

## **BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

### **3.1 Bidang Kerja**

Pengalaman yang memberikan para mahasiswa wawasan praktis mengenai dunia kerja. Semua mahasiswa dalam Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya diwajibkan menjalani magang Kerja Profesi (KP) sebagai bagian dari persyaratan akademik yang harus dipenuhi sebelum menyelesaikan tugas akhir mereka. KP merupakan kesempatan bagi mereka untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah dalam lingkungan dunia kerja, baik dalam perusahaan maupun institusi.

Saat praktikan melaksanakan Kerja Profesi di PT Kredivo Finance dari bulan Juli hingga Oktober 2023, praktikan menduduki posisi sebagai Team Leader *Desk Collection*. Tugas utama saya adalah mengawasi performa agen *Desk Collection* sesuai dengan standar operasional perusahaan, menetapkan target harian/bulanan untuk tim, membuat daily report call dan pembayaran yang diambil dari system appsheet dan membuatnya dengan microsoft excel yang kemudian dishare ke tim dan SPV, serta melakukan briefing setiap paginya.

### **3.2 Pelaksanaan Kerja**

Di PT.Kredivo Finance Indonesia praktikan melaksanakan pekerjaan setiap hari senin - jumat. Jam kerja berlangsung dari pukul 08:00 hingga 17:30. Praktikan ditugaskan di bagian Desk Collection yang dimana tugas praktikan sebagai seorang tim leader adalah memimpin jalannya briefing, membuat laporan report harian terhadap kinerja tim yang sudah dikerjakan, melakukan pengawasan terhadap pekerjaan tim, membuat daily/monthly target untuk agent desk collection agar sesuai dengan target perusahaan, melakukan input nomor yang digunakan dalam proses penagihan serta

membuat laporan terhadap agen desk collection untuk bahan SPV melaporkan ke bagian manager. Berikut ini adalah pekerjaan yang dilakukan praktikan saat bekerja sebagai karyawan:

### 3.2.1 Melakukan brifing setiap pagi



**Gambar 3.1** kegiatan brifing pagi di PT.Kredivo Finance Indonesia  
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Jobdesk harian yang biasa praktikan lakukan adalah melakukan briefing pagi Bersama anggota tim. Briefing pagi adalah suatu kegiatan di mana pimpinan tim Desk Collection memberikan arahan kepada staf sebelum mereka mulai bekerja. Selain itu, briefing juga berfungsi untuk mengkomunikasikan informasi terkait kegiatan, peraturan baru, atau kebijakan baru yang mungkin tidak diketahui oleh rekan satu tim. Tujuannya agar semua anggota tim memahami pekerjaan yang harus mereka lakukan serta peraturan atau kebijakan baru yang telah diterapkan.

Terdapat beberapa manfaat dari pelaksanaan briefing pagi, antara lain:

1. Memastikan komunikasi yang lancar di antara anggota tim. Dengan adanya briefing secara rutin, kesalahpahaman di antara anggota tim dapat dihindari.
2. Meningkatkan semangat kerja anggota tim. Briefing rutin biasanya dapat meningkatkan semangat anggota tim, motivasi mereka untuk mencapai tujuan.
3. Meningkatkan kekompakan di antara anggota tim. Dengan adanya rapat pagi secara teratur membantu tim bekerja sama dengan lebih baik dan efisien, membangun kerja sama yang kuat dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Menyatukan persepsi dan visi. Dalam sebuah tim, setiap anggota mungkin memiliki pandangan dan visi yang berbeda. Melalui briefing pagi, pimpinan tim harus dapat menyatukan perbedaan-perbedaan ini menjadi visi bersama untuk perusahaan dan memotivasi tim untuk bekerja menuju tujuan bersama.
5. Sebagai wadah untuk diskusi dan evaluasi kinerja. Dengan briefing rutin, setiap anggota tim dapat berbicara tentang keluhan dan evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan, serta menyelesaikan masalah bersama-sama. Hal ini membantu anggota tim bekerja dengan lebih efisien.

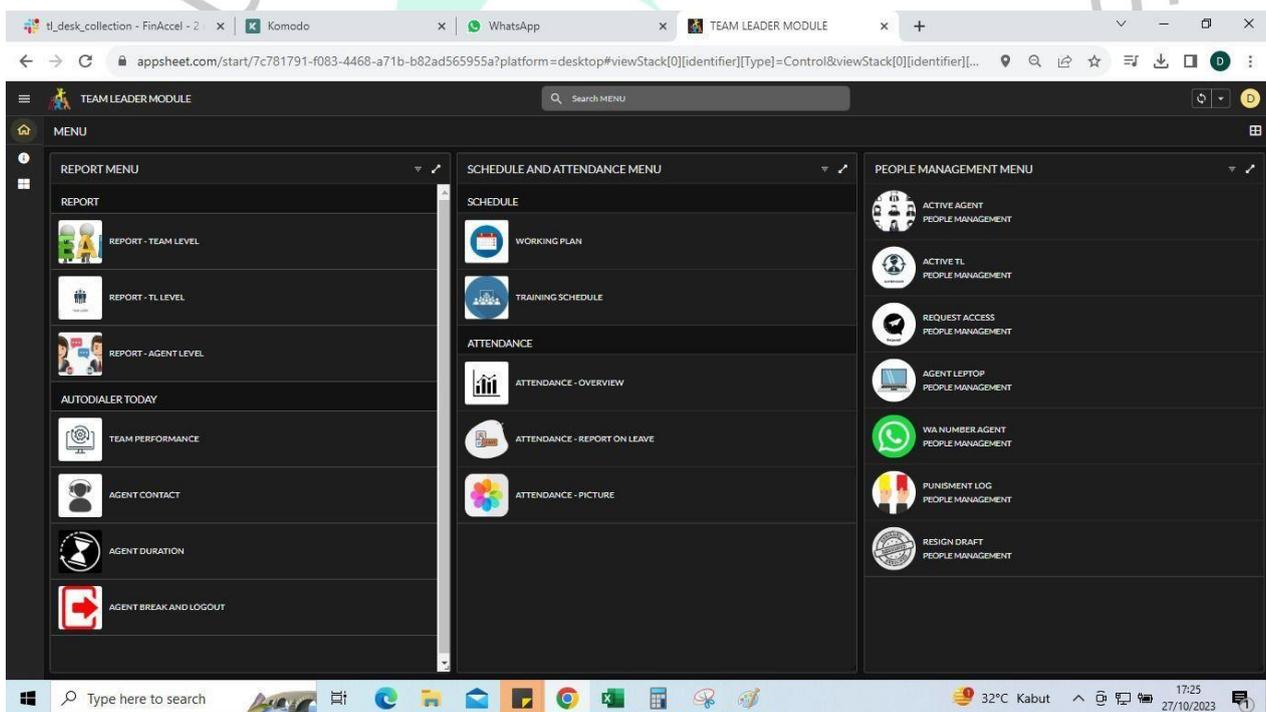
### **3.2.2 Membuat report harian/*daily activity***

Tugas berikutnya yang harus dilakukan oleh praktikan adalah menyusun laporan kinerja tim Desk collection setiap jam. Laporan kinerja ini biasanya dibuat menggunakan perangkat Microsoft Excel diambil dari system tl module dengan nama aplikasi tersebut adalah Komodo Kredivo. Laporan ini dikerjakan mulai dari pukul 9 pagi hingga pukul 17:00. Laporan tersebut di jam 9 pagi adalah membuat report pembayaran kemarin dan di jam seterusnya membuat laporan per jamnya. Laporan per jam tersebut berupa berapa total call yang sudah Desk

collection staff kerjakan dan berapa durasi call yang sudah dikerjakan serta pembayaran yang sudah di terima di hari itu per jamnya.

kemudian dikirimkan ke Grup Tim Desk collection melalui slack agar mereka dapat mengetahui jumlah total call yang sudah dikerjakan dan berapa pembayaran yang sudah didapatkan per hari ini. Hal ini bertujuan agar mereka dapat menilai sejauh mana kinerja yang telah mereka lakukan, serta mengetahui seberapa besar kekurangan yang perlu ditingkatkan pada jam berikutnya.

Dibawah ini merupakan tampilan dari tl module aplikasi Komodo Kredivo



**Gambar 3.2 aplikasi tl module Komodo kredivo**  
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Didalam tl module tersebut, kita bisa melihat beberapa menu yang ada di aplikasi tersebut seperti report menu, schedule and attendance menu, dan people management menu.

## 1. menu report team leader

Didalam report menu kita bisa melihat beberapa menu seperti :

### - *Report team level*

Menu Report Team Level pada aplikasi TL (*Team Leader*) Modul Komodo Kredivo adalah fitur yang dirancang untuk memberikan informasi dan laporan terkait dengan kinerja tim secara keseluruhan. Menu ini memungkinkan seorang *Team Leader* untuk mengakses data yang relevan dengan tim yang mereka pimpin.

Dalam konteks aplikasi TL Modul Komodo Kredivo, menu Report *Team Level* menyediakan informasi yang penting bagi seorang *Team Leader* dalam mengelola dan memantau kinerja tim.

### - *Report Team Leader level*

Menu Report TL Level pada aplikasi TL (*Team Leader*) Modul Komodo Kredivo adalah fitur yang memungkinkan seorang *Team Leader* untuk mengakses laporan dan data terkait dengan tingkatan atau level TL. Dalam aplikasi ini, menu tersebut memberikan informasi dan laporan mengenai kinerja dan aktivitas tim yang berada di bawah pengawasannya. Beberapa informasi yang tersedia meliputi kinerja individu anggota tim, kinerja keseluruhan tim, tugas dan proyek yang sedang dikerjakan, analisis data terkait kinerja tim dan individu, serta rangkuman dan tren kinerja tim seiring waktu.

Menu Report TL Level juga biasanya dilengkapi dengan filter dan opsi pengaturan yang memungkinkan seorang *Team Leader* untuk menyesuaikan tampilan laporan sesuai kebutuhan dan preferensi mereka. Penting untuk dicatat bahwa fitur dan fungsi dalam menu ini dapat bervariasi tergantung pada desain dan konfigurasi aplikasi TL Modul Komodo Kredivo yang digunakan.

### - *Report agent level*

Menu Report Agent Level dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo merupakan fitur yang dirancang khusus untuk memberikan informasi dan laporan terkait dengan kinerja agen *desk collection* secara individu. Dengan menggunakan menu ini, seorang Team Leader dapat dengan mudah mengakses data yang relevan terkait dengan kinerja dan aktivitas agen yang mereka supervisi.

Dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo, menu Report Agent Level memberikan informasi yang sangat penting bagi seorang Team Leader dalam mengelola dan memantau kinerja individu agen *desk collection*. Menu ini memberikan laporan kinerja agen secara individu, termasuk jumlah panggilan yang dilakukan, jumlah penjualan yang berhasil, tingkat kepatuhan terhadap prosedur, dan metrik kinerja lainnya yang relevan. Selain itu, menu Report Agent Level juga memungkinkan Team Leader untuk memberikan dan melihat evaluasi kinerja individu agen. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap kualitas kinerja dan penagihan serta aspek-aspek lain dari pekerjaan agen.

Menu tersebut juga memberikan informasi tentang pelatihan yang telah diikuti oleh agen dan perkembangan keterampilan mereka.

Dengan adanya informasi ini, Team Leader dapat melacak kemajuan agen dalam meningkatkan kompetensi dan pengetahuan mereka. Selain itu, menu "Report Agent Level" memberikan informasi tentang target yang telah ditetapkan untuk agen dan pencapaian mereka terhadap target tersebut. Team Leader dapat melihat apakah agen berhasil mencapai atau bahkan melebihi target penjualan atau tujuan lain yang telah ditetapkan. Menu tersebut juga menyediakan rangkuman singkat mengenai kinerja agen seiring berjalannya waktu. Team Leader dapat melacak perubahan dan tren dalam kinerja agen, baik secara individu maupun dalam kelompok.

Untuk meningkatkan fleksibilitas, menu "Report Agent Level" dilengkapi dengan berbagai opsi filter dan pengaturan yang memungkinkan Team Leader

untuk menyesuaikan tampilan laporan sesuai kebutuhan pada informasi yang relevan dan penting dalam mengelola kinerja agen.

## 2. *Schedule and attendance menu*

Menu Schedule and Attendance dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo adalah fitur yang dirancang untuk mengatur jadwal kerja dan memantau kehadiran anggota tim. Dalam menu ini, seorang Team Leader dapat dengan mudah mengatur jadwal kerja agen dan melacak kehadiran mereka dengan efisien. Dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo, menu Schedule and Attendance memiliki beberapa fungsi penting. Team Leader dapat membuat dan mengatur jadwal kerja anggota tim Desk collection, mengatur libur.

Menu ini juga memungkinkan Team Leader untuk memantau kehadiran anggota tim, mencatat kehadiran, dan memastikan kepatuhan terhadap jadwal yang ditetapkan. Selain itu, menu ini juga mencakup manajemen cuti, di mana Team Leader dapat mengelola permintaan cuti, mengatur penggantian saat anggota tim sedang cuti, dan memastikan ketersediaan personel yang cukup.

Menu Schedule and Attendance juga menyediakan notifikasi dan pengingat kepada anggota tim terkait jadwal kerja, sehingga memastikan keteraturan dan kepatuhan terhadap jadwal yang telah ditetapkan. Dengan fitur lengkap tersebut, menu Schedule and Attendance dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo membantu Team Leader meningkatkan efisiensi dalam pengaturan jadwal kerja dan pemantauan kehadiran anggota tim.

### - *Working plan*

Menu *Working Plan* dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo berfungsi untuk menyusun dan mengelola rencana kerja anggota tim. Dengan menu ini, seorang *Team Leader* dapat membuat rencana kerja terperinci, mengatur prioritas tugas, memantau progres anggota tim, dan mendorong kolaborasi yang efektif.

Dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo, menu Working Plan memiliki beberapa fitur penting. Team Leader dapat membuat rencana kerja yang mencakup tugas, proyek, atau aktivitas yang harus dilakukan oleh anggota tim. Tenggat waktu juga ditetapkan untuk setiap tugas. Menu ini juga memungkinkan Team Leader untuk mengatur prioritas tugas dan aktivitas yang telah ditetapkan. Prioritas dapat ditentukan dan alokasi waktu serta sumber daya yang tepat dapat dilakukan agar tugas dapat diselesaikan dengan efisien.

Selain itu, menu Working Plan juga memungkinkan Team Leader untuk memantau progres dan pencapaian anggota tim. Informasi tentang status tugas, kemajuan yang telah dicapai, dan hambatan yang mungkin muncul dapat dilihat oleh Team Leader. Hal ini membantu memastikan pelaksanaan yang lancar dan tepat waktu. Kolaborasi antaranggota tim juga didukung oleh menu ini. Team Leader dapat berbagi rencana kerja, memperbarui informasi, dan menjalin komunikasi efektif.

Terakhir, menu Working Plan dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja anggota tim *Desk collection*. Team Leader dapat melihat sejauh mana tugas telah diselesaikan, mencocokkan pencapaian. Dengan fitur-fitur yang lengkap tersebut, menu Working Plan dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo membantu Team Leader menyusun rencana kerja terstruktur, memantau progres anggota tim *Desk collection*, dan meningkatkan efisiensi serta produktivitas dalam menjalankan tugas dan aktivitas tim.

- *Training schedule* :

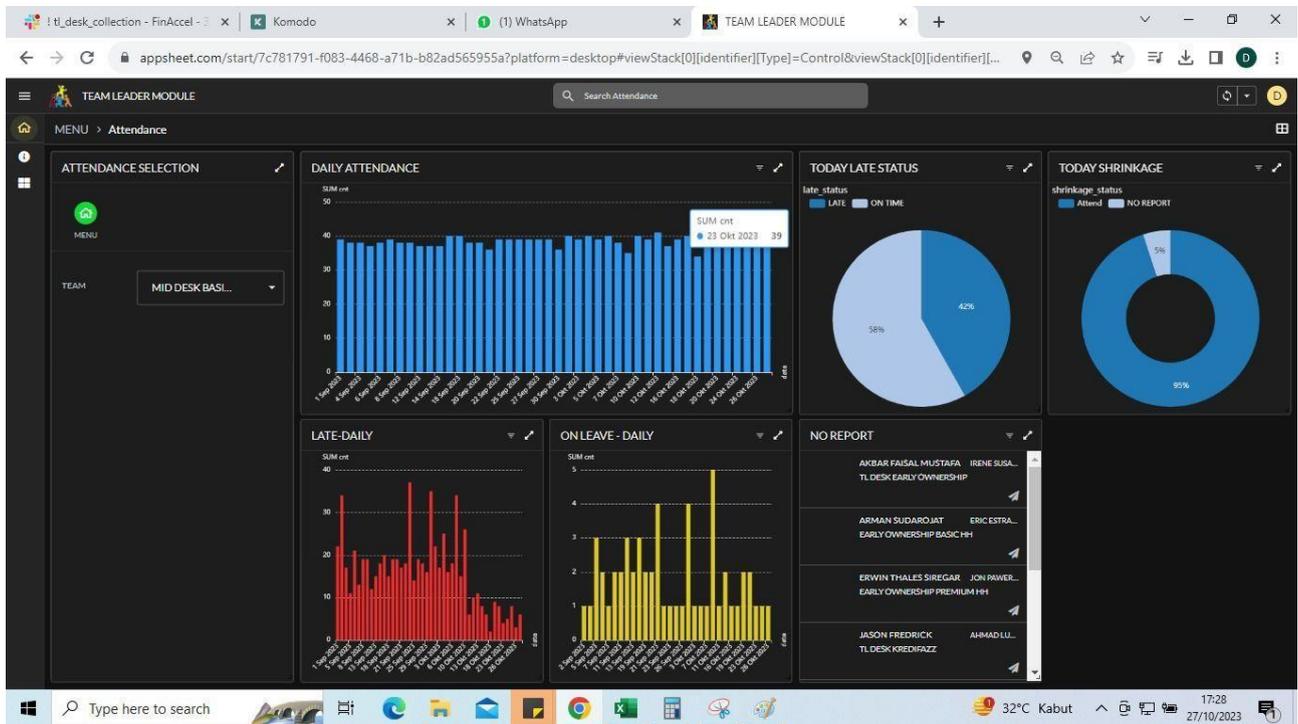
Menu Training Schedule dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo berfungsi sebagai fitur yang memungkinkan Team Leader untuk merencanakan dan mengelola jadwal pelatihan anggota tim. Dalam menu ini, Team Leader dapat membuat jadwal yang terperinci, mengelola peserta, memantau kemajuan

pelatihan, mengatur materi pelatihan, dan mengevaluasi keefektifan pelatihan. Dalam menu Training Schedule tersebut, Team Leader dapat membuat jadwal pelatihan yang spesifik dengan menentukan topik, tanggal, waktu, dan lokasi pelatihan. Selain itu, Team Leader juga dapat mengatur peserta pelatihan dengan mengundang mereka secara khusus dan mengelola jumlah peserta.

Selanjutnya, menu ini juga memungkinkan Team Leader untuk memantau progres pelatihan yang sedang berlangsung. Team Leader dapat melihat apakah peserta telah mengikuti dan menyelesaikan pelatihan dengan sukses. Selain itu, materi pelatihan juga dapat dikelola melalui menu ini, di mana Team Leader dapat mengunggah dan membagikan materi yang relevan kepada peserta. Selain itu, menu Training Schedule juga dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan.

Team Leader dapat mengumpulkan umpan balik dari peserta mengenai pelatihan yang telah diikuti. Hal ini membantu dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelatihan di masa depan. Dengan berbagai fitur yang ditawarkan, menu Training Schedule pada aplikasi TL Modul Komodo Kredivo membantu Team Leader dalam merencanakan dan mengelola jadwal pelatihan, memantau kemajuan peserta, serta memastikan pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk kesuksesan dalam pekerjaan mereka.

- Menu *attendance overview*



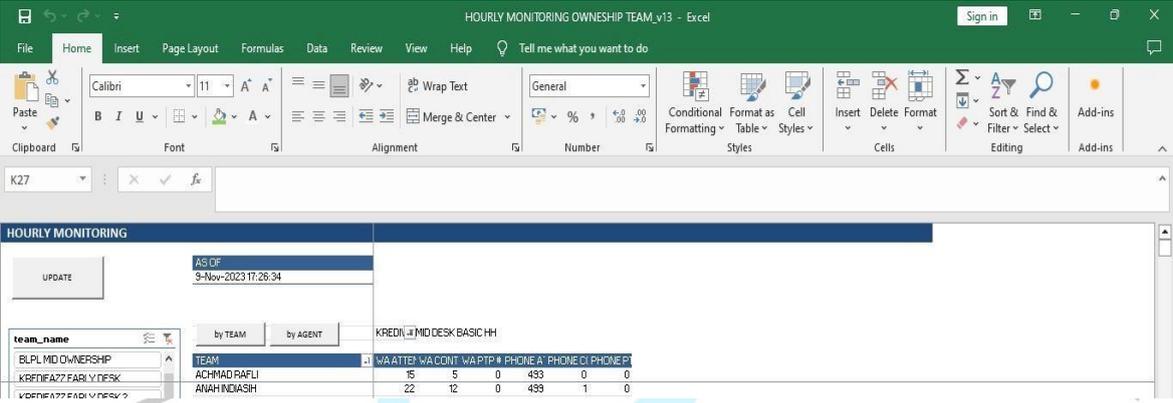
**Gambar 3.3** *menu attendance overview*  
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Menu ini digunakan untuk melihat gambaran umum atau ringkasan kehadiran atau absensi staff desk collection. Fitur ini memberikan informasi penting tentang bagaimana staff desk collection hadir dan tidak hadir selama periode waktu tertentu, biasanya dalam bentuk grafik, tabel, atau laporan. Ini mencakup jumlah staff desk collection yang hadir dan yang tidak hadir pada setiap hari tertentu. Informasi ini dapat membantu manajemen dalam memantau dan mengelola kehadiran sehari-hari staff desk collection.

Menu ini mungkin juga menyediakan gambaran umum tentang kehadiran staff desk collection selama sebulan penuh. Ini dapat berguna untuk mengidentifikasi tren kehadiran atau absensi selama periode waktu yang lebih panjang. Attendance Overview juga mungkin mencantumkan informasi tentang staff desk collection yang terlambat atau datang terlambat ke tempat kerja. Ini bisa

mencakup jumlah keterlambatan dan alasan terlambat. Informasi tentang izin dan cuti yang diambil oleh staff desk collection juga bisa termasuk dalam menu ini. Ini penting untuk memastikan bahwa peraturan dan kebijakan perusahaan terkait izin dan cuti diikuti.

Untuk membuat daily report, praktikan mengambil data dari Komodo yang kemudian dibuat di excel kemudian menginformasikan kepada anggota tim melalui slack agar mereka dapat mengetahui berapa jumlah call atau pembayaran yang sudah didapatkan di jam tersebut. Praktikan biasanya mengambil laporan dari sistem pada jam 10.00, 13.00, dan 15.00, dan laporan selesai pada jam 17.00. Alur pekerjaan praktikan untuk membuat laporan ini diberikan di bawah ini.



team_name	TEAM	WA ATTEP	WA CONT	WA PTP #	PHONE A	PHONE C	PHONE P
KREDIVO27 FABLY DESK	ACHMAD RAFLI	15	5	0	493	0	0
KREDIVO27 FABLY DESK	ANAHINDASHI	22	12	0	493	1	0

**Gambar 3.3** daily report yang telah di export ke excel  
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

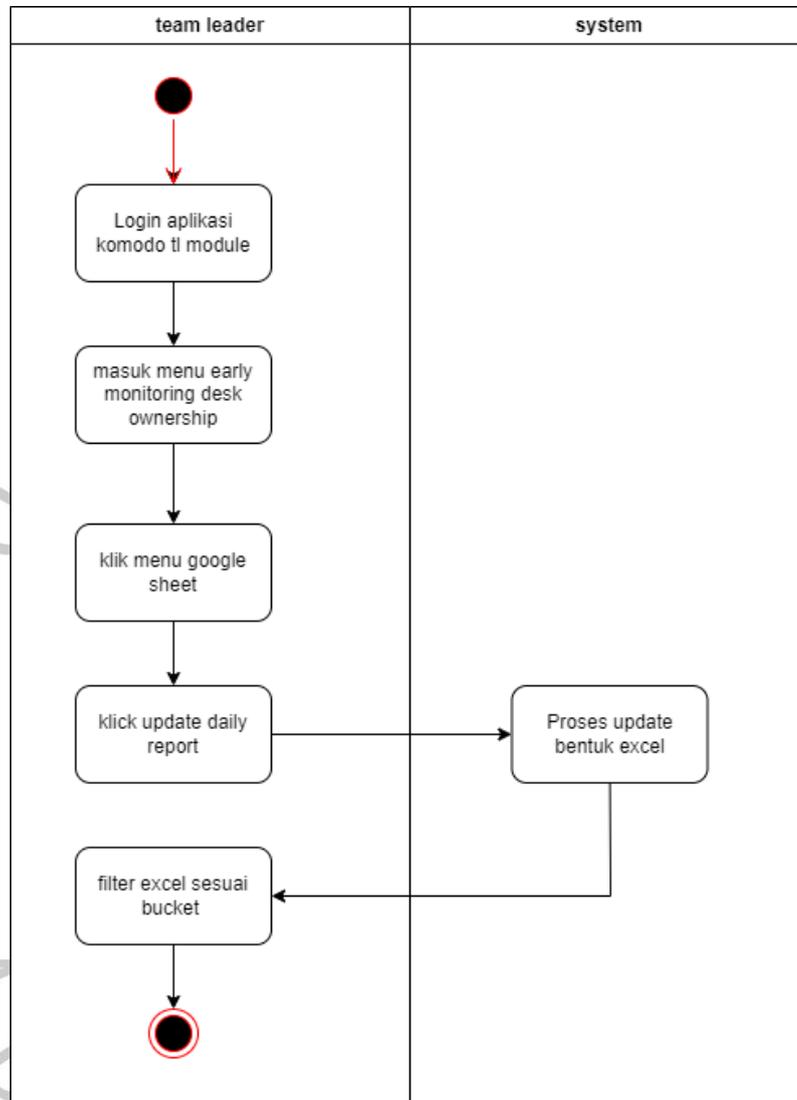
Dari data yang telah di ambil dari system Komodo tl module yang kemudian di proses update kedalam bentuk excel oleh system. Menu Daily Report dalam aplikasi TL Modul Komodo Kredivo memungkinkan pengguna untuk menghasilkan laporan harian yang dapat diekspor ke format Excel. Laporan harian ini berisi informasi mengenai aktivitas, pencapaian durasi call, penginputan whatsapp tools dan juga total calls yang sudah dilakukan agent desk collection dalam hitungan jam.

Setelah praktikan menyusun laporan harian menggunakan menu Daily Report, mereka dapat mengexport laporan tersebut ke dalam format Excel. Dengan demikian, laporan harian dapat lebih mudah dibagikan, diakses, dan dianalisis oleh anggota tim, manajer, atau pihak terkait lainnya.

Laporan harian yang diekspor ke Excel akan memiliki struktur yang teratur dengan kolom-kolom yang berisi tanggal, jumlah calls yang sudah dikerjakan, jumlah penginputan whatsapp tools, dan total pembayaran yang sudah diperoleh pada agent desk colleciton. Format ini memudahkan pembacaan dan pemahaman data. Melalui ekspor ke Excel, praktikan juga dapat melakukan analisis lebih lanjut terhadap data dalam laporan harian. Praktikan dapat menggunakan fitur dan fungsi Excel untuk menghitung total aktivitas, menganalisis pencapaian target harian, atau membuat grafik visual terhadap kinerja dan target harian.

Selain itu, ekspor ke Excel memungkinkan integrasi dengan sistem atau alat lain yang menggunakan format Excel. Data dari laporan harian dapat diimpor ke alat analisis data atau sistem manajemen lainnya untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam dan mendukung pengambilan keputusan. Dengan fitur ekspor ke Excel pada menu Daily Report, pengguna aplikasi TL Modul Komodo Kredivo dapat menghasilkan laporan harian yang terstruktur dengan baik dan memiliki fleksibilitas dalam menganalisis data. Hal ini membantu dalam memantau progres, berbagi informasi, dan membuat keputusan yang lebih efektif bagi tim Desk collection.

Diagram activity daily report



Gambar 3.5 activity diagram daily report  
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

AGENT NAME	% Attempt Komcall	WHATSAPP			KOMODO CALL			GRAND TOTAL			TOTAL ACR	Team Leader	GAP ATTHEMPT	GAP CONTACT	GAP CONTACT PHONE	GAP PTP
		Attempt	Contact	PTP	Attempt	Contact	PTP	TOTAL ATTEMPT	TOTAL CONTACT	TOTAL PTP						
ERLANGGA SETIYAWAN	91.74%	6	0	0	333	1	1	339	1	1	363	DWI PRASETYO	-217	-24	-4	-4
FIRDAUS SUHENDRA	73.70%	11	0	0	269	0	0	280	0	0	365	DWI PRASETYO	-281	-25	-5	-5
FLORENCE PUTRI DAYANG RINDU	78.08%	18	4	0	285	0	0	303	4	0	365	DWI PRASETYO	-265	-21	-5	-5
NOOR MUTMAINAH SAFITRI	87.95%	10	0	0	321	0	0	331	0	0	365	DWI PRASETYO	-229	-25	-5	-5
QOID WAHYU GANDARA	81.30%	10	3	0	300	0	0	310	3	0	369	DWI PRASETYO	-250	-22	-5	-5
REYALDO NAEK HAPOSAN	80.22%	8	1	0	292	0	0	300	1	0	364	DWI PRASETYO	-258	-24	-5	-5
RISKA SUSANTI	88.46%	14	2	0	322	0	0	336	2	0	364	DWI PRASETYO	-228	-23	-5	-5
RIVALDI HERDIANSYAH	132.32%	4	0	0	479	1	1	483	1	1	362	DWI PRASETYO	-71	-24	-4	-4
ROMYATI	95.87%	19	0	0	348	1	0	367	1	0	363	DWI PRASETYO	-202	-24	-4	-5
SELY SESILYA PASARIBU	94.57%	15	0	0	331	1	0	346	1	0	350	DWI PRASETYO	-219	-24	-4	-5
SHARMILA	101.09%	14	1	0	370	0	0	384	1	0	366	DWI PRASETYO	-180	-24	-5	-5
VIANNY DWI PUSPA SARI	101.94%	15	1	0	368	1	1	383	2	1	361	DWI PRASETYO	-182	-23	-4	-4
ANGGER SINGGIH WIDAGDO	130.71%	8	2	0	366	3	2	374	5	2	280	DWI PRASETYO	-184	-20	-2	-3

*Gambar 3.6 contoh daily report*  
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Gambar diatas adalah contoh laporan yang sudah di update dari system Komodo ke excel. Laporan ini kemudian diberikan kepada staff desk collection yang dikirimkan melalui slack. Dalam report ini terdapat jumlah berapa attempt call yang telah di kerjakan oleh staff desk collection dan juga berapa kekurangan yang harus mereka kerjakan setiap harinya. Untuk target call setiap harinya semua staff Desk collection wajib melakukan penelponan minimal 550 agar target mereka bisa tercapai.

### 3.2.3 melakukan perhitungan target bulanan

Tujuan pembuatan target bulanan dalam konteks desk collection adalah sangat beragam dan berperan penting dalam manajemen kinerja staf dan operasional perusahaan. Target bulanan membantu dalam beberapa hal:

Pertama, mereka berfungsi sebagai alat pengukuran kinerja staf desk collection. Dengan menetapkan target bulanan, perusahaan memiliki kerangka kerja objektif untuk mengevaluasi pencapaian staf terhadap sasaran yang telah ditetapkan. Ini memungkinkan manajemen untuk menilai sejauh mana staf telah mencapai atau bahkan melampaui target tersebut.

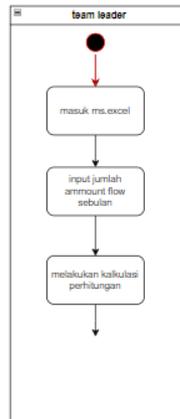
Kedua, target bulanan memberikan dorongan motivasi yang kuat kepada staf. Dengan memiliki tujuan yang jelas dan terukur, staf merasa lebih termotivasi untuk mencapai target bulanan tersebut. Hal ini menciptakan fokus dan tekad yang lebih kuat dalam upaya mereka karena mereka memiliki sasaran yang konkret yang dapat mereka capai.

Selain itu, target bulanan membantu dalam perencanaan anggaran dan alokasi sumber daya. Perusahaan dapat dengan lebih efisien mengalokasikan sumber daya, seperti personel dan anggaran, untuk mencapai target bulanan tersebut. Target bulanan juga berperan dalam penilaian kinerja individu. Manajer dapat menggunakan target bulanan sebagai alat untuk mengevaluasi staf secara individual, mengidentifikasi staf yang berkinerja tinggi, dan mereka yang memerlukan dukungan atau pelatihan tambahan. Selanjutnya, dengan memantau pencapaian target bulanan, perusahaan dapat mengidentifikasi area di mana perlu diperbaiki dalam proses atau strategi yang digunakan dalam operasi desk collection. Hal ini dapat mengarah pada peningkatan efisiensi dan efektivitas keseluruhan operasi.

Terakhir, target bulanan dapat menjadi dasar untuk mengevaluasi dan, jika perlu, menyesuaikan strategi dan taktik dalam operasi desk collection sesuai dengan perubahan lingkungan bisnis atau tren pasar. Dengan menetapkan target bulanan yang realistis dan terukur, perusahaan dapat mencapai sejumlah manfaat ini untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi dalam operasi desk collection mereka.

Dalam hal ini praktikan melakukan perhitungan target bulanan dengan menggunakan excel. Berikut dibawah ini adalah contoh activity diagram nya:

Activity diagram perhitungan target bulanan:



Gambar 3.7 diagram activity perhitungan target bulanan  
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Perhitungan target bulanan ini menggunakan excel yang dimana data-data dari tl module seperti jumlah flow data masuk hari ini dengan flow data yang akan keluar. Flow data masuk adalah data baru atau jumlah nasabah baru yang keterlambatan yang masuk dimasing-masing akun collect staff desk collection, sedangkan flow data keluar adalah data atau nasabah yang sudah jarak keterlambatannya akan di handle oleh pihak lain atau agency. Praktikan menggunakan rumus *Excel* untuk menghitung ini, yaitu membagi total jumlah bulanan dengan total jumlah bulanan ditambah jumlah prinsipal bayar sehingga akan dapat dimana hasil yang harus dicapai setiap bulan oleh staff desk collection agar mereka dapat mencapai target sesuai ketentuan Perusahaan.

Berikut ini adalah contoh dari hasil perhitungan target yang mereka harus staff desk collection kejar selama sebulan agar mencapai target Perusahaan.

	A	B	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	Nama	ResolveToday	Total Amount sebulan	Amount Prinsipal yang sudah bayar	Kurang bayar	Total Amount Prinsipal bayar sebulan	5%	Kurang bayar	Total Amount Prinsipal bayar sebulan	6%	Kurang bayar	Total Amount Prinsipal bayar sebulan
1												
2	ANGGER SINGGHI WIDAGDO	22.71%	431,178,237	5,500,230	23,000,000	28,500,230	6.20%	30,000,000	35,500,230	7.61%	200,000	5,700,230
3	SETIYAWAN	16.22%	490,396,502	4,000,000	23,700,000	27,700,000	5.35%	32,000,000	36,000,000	6.84%	200,001	4,200,000
4	FIRDAUS SUHENDRA	0.00%	512,992,345		27,000,000	27,000,000	5.00%	32,000,000	32,000,000	5.87%	14,500,000	14,500,000
5	FLORENCE PUTRI DAYANG RINDU	0.00%	509,768,392		27,000,000	27,000,000	5.03%	32,000,000	32,000,000	5.91%	20,000,000	20,000,000
6	NOOR MUTMAINAH SAFITRI	0.00%	494,574,799		26,200,000	26,200,000	5.03%	32,000,000	32,000,000	6.08%	21,000,000	21,000,000
7	QOID WAHYU GANDARA	15.58%	491,750,873	3,174,575	23,000,000	26,174,575	5.05%	32,000,000	35,174,575	6.88%	17,000,000	20,174,575
8	REYALDO NAEK HAPOSAN	7.89%	492,158,374	1,657,890	24,500,000	26,157,890	5.05%	32,000,000	33,657,890	6.40%	10,000,000	11,657,890
9	RISKA SUSANTI	23.95%	493,036,184	6,055,975	20,000,000	26,055,975	5.02%	32,000,000	38,055,975	7.17%	14,000,000	20,055,975
10	RIVALDI HERDIANSYAH	0.00%	489,667,025		26,000,000	26,000,000	5.04%	32,000,000	32,000,000	6.13%	5,800,000	5,800,000
11	ROMYATI	16.28%	498,872,525	4,254,320	22,200,000	26,454,320	5.04%	32,000,000	36,254,320	6.77%	12,800,000	17,054,320
12	SELY SESILYA PASARIBU	9.44%	494,339,949	2,189,015	24,000,000	26,189,015	5.03%	32,000,000	34,189,015	6.47%	1,400,000	3,589,015
13	SHARMILA	0.00%	490,761,483		26,000,000	26,000,000	5.03%	32,000,000	32,000,000	6.12%	12,800,000	12,800,000
14	VIANNY DWI PUSPA SARI	0.00%	495,844,454		26,200,000	26,200,000	5.02%	32,000,000	32,000,000	6.06%	4,600,000	4,600,000
15												
16												
17												
18												
19												

Gambar 3.8 Hasil perhitungan target bulanan

(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

Dari hasil diatas target yang telah ditentukan oleh Perusahaan adalah 5% dan 6% untuk mendapat bonus dari Perusahaan. Kemudian hasil perhitungan tersebut dikirim ke grup slack tim agar anggota tim dapat mengetahui berapa kekurangan yang mereka harus kejar agar dapat memenuhi target Perusahaan.

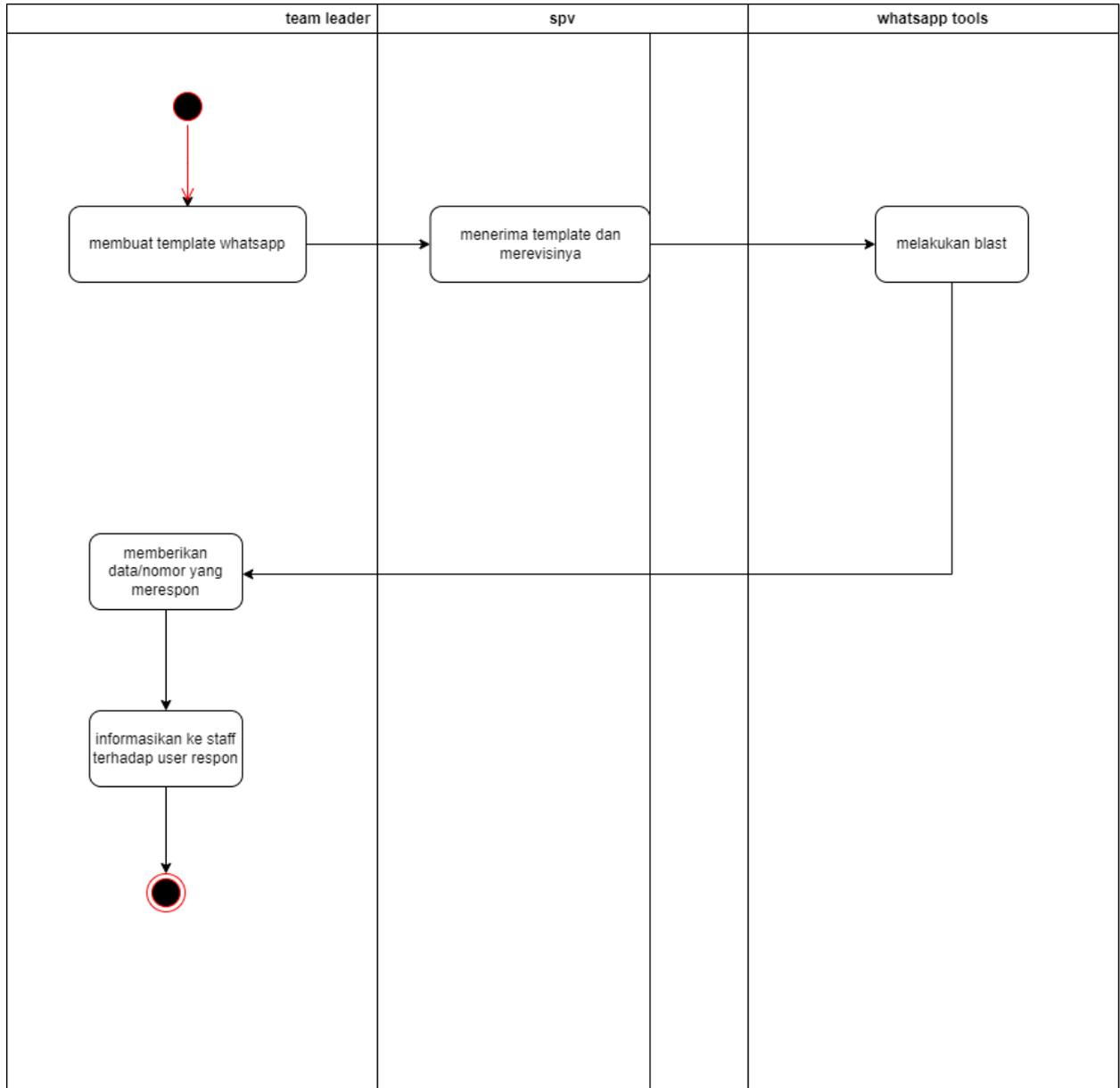
### 3.2.4 Penggunaan whatsapp tools

*Whatsapp* adalah salah satu alat yang digunakan dalam proses penagihan. Di Kredivo sendiri memiliki system whatsapp API yang dimana apabila ingin melakukan penagihan melalui whatsapp staff desk collection harus mendaftarkan nomornya terlebih dahulu ke system tersebut baru melakukan scan barcode. Sistem tersebut adalah whatsapp tools.

Whatsapp tools ini adalah sebuah aplikasi yang dimana dapat menyimpan riwayat chat yang telah dikerjakan oleh staff desk collection serta dapat melakukan blast secara otomatis pada jam tertentu kepada nomor nasabah. Whatsapp merupakan salah satu media terpenting dalam proses desk collection karena dapat membantu sekali dalam proses penagihan.

Disini praktikan setiap pagi menyiapkan template penagihan yang kemudian diberikan kepada SPV. Template tersebut berjumlah 3 template pagi, siang, dan sore berisi reminder tentang tagihan nasabah yang tertunggak. Kemudian SPV akan memberikan template tersebut kepada pihak whatsapp tools dan melakukan blast kepada nasabah. Apabila terdapat nasabah yang merespon, system dari whatsapp tools akan memberikan informasi ke team leader berupa nomor yang merespon, kemudian team leader menginformasikan kepada staff desk collection terhadap user yang balas.

Berikut ini adalah diagram activity dari penggunaan whatsapp tools:



**Gambar 3.9** Diagram activity whatsapp tools  
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

### 3.2.5 Membuat tiket ke bagian IT helpdesk

IT Helpdesk memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung tim desk collection di PT. Kredivo Finance Indonesia dalam proses penagihan. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan dukungan teknis yang meliputi perangkat keras, seperti laptop atau perangkat mobile, serta perangkat lunak yang digunakan dalam proses penagihan. Dalam hal ini, IT Helpdesk berperan sebagai tim yang siap membantu dalam memperbaiki masalah teknis yang mungkin terjadi pada perangkat-perangkat tersebut.

Selain itu, IT Helpdesk juga bertanggung jawab dalam mengelola sistem atau aplikasi yang digunakan oleh tim desk collection. Mereka memastikan bahwa sistem-sistem tersebut berfungsi dengan baik, melakukan pemeliharaan rutin, dan melaksanakan pembaruan yang diperlukan. Dalam konteks ini, IT Helpdesk juga berperan sebagai penanggung jawab dalam mengatasi masalah yang mungkin muncul pada sistem atau aplikasi yang digunakan dalam proses penagihan. Mereka akan melakukan troubleshooting dan mencari solusi terbaik untuk memastikan kelancaran operasional tim desk collection.

Selain aspek teknis, IT Helpdesk juga memiliki peran penting dalam menjaga keamanan informasi yang terkait dengan pelanggan dan transaksi keuangan. Tim desk collection bertanggung jawab dalam mengelola informasi yang sensitif dan rahasia, dan IT Helpdesk berperan dalam menerapkan langkah-langkah keamanan yang tepat. Ini dapat mencakup penggunaan firewall, enkripsi data, dan tindakan pencegahan lainnya untuk melindungi data dari ancaman keamanan.

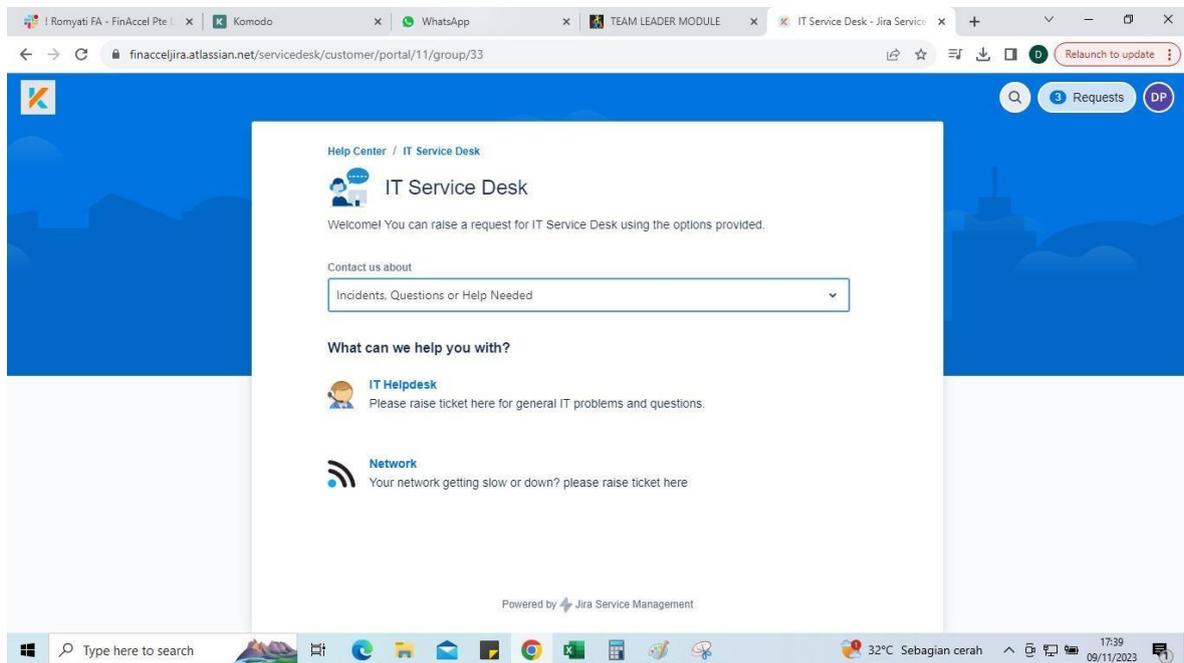
Selanjutnya, IT Helpdesk juga dapat memberikan pelatihan dan edukasi kepada tim desk collection terkait penggunaan perangkat dan sistem yang digunakan dalam proses penagihan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa tim desk collection memiliki pemahaman yang cukup dalam menggunakan alat-alat teknologi yang tersedia. Dengan pemahaman yang baik tentang penggunaan

perangkat dan sistem, tim desk collection dapat bekerja secara efisien dan efektif dalam tugas mereka.

Apabila terjadi masalah pada laptop yang digunakan oleh tim desk collection, mereka dapat membuat tiket melalui saluran komunikasi yang telah ditentukan oleh IT Helpdesk. Saluran komunikasi ini dapat berupa panggilan telepon, email, atau sistem pelaporan tiket yang telah disediakan. IT Helpdesk akan merespons tiket tersebut dengan cepat dan memberikan panduan serta bantuan teknis yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah pada laptop tersebut. Dengan adanya dukungan teknis yang disediakan oleh IT Helpdesk, tim desk collection dapat tetap fokus pada tugas penagihan mereka tanpa terganggu oleh masalah teknis yang mungkin muncul.

Apabila ada kendala terkait hardware rusak ataupun error praktikan membuat tiket di aplikasi Jira Finaccel. Jira Finaccel adalah aplikasi bagian IT helpdesk yang digunakan untuk membuat tiket ataupun laporan terkait perangkat yang digunakan dalam proses penagihan jika ada kendala.

Berikut ini adalah tampilan dari aplikasi Jira Finaccel :



**Gambar 3.10 Aplikasi jira finaccel**  
(Sumber: Dokumentasi Praktikan)

langkah-langkah untuk membuat tiket ke IT Helpdesk menggunakan Jira FinAccel:

1. Buka Jira FinAccel: Buka browser web Anda dan akses aplikasi Jira FinAccel. Anda dapat mengunjungi URL yang diberikan oleh tim IT atau perusahaan untuk mengakses Jira FinAccel.
2. Masuk ke Akun Anda: Setelah mengakses halaman login Jira FinAccel, masukkan kredensial akun, yaitu nama pengguna dan kata sandi.
3. Pilih Proyek IT Helpdesk: Setelah berhasil masuk, kita akan melihat beranda Jira FinAccel. Cari dan pilih proyek yang terkait dengan IT Helpdesk. Biasanya, proyek ini akan diberi nama "IT Helpdesk" atau serupa.
4. Buka Halaman Pembuatan Tiket: Setelah memilih proyek IT Helpdesk, cari tombol atau opsi yang mengarah ke pembuatan tiket baru. Ada tombol bertuliskan

"Buat Tiket Baru" atau "Create New Issue". Klik tombol tersebut untuk membuka halaman pembuatan tiket.

5. Pilih Jenis Tiket: Pada halaman pembuatan tiket, kita akan diminta untuk memilih jenis tiket yang sesuai dengan masalah atau permintaan. Misalnya, jika kita mengalami masalah dengan perangkat keras, pilih jenis tiket "Perangkat Keras" atau "Hardware". Jika kita mengalami masalah perangkat lunak, pilih jenis tiket "Perangkat Lunak" atau "Software".

6. Isi Informasi Tiket: Di halaman pembuatan tiket, kita akan melihat berbagai kolom dan bidang yang perlu diisi dengan informasi yang relevan. Beberapa bidang umum yang mungkin perlu diisi adalah:

7. Subjek Tiket: Berikan judul singkat yang deskriptif untuk tiket agar mudah dikenali oleh tim IT Helpdesk.

Deskripsi Masalah: Jelaskan masalah atau permintaan secara rinci. Sertakan informasi yang relevan seperti pesan kesalahan yang muncul, langkah-langkah yang telah Anda coba, atau detail konfigurasi sistem yang terkait.

Pengguna yang Terkena Dampak: Jika masalah tersebut mempengaruhi pengguna lain, tentukan pengguna yang terkena dampak agar tim IT dapat memahami dampaknya secara lebih baik.

8. Lampirkan File : Jika memiliki file atau tangkapan layar yang relevan dengan masalah atau permintaan, kita dapat melampirkannya ke tiket. Ada opsi untuk melampirkan file di halaman pembuatan tiket. Klik tombol "Lampirkan File" atau serupa, dan pilih file yang ingin disertakan.

9. Tinjau dan Kirim Tiket: Setelah mengisi semua informasi yang diperlukan, tinjau kembali tiket untuk memastikan semuanya benar. Periksa kembali subjek,

deskripsi, prioritas, dan lampiran file. Jika sudah sesuai, klik tombol "Kirim" atau "Submit" untuk mengirimkan tiket ke IT Helpdesk.

10. Tunggu Tanggapan: Setelah mengirimkan tiket, kita perlu menunggu tanggapan dari tim IT Helpdesk. Mereka akan meninjau tiket dan memberikan respons atau tindakan selanjutnya sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Biasanya, kita akan menerima notifikasi melalui email atau melalui sistem Jira FinAccel ketika ada tanggapan atau pembaruan terkait tiket.

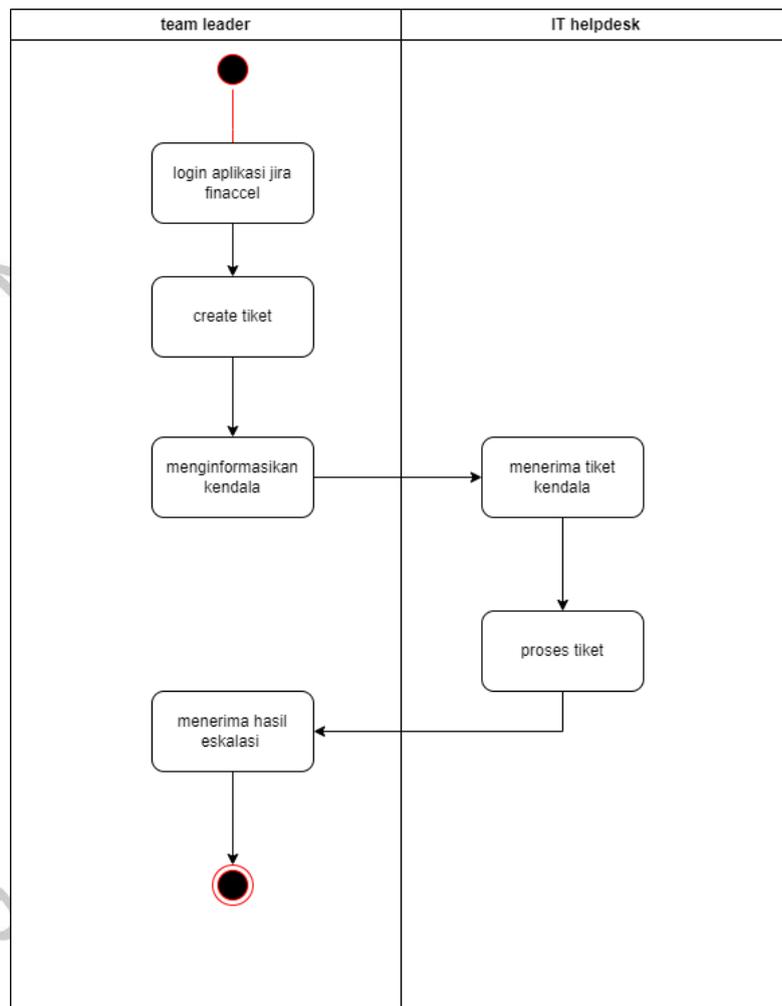
Pastikan untuk memperhatikan petunjuk dan kebijakan internal perusahaan terkait penggunaan Jira FinAccel untuk membuat tiket ke IT Helpdesk menggunakan Jira FinAccel. Selain itu, penting juga untuk mencatat nomor tiket atau referensi yang diberikan oleh sistem setelah Anda mengirimkan tiket. Nomor ini dapat digunakan untuk mengacu pada tiket Anda dalam komunikasi selanjutnya dengan tim IT Helpdesk.

Selama menunggu tanggapan dari tim IT Helpdesk, pastikan kita memantau kotak masuk email Anda atau sistem notifikasi Jira FinAccel untuk memeriksa pembaruan terkait tiket. Jika ada perkembangan atau informasi tambahan yang perlu kita sampaikan kepada tim IT Helpdesk, kita dapat menanggapi email notifikasi atau memperbarui tiket langsung melalui Jira FinAccel. Selain itu, pastikan untuk memberikan informasi yang jelas dan rinci dalam deskripsi masalah atau permintaan. Semakin jelas dan terperinci menjelaskan masalah atau permintaan kita, semakin mudah bagi tim IT Helpdesk untuk memahami dan menangani situasi tersebut dengan efisien.

Terakhir, tetapkan sopan dan kerjasama dalam berinteraksi dengan tim IT Helpdesk. Mereka di sana untuk membantu Anda menyelesaikan masalah atau memenuhi permintaan kita. Jika kita membutuhkan informasi tambahan atau penjelasan, jangan ragu untuk bertanya kepada mereka. Dengan mengikuti langkah-langkah ini dan berkomunikasi dengan tim IT Helpdesk dengan jelas, kita

dapat mempercepat proses penyelesaian masalah atau pemenuhan permintaan Anda melalui Jira FinAccel.

Activity diagram proses membuat tiket ke bagian IT Helpdesk :



### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Berikut adalah beberapa tantangan yang dihadapi praktikan saat melakukan pekerjaan profesional di Desk Collection:

1. Excel dapat mengalami kesulitan dalam menangani sejumlah besar data atau data yang memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Sejalan dengan berkembangnya dan diversifikasinya bisnis, perusahaan mungkin mengumpulkan data harian dalam jumlah besar yang memerlukan analisis mendalam. Batasan dalam kapasitas dan kecepatan pengolahan data oleh Excel dapat menjadi penghambat dalam menyajikan gambaran menyeluruh.
2. risiko kesalahan manusia dalam perhitungan manual menjadi tantangan yang signifikan. Meskipun Excel menyediakan rumus dan fungsi perhitungan, proses manual masih rentan terhadap kesalahan input atau perhitungan. Kesalahan sekecil apapun dapat menyebabkan distorsi yang signifikan dalam hasil analisis, mengancam akurasi laporan yang dihasilkan.
3. keterbatasan kemampuan Excel dalam melakukan analisis prediktif yang kompleks. Pada industri keuangan seperti PT. Kredivo Finance Indonesia, kebutuhan untuk mengidentifikasi tren masa depan dan merumuskan strategi penagihan yang proaktif mungkin membutuhkan alat analisis yang lebih canggih dan model matematis yang lebih kompleks.

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

Cara untuk mengatasi hambatan yang disebutkan di atas adalah:

1. Praktikkan selalu menyiapkan template pada excel yang sudah dibuat sebelumnya dan tinggal menarik data dari tl module untuk membuat laporannya dan selalu memastikan bahwa hasil dari rekapitulasi dan perhitungan target sesuai.
2. Praktikkan perlu menempatkan pekerjaan sebagai prioritas utama, merasa nyaman selama bekerja, dan memiliki kemampuan manajemen waktu yang baik untuk meningkatkan produktivitas kerja.
3. Praktikkan selalu siap untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh mentor dan berupaya menentukan jadwal dengan bijak untuk menyelesaikan pekerjaan. Hal ini bertujuan untuk mencapai hasil dan kualitas kerja yang optimal.

### 3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama menjadi praktikan di unit Desk collection PT. Kredivo Finance Indonesia, mereka mendapatkan banyak pengetahuan bermanfaat yang akan membantu mereka di masa depan. di antaranya:

1. Menunjukkan kedisiplinan terhadap waktu pengerjaan yang telah ditetapkan oleh mentor, di mana praktikan diharapkan untuk mengikuti timeline yang telah diberikan terkait dengan tugas dan waktu pengumpulan.
2. Mengembangkan kemampuan memecahkan masalah dan mencari solusi untuk setiap tugas yang dihadapi. Praktikkan diharapkan memiliki keterampilan dalam mengidentifikasi dan

menyelesaikan masalah, termasuk menemukan solusi untuk tugas yang mungkin sulit dipahami.

3. Menunjukkan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan tempat praktikan menjalani kegiatan kerja praktek.
4. meningkatkan keterampilan analisis data, memungkinkan saya mengumpulkan, menyusun, dan menganalisis data harian dengan lebih efektif untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang kinerja perusahaan.
5. memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika dan tantangan yang dihadapi oleh sektor keuangan, termasuk strategi penagihan dan manajemen risiko perusahaan.
6. pengalaman ini memungkinkan saya menerapkan pengetahuan akademis secara langsung dalam konteks dunia nyata, mengaitkan teori dengan praktik untuk memperkuat pemahaman dan relevansi konsep-konsep yang telah dipelajari.