sebelumnya, Praktikan melakukan perancangan Flowchart. Flowchart adalah representasi visual dari alur proses atau serangkaian langkah-langkah dalam suatu sistem, prosedur, atau aktivitas. Flowchart menggunakan simbol-simbol grafis untuk menggambarkan langkah-langkah dalam urutan tertentu, membantu pemahaman dan analisis proses dengan cara yang mudah dipahami.

Berikut adalah beberapa elemen kunci yang sering digunakan dalam flowchart:

1. **Terminal (Oval):** Ini digunakan untuk mewakili awal atau akhir dari suatu proses. Dalam flowchart, biasanya digunakan untuk menunjukkan tempat memulai atau mengakhiri alur.
2. **Proses (Rectangle):** Ini digunakan untuk mewakili tindakan dan juga dapat dikatakan sebagai langkah-langkah yang dilakukan dalam proses. Ini dapat berupa perhitungan, pengambilan keputusan, atau tugas-tugas lainnya.
3. **Keputusan (Diamond):** Ini digunakan untuk mewakili titik di mana suatu keputusan diambil. Garis-garis yang keluar dari simbol ini menunjukkan kemungkinan hasil keputusan.
4. **Penggabungan (Circle):** Ini digunakan untuk menandakan tempat di mana jalur-jalur berbeda dalam alur proses bergabung kembali atau bersatu.

5. **Input/Output (Paralelogram):** Ini digunakan untuk mewakili masukan atau keluaran dari suatu proses. Ini dapat berupa data yang dimasukkan ke dalam sistem atau hasil yang dihasilkan oleh suatu proses.
6. **Aliran Proses (Panah):** Ini digunakan untuk mewakili alur logis antara simbol-simbol, menunjukkan urutan langkah-langkah dalam proses.

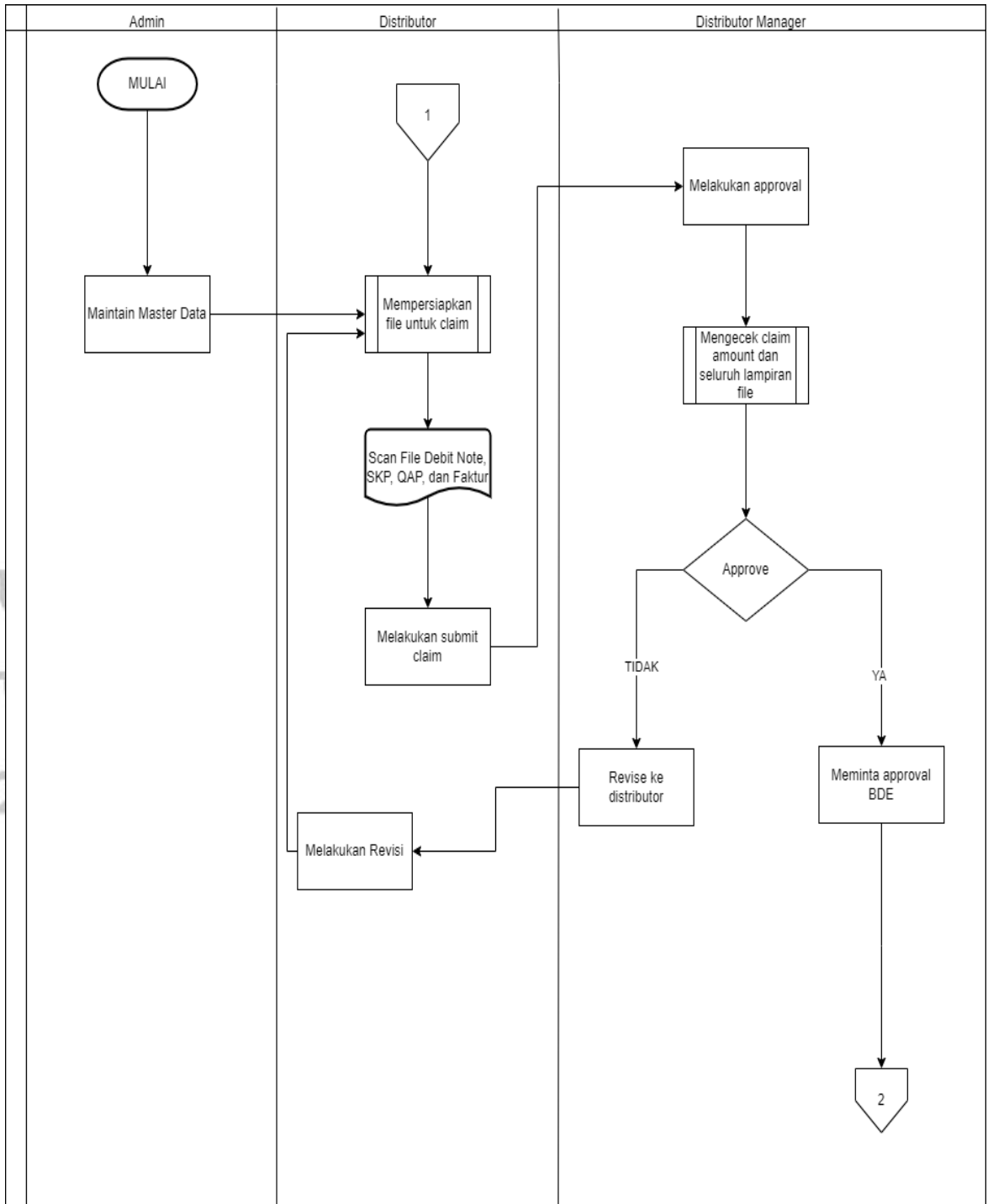
Flowchart membantu dalam:

- **Analisis Proses:** Menyediakan gambaran yang jelas tentang langkah-langkah dalam suatu proses.
- **Desain Sistem:** Memandu dalam merancang sistem atau prosedur baru.
- **Komunikasi:** Memberikan cara yang efektif untuk berbagi dan menjelaskan proses kepada orang lain.
- **Pemecahan Masalah:** Membantu dalam mengidentifikasi masalah dan mencari solusi dengan memvisualisasikan alur kerja.

Dalam hal ini akan dibuat 3 flowchart untuk system Distributor Claim, yaitu:

- Flowchart Submit Claim
- Flowchart Approval Evaluation
- Flowchart Approval Finance

3.2.3 Perancangan Flowchart Submit Claim



Gambar 3.2.1 Flowchart Submit Claim

(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Flowchart submit claim yang dibuat oleh praktikan sesuai dengan SOP client yaitu PT. XYZ yang salah satunya adalah bahwa system distributor claim yang dibuat nanti **tidak boleh** ada action reject. Jadi jika belum sesuai akan di revisi ke distributor sebagai initiator awal dalam melakukan submit claim.

Ada beberapa column yang harus di isi distributor, seperti memilih QAP, nomor DN, Tipe Activity, Jumlah yang mau di claim, dan Amount Claim nya. Jika tidak mengisi required column Distributor tidak bisa melakukan submit claim.

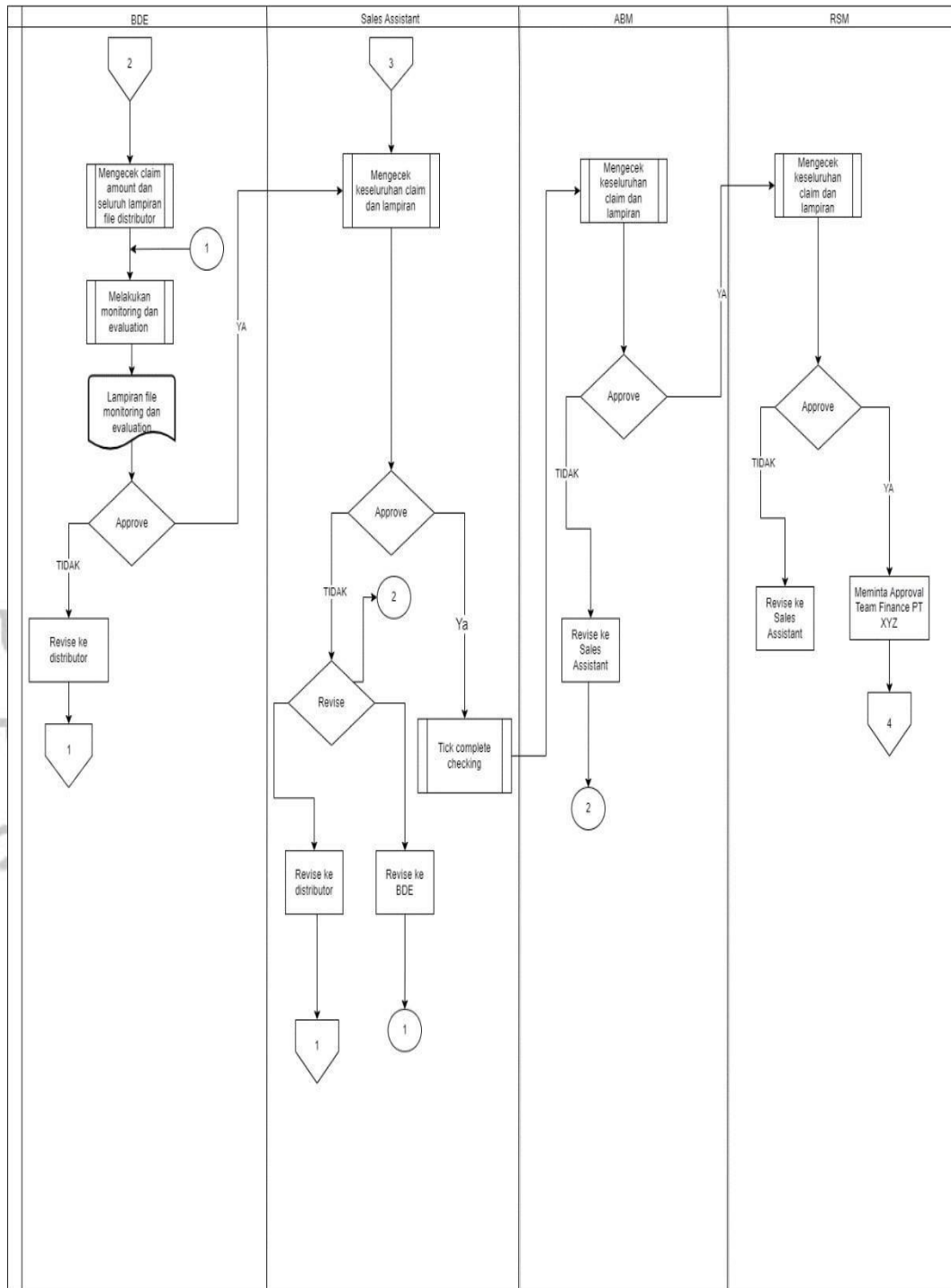
Aktor yang terlibat dalam flowchart submit claim ini, yaitu:

- Admin
- Distributor
- Distributor Manager

Flowchart ini merupakan proses awal dari jalannya system distributor claim. Pada flowchart submit claim ini terdapat actor Admin yang akan melakukan maintain master data diantaranya Master User, Master QAP, Master Type Activity, Master Distributor, Master Mapping User Distributor dan juga Master role.

Setelah itu distributor akan mengisi semua informasi di form claim yang selanjutnya di submit oleh distributor. Selanjutnya akan terjadi proses approval di Distributor Manager sebagai verifikasi dari sisi Distributor. Setelah Distributor Manager Approve akan lanjut ke proses Approval Evaluation. Sedangkan jika harus di revisi Distributor Manager akan langsung revise ke distributor User sebagai initiator.

3.2.4 Perancangan Flowchart Approval Evaluation



Gambar 3.2.2 Flowchart Approval Evaluation
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Selanjutnya adalah flowchart approval evaluation. Dalam flowchart ini akan terlihat bagaimana proses approval evaluation untuk setiap claim yang telah di submit.

Aktor yang terlibat dalam flowchart submit claim ini, yaitu:

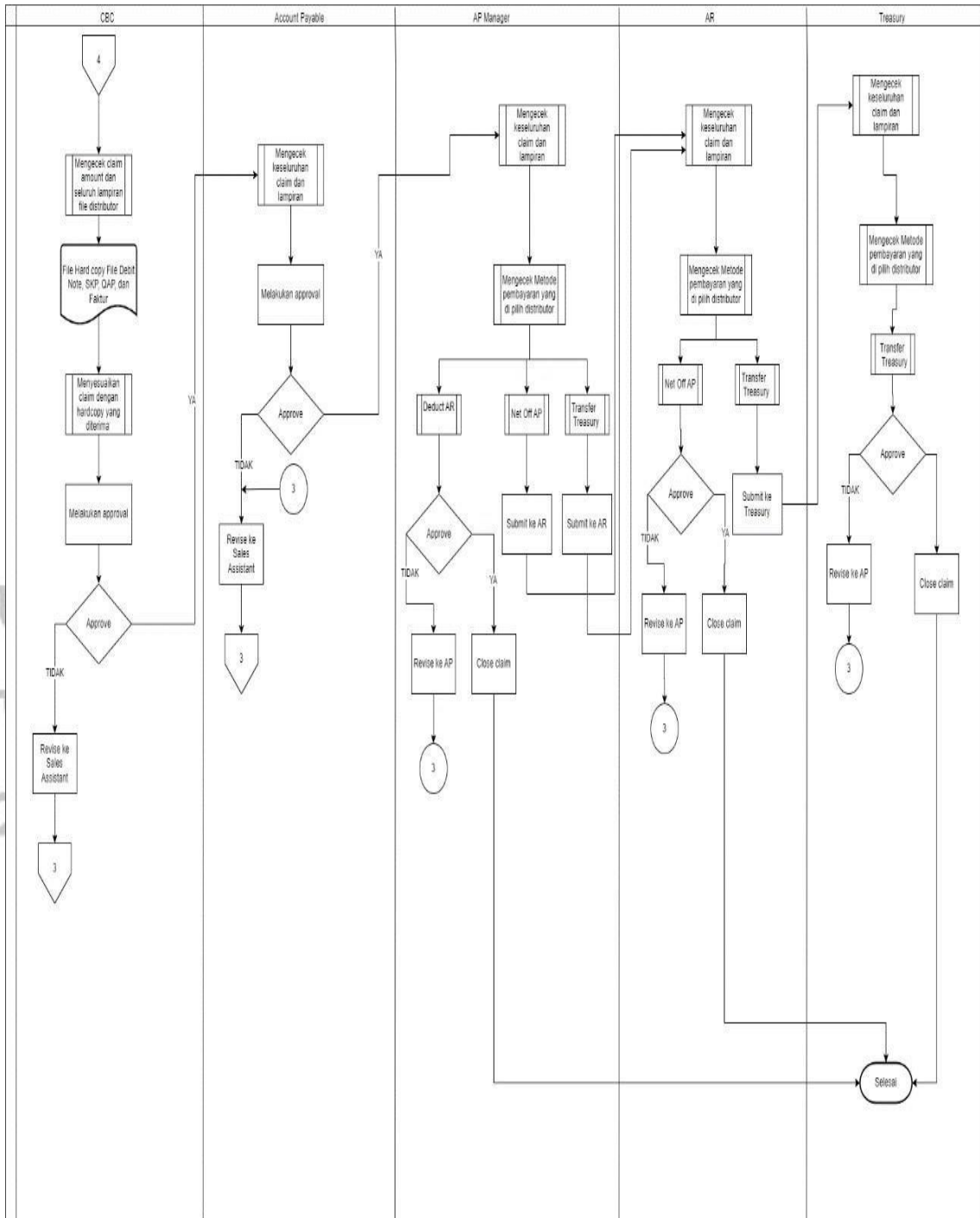
- BDE
- Sales Assistant
- ABM
- RSM

BDE(Business Development Executive) ini yang melakukan evaluation dan juga melakukan pengecekan bahwa yang di claim distributor sesuai dengan kondisi di lapangan. Selain itu BDE juga harus memastikan bahwa claim bisa dilanjutkan ke SA(Sales Assistant).

Sales Assistant (SA) akan mengecek ulang claim yang sudah di lakukan evaluation oleh BDE. Pada tahap ini jika semua yang di input dalam form claim sudah sesuai Sales Assistant akan tick document sebagai tanda bisa di lanjutkan ke approval Area yaitu ABM. Setelah itu jika SA sudah approve akan dilanjutkan ke ABM , ditahap ini ABM hanya melakukan approval agar selanjutnya bisa di lanjutkan ke RSM. Sama halnya dengan ABM tugas RSM hanya melakukan approval namun form claim hanya bisa di lakukan approval oleh RSM jika ABM sudah approve.

Pada tahap approval finance ini jika ada revisi di BDE maka akan dikembalikan claim nya untuk di revisi oleh distributor ybs. Sedangkan untuk tahap SA jika ada revisi, SA memiliki 2 pilihan untuk melakukan revise ke BDE ataupun revise ke Distributor sesuai denan point yang harus dilakukan revisi. Untuk ABM dan RSM revisi nya juga akan ke SA jadi tidak langsung ke distributor.

3.2.5 Perancangan Flowchart Approval Finance



Gambar 3.2.3 Flowchart Approval Finance
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Flowchart akhir adalah Approval Finance. Proses bisnis ini adalah approval dari team finance internal PT.XYZ. Aktor yang terlibat dalam flowchart submit claim ini, yaitu:

- CBC (Commercial Business Controller) Sales Assistant
- AP(Account Payable)
- AP Manager
- AR (Account receivable)
- Treasury.

CBC akan melakukan pengecekan dan validasi inter agar claim bisa di bayarkan lalu AP akan melakukan pengecekan ulang metode pembayaran yang di pilih Distributor jika sudah confirm akan di lanjutkan ke AP Manager. Pada tahap ini AP manager bisa langsung menyelesaikan claim jika metode pembayaran yang dipilih Distributor adalah Nett of AP sehingga approval tidak perlu sampai ke AR dan Treasury.

Jika metode pembayaran yang dipilih distributor bukan Nett of AP maka AP manager harus approve untuk dilanjutkan claim tsb ke AR. Lalu AR akan mengecek kembali metode pembayaran yang dipilih Distributor. Jika yang di pilih deduct AR maka AR bisa langsung menyelesaikan transaksi claim tersebut. Jika bukan, maka approval harus dilanjutkan ke treasury.

Selanjutnya Treasury akan mengecek claim dan memastikan kembali bahwa metode pembayaran yang dipilih oleh distributor adalah Transfer treasury, setelah itu Treasury bisa menyelesaikan transaksi claim tsb. Pada tahap approval finance ini jika AP manager, AR dan Treasury melakukan revisi akan di revisi ke team AP dan di teruskan ke Sales Assistant. Maka akan digunakan kembali flowchart Approval Evaluation.

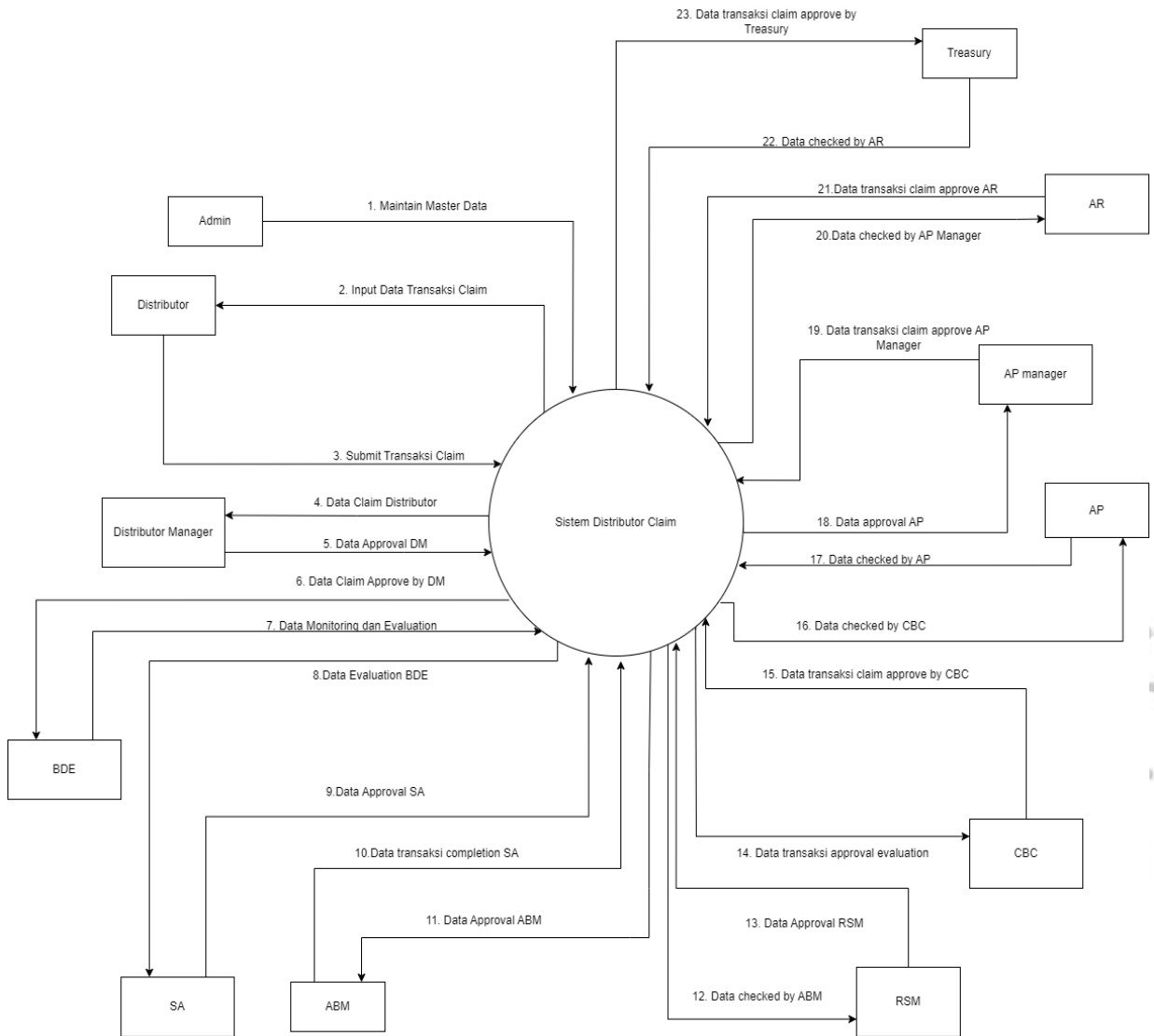
3.2.6 Perancangan Diagram Context dan Data Flow Diagram

Berikut merupakan Diagram Context, DFD level 0 dan Diagram Rinci untuk System Distributor Claim. Diagram context dapat dikatakan sebagai jenis diagram dalam rekayasa sistem dan analisis sistem yang dapat digunakan untuk menggambarkan relasi antara sistem dan juga entitas luar yang berinteraksi dengan sistem tersebut. Fungsi utama dari diagram context adalah memberikan gambaran visual tentang bagaimana suatu sistem berinteraksi dengan lingkungannya.

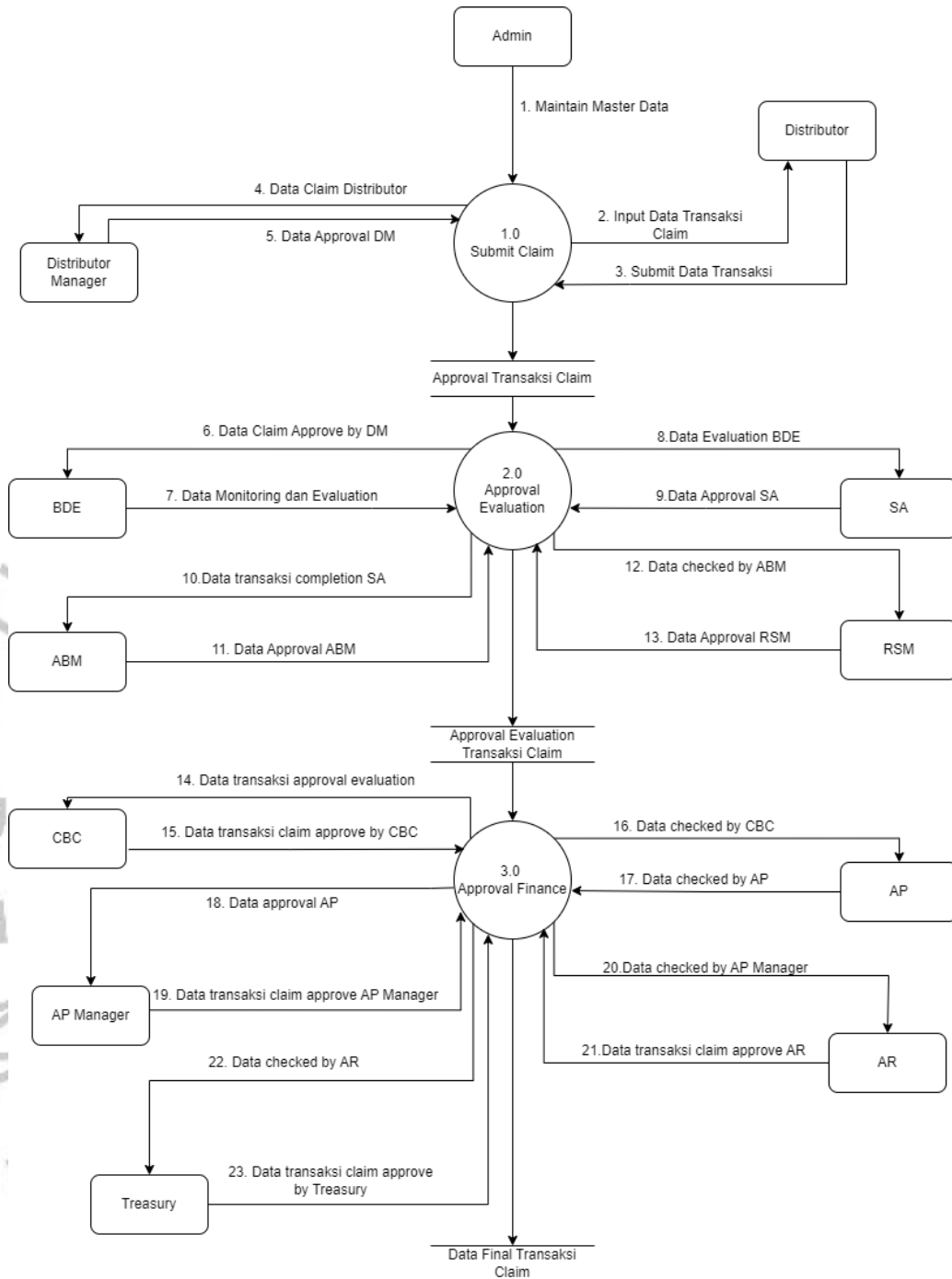
Diagram konteks membantu dalam menentukan batasan sistem dengan memperlihatkan elemen-elemen utama yang terlibat dalam interaksi sistem. Dengan menggunakan simbol-simbol grafis yang mudah dimengerti, diagram context menyajikan interaksi antara sistem dan entitas luar dengan jelas. Ini membantu pengguna dan pemangku kepentingan memahami bagaimana informasi atau masukan dari entitas luar mengalir ke dalam sistem dan bagaimana sistem memberikan keluaran atau respons kepada entitas luar.

Lalu selanjutnya, Data Flow Diagram level 0 yang akan menunjukkan keseluruhan flow atau alur system secara general. Diagram Alur Data atau Data Flow Diagram atau DFD Level 0 dapat dikatakan sebagai representasi tingkat tinggi dari suatu sistem dan interaksinya dengan entitas eksternal. DFD Level 0 menggambarkan seluruh sistem sebagai satu proses dan menunjukkan aliran data antara sistem dan entitas eksternal. Proses utama pada DFD tingkat 0 mewakili keseluruhan system Distributor Claim ini. Ini adalah titik awal dan titik akhir dari aliran data dalam konteks sistem. Proses utama tidak diuraikan lebih lanjut dalam DFD tingkat 0.

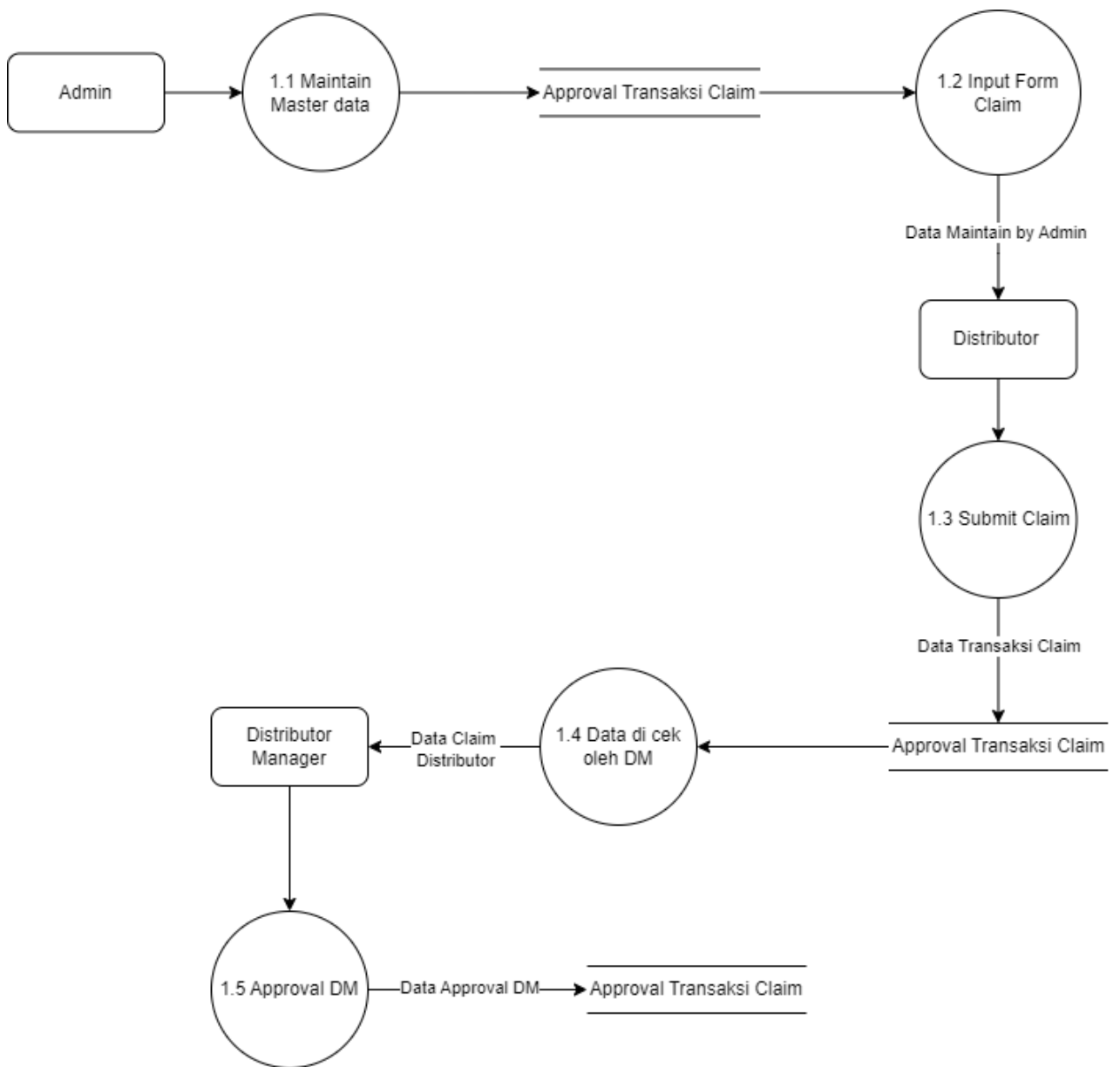
Selanjutnya di buat diagram rinci untuk menguraikan proses yang ada pada Data Flow Diagram atau DFD level 0. Diagram rinci ini digunakan untuk menguraikan proses-proses dan aliran data dalam sistem dengan lebih mendalam. Pada diagram rinci ini akan di buat rincian dari proses Submit Claim, Approval Evaluation dan Approval Finance.



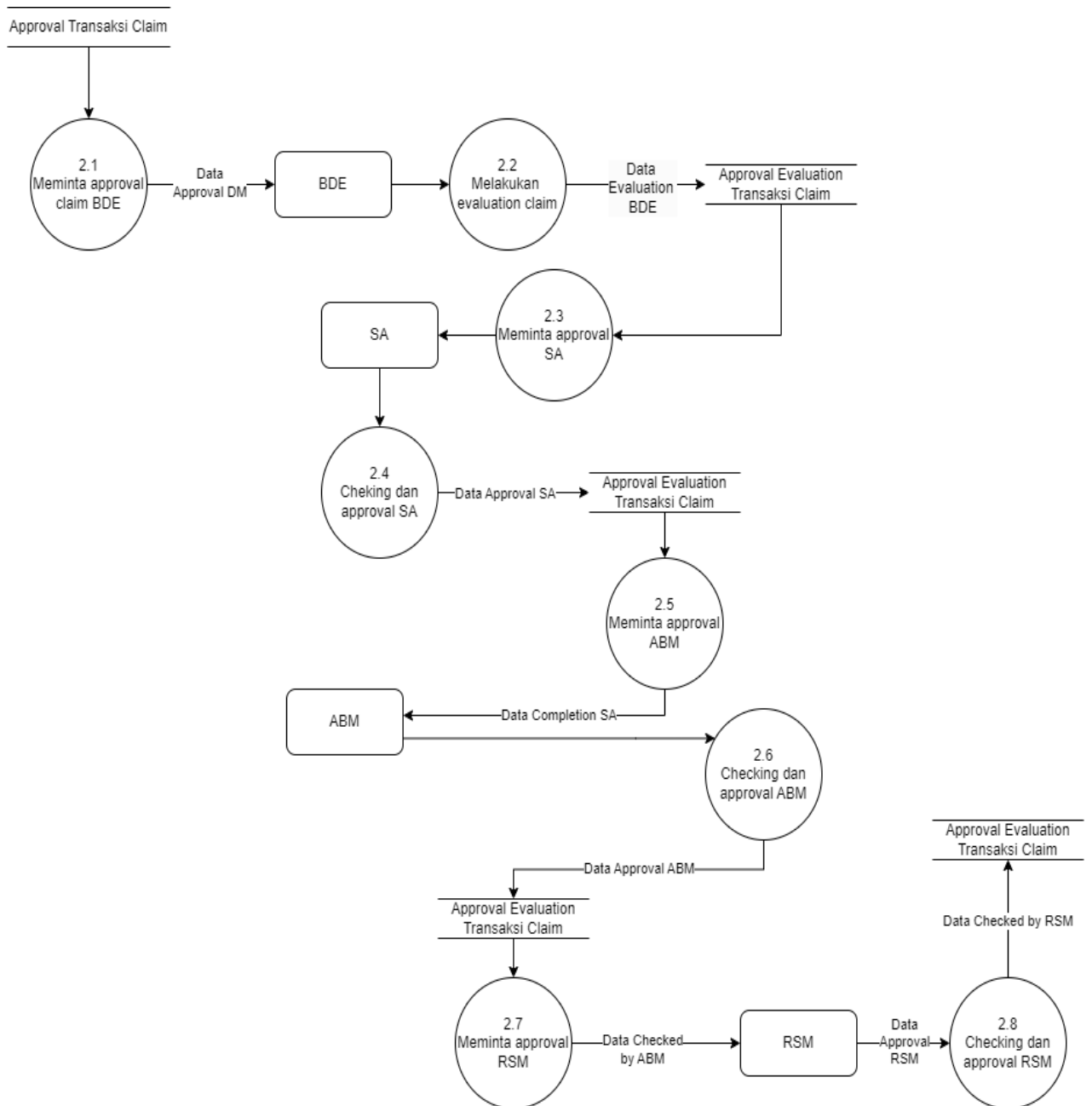
Gambar 3.2.5 Diagram Context
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)



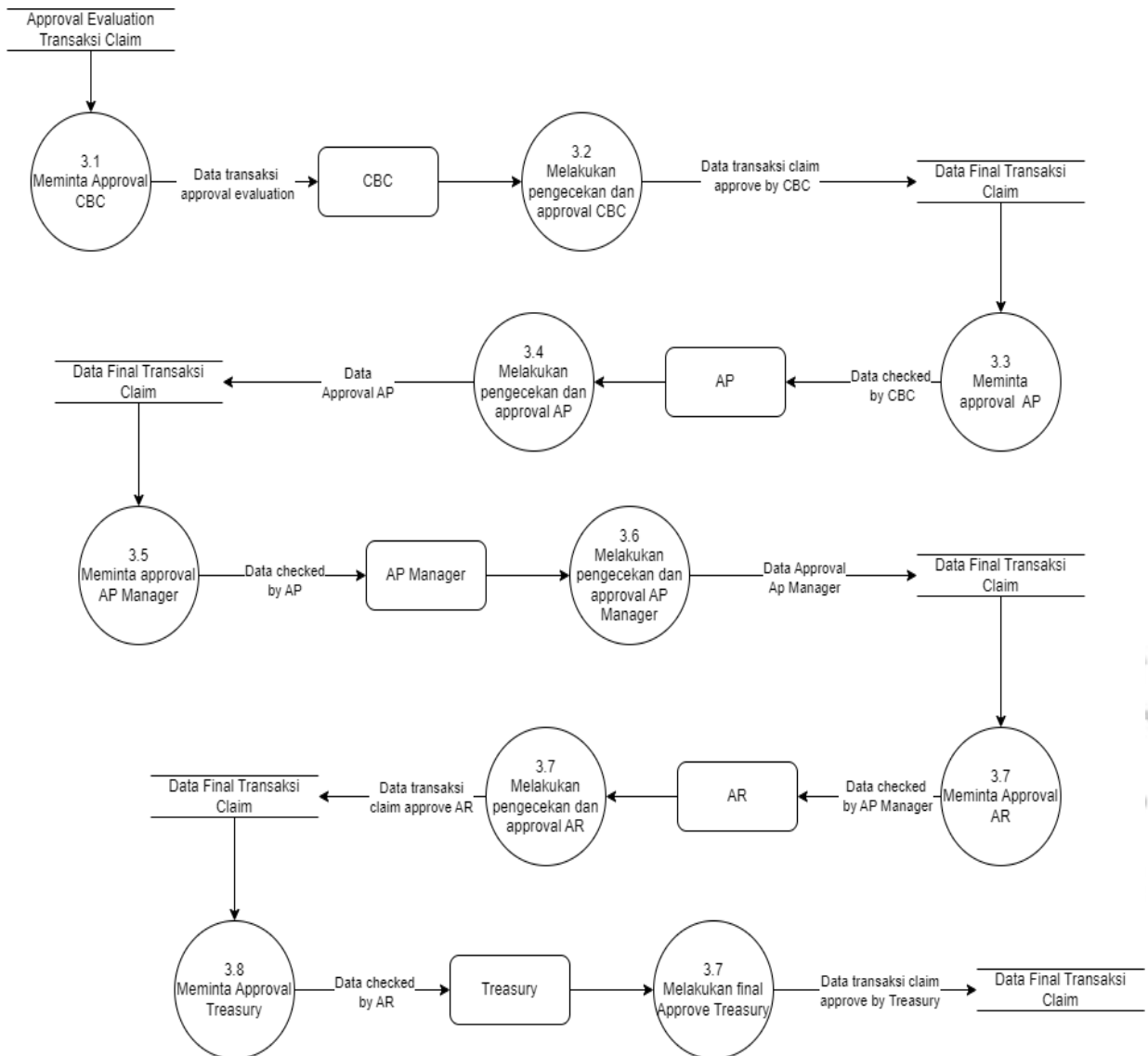
Gambar 3.2.6 Data Flow Diagram level 0
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)



Gambar 3.2.7 DFD level 1 Proses 1
 (Sumber: Dokumentasi Praktikan)

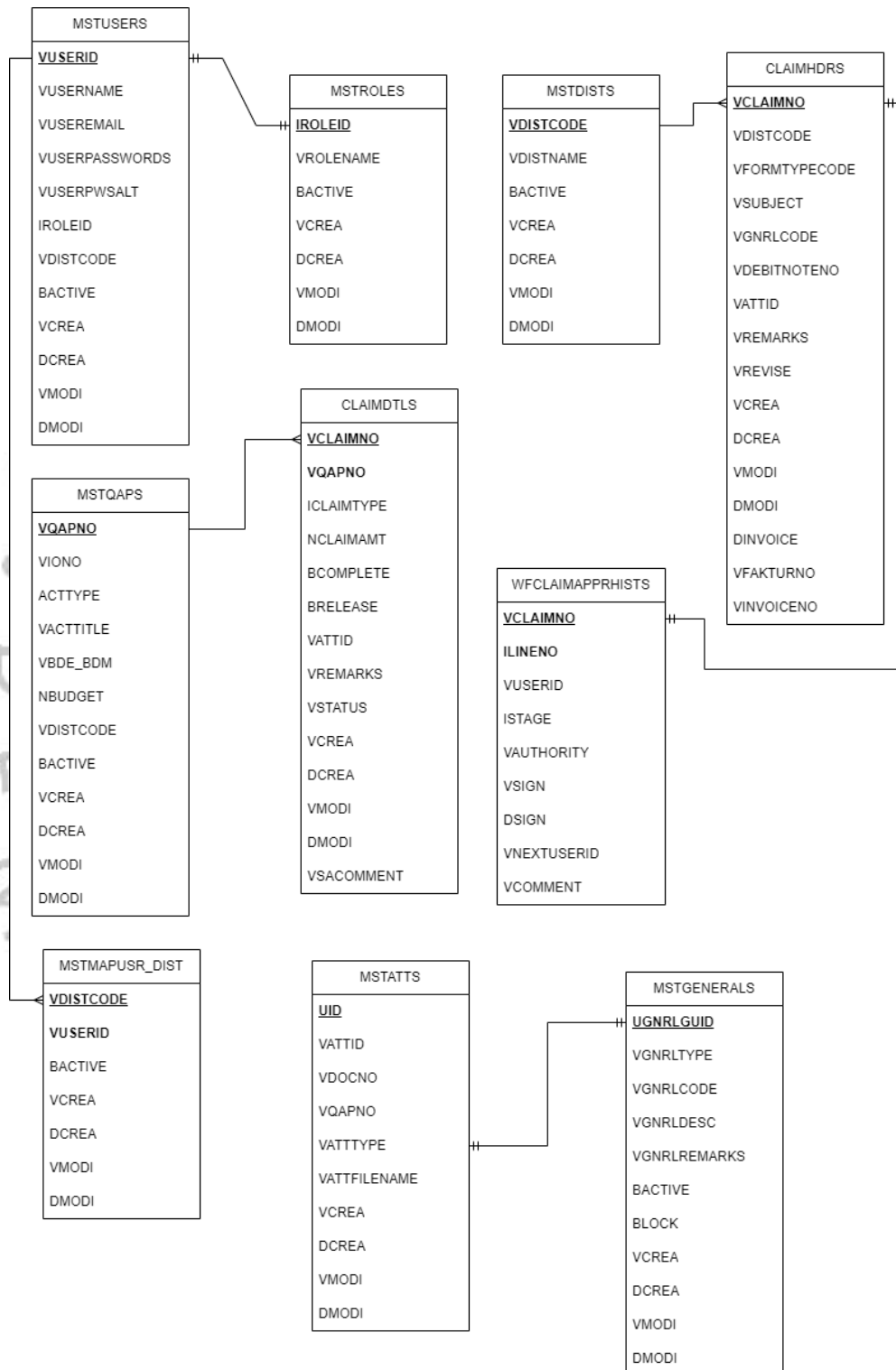


Gambar 3.2.8 DFD level 1 Proses 2
 (Sumber: Dokumentasi Praktikan)



Gambar 3.2.9 DFD level 1 Proses 3
 (Sumber: Dokumentasi Praktikan)

3.2.7 Perancangan ERD (Entity Relationship Diagram)



Gambar 3.2.4 Entity Relationship Diagram
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Entity-Relationship Diagram (ERD) adalah alat visual yang digunakan untuk mendeskripsikan struktur database dengan menggambarkan entitas, atribut, hubungan antar entitas, dan kardinalitas (berapa banyak) hubungan tersebut. ERD membantu dalam merancang dan memahami struktur data dalam suatu sistem atau aplikasi.

Entity-Relationship Diagram (ERD) untuk database adalah representasi visual dari struktur dan hubungan antar entitas dalam suatu sistem informasi atau aplikasi yang menggunakan basis data. ERD digunakan untuk membantu dalam merancang dan memahami bagaimana data - data disimpan dan berinteraksi dalam basis data. ERD yang dibuat oleh Pratik sebagai System Analyst akan diimplementasikan dalam pembuatan database yang dilakukan oleh Programmer di tahap implementasi system.

ERD ini digunakan untuk membuat database, jadi berdasarkan ERD untuk System Distributor claim ini database nya akan terdiri dari beberapa table yaitu:

- MSTUSERS
- MSTROLES
- MSTDISTS
- MSTQAPS
- MSTMAPUSR_DST
- MSTSTATTS
- MSTGENERALS
- CLAIMDTLS
- WFCLAIMAPPHISTS
- CLAIMHDRS

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Kendala atau tantangan yang di hadapi atau dialami Praktikan saat melaksanakan kegiatan kerjaprofesi di PT. Kreatif Solusi Informatika dan bertugas sebagai System Analyst dalam project Pembuatan System Distributor Claim untuk PT.XYZ selaku client dari PT. Kreatif Solusi Informatika diantaranya:

1. Pada saat dilakukan perancangan proses bisnis terkait system yang dibuat melibatkan banyak pihak dari PT.XYZ terkait SOP masing-masing divisi sehingga proses nya memakan waktu lebih banyak.
2. Dalam melakukan Analisa system yang akan dibuat dikarenakan PT.XYZ memiliki banyak distributor sehingga sangat sulit untuk menyamakan persepsi semua distributor yang tersebar di seluruh Indonesia. Sebagai pihak Vendor, PT.Kreatif Solusi Informatika tempat praktikan melakukan kerja profesi tidak memiliki akses langsung untuk Analisa ke para distributor PT.XYZ.
3. Prosedur yang sering berubah baik dari pihak distributor maupun team Internal PT.XYZ menyebabkan perancangan proses bisnis jadi terus berubah-ubah sehingga praktikan menjadi lebih sulit dalam melakukan perancangan proses bisnis.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Cara Praktikan dalam menghadapi dan mengatasi kendala-kendala yang telah disebutkan pada point sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Praktikan harus menggunakan timeline berjalan atau mandays dengan lebih efisien, Dalam hal ini Upaya yang dilakukan adalah meminta konfirmasi masing-masing divisi di PT.XYZ terkait proses bisnis dan dilakukan on site project di PT.XYZ selama proses perancangan proses bisnis.
2. Solusi untuk kendala ini adalah praktikan diberikan akses langsung untuk berhubungan dengan distributor PT.XYZ melalui group teams dan WhatsApp.
3. Solusi untuk kendala ini adalah penetapan proses bisnis dan konsistensi yang harus di tekankan ke pihak Distributor dan PT.XYZ sehingga jika ada perubahan akan nanti di masukan sebagai change request.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama Praktikan melakukan kegiatan kerja profesi atau KP di PT. Kreatif Solusi Informatika, sebagai system analyst untuk project Pembuatan System Distributor Claim untuk PT.XYZ pembelajaran yang di dapatkan diantaranya:

1. Praktikan belajar untuk lebih teliti dan menggunakan waktu dengan lebih efisien agar perancangan dan Analisa yang dilakukan sesuai dengan SOP dari client yaitu PT.XYZ dan memenuhi semua requirement yang diminta.
2. Bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan baik bertanggung jawab kepada Perusahaan ataupun kepada client yaitu PT.XYZ.
3. Memecahkan masalah dan mencari Solusi atas suatu masalah atau kendala yang dialami.
4. Mengenal karakter user dari sisi client yaitu PT.XYZ dan juga para distributornya agar lebih mudah menyesuaikan diri saat berkomunikasi.
5. Disiplin dalam mengerjakan pekerjaan sesuai role yaitu Praktikan sebagai system analyst, yang mana perannya sangat besar dalam pengembangan system di tahap selanjutnya yaitu design dan implementasi.