



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

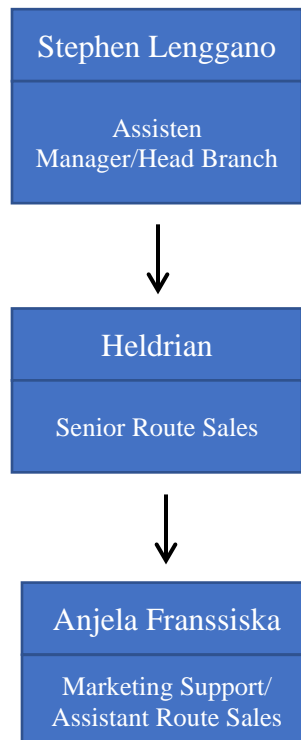
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB 3

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

penulis mempunyai kedudukan sebagai *Marketing Support* yang ditugaskan untuk Support bagian *Route Sales* Yaitu Heldrian selaku *Senior Route Sales* dalam menjalankan tugasnya, penulis berkoordinasi dengan *Assistant Manager Sales* yaitu Stephen Lenggano .



#### 3.2 Tugas yang Dilakukan

No	Pekerjaan yang dilakukan	Supervisor	Uraian pekerjaan	Output
1.	PO & Delivery Order	Bapak Stephen Lenggano	Belajar untuk menginput PO ( <i>Purchase Order</i> )	<i>Purchase Order</i> dikirimkan ke bagian Warehouse untuk proses pengiriman barang
			Menginput surat jalan Vivi Electrindo Teknik ke Microsoft Excel	Surat jalan dikirimkan kepada admin untuk memberikan informasi berupa nomor <i>telephone</i>

No	Pekerjaan yang dilakukan	Supervisor	Uraian pekerjaan	Output
				<i>driver</i> dan plat nomor kendaraan
2.	Visiting Project by Project	Bapak Stephen Lenggano	Berkunjung ke kawasan industri jatake untuk memberikan surat undangan serta <i>company profile</i> PT. Daikin Air Conditioning dengan tujuan untuk mengundang para <i>chief engineering</i> perusahaan tersebut untuk seminar dan pengecekan Ac gratis	<i>Chief Engineering</i> datang ke sesi sharing & konsultasi Ac yang diadakan oleh daikin
			Berkunjung ke Hotel Mirabella Convention & Spa Cilegon, Hotel Aston Marina, Hotel Pesona Krakatau, Hotel Novos Jiva Anyer untuk memberikan surat undangan serta <i>company profile</i> PT. Daikin Airconditioning mengundang para <i>chief engineering</i> perusahaan tersebut untuk seminar dan pengecekan Ac gratis	Mendapatkan Nomor Telephone <i>Chief Engineering</i> untuk semua hotel yang dikunjungi dan <i>Chief Engineering</i> Hotel Aston Marina dan Hotel Pesona Krakatau bersedia untuk datang ke sesi <i>sharing</i> & konsultasi yang diadakan oleh daikin setiap hari Jumat
3.	Recapitulation & Closing Sales	Bapak Stephen Lenggano	Rekapitulasi data <i>Dealer</i> (No passport, Nama lengkap dan No handphone) bagi <i>Dealer</i> yang mendapatkan Trip gratis ke Pattaya, Thailand	Data dikirimkan ke kantor pusat untuk diteruskan kepada pihak Golden Rama Tour & Travel yang mengurus keberangkatan Dealer
			Membuat <i>closing sales report</i> untuk bulan Mei 2019	Data bulan Mei dijumlahkan dengan data bulan sebelumnya

No	Pekerjaan yang dilakukan	Supervisor	Uraian pekerjaan	Output
				untuk menghitung apakah target penjualan yang diambil oleh Dealer sudah tercapai
			Merekap <i>sales point dealer</i> bulan Mei 2019	Dealer mendapatkan poin atas pemesanan mereka terhadap produk daikin
4.	Dealer Visits	Bapak Stephen Lenggano	Berkunjung ke <i>Pro-Shop</i> PT. Mitra Warga yaitu salah <i>Pro-shop</i> PT. Daikin Airconditioning Indonesia	Mengetahui system kerja Proshop PT. Mitra warga
			Melakukan <i>Visit</i> ke CV. Jaya Makmur Anugerah untuk mengetahui lebih lanjut masalah yang dialami oleh <i>dealer</i> dan mencari solusi penyelesaian masalah tersebut	
			Berkunjung ke <i>Autorized Dealer</i> PT. Kampi Miguna Sinukarta untuk mengetahui sistem kerja bagian <i>sales &amp; purchasing</i> PT. tersebut	PT. Kampi Miguna tidak mempunyai <i>Walk-in</i> Customer tetapi pemesanan dilakukan via telephone
			Ikut bersama <i>Route Sales</i> mengunjungi Seven Electronic BSD untuk memberikan <i>marketing support</i> dan penjelasan mengenai Multi S <i>campaign</i> serta memberikan <i>Product knowledge</i> tentang produk daikin.	<i>Marketing Support</i> berupa <i>Display</i> dan spandung dipasang untuk Seven Electronic BSD agar konsumen tau bahwa Seven Electronic BSD merupakan Dealer resmi Daikin

No	Pekerjaan yang dilakukan	Supervisor	Uraian pekerjaan	Output
			Melakukan survey untuk calon Dealer PT. Daikin Airconditioning Indonesia	Data-data mengenai Dealer baru tersebut diberikan ke Daikin pusat untuk mendatangkan team survey khusus dari Daikin
5.	Project Visits	Bapak Stephen Lenggano	Berkunjung ke pet kingdom alam sutera untuk melakukan penawaran kerjasama berupa <i>sponsorship</i> dari PT. Daikin Air Conditioning Indonesia untuk <i>event</i> pet kingdom kedepannya	Daikin akan menjadi sponsor pada <i>Event</i> tahunan Pet Kingdom Alam Sutera
			Berkunjung ke rumah sakit Insani dan rumah sakit selaras untuk melakukan kerja sama dengan bentuk penawaran produk Daikin untuk rumah sakit tersebut	Rumah sakit usaha insani menjadi kerjasama dengan PT. Daikin Airconditioning Indonesia cabang Tangerang dalam hal pemesanan Airpurifier
6.	Form Request	Bapak Stephen Lenggano	memesan POP kepada bagian marketing pusat	Form Request diterima oleh bagian marketing pusat untuk diproses dan dikirimkan ke Dealer yang bersangkutan
			pengisian form <i>Marketing Budget Approval</i> untuk big bird bus dalam rangka visiting ke pabrik	Dana <i>budget</i> dikirimkan ke bagian Finance cabang tangerang

No	Pekerjaan yang dilakukan	Supervisor	Uraian pekerjaan	Output
7.	Powerpoint	Bapak Stephen Lenggano	Membuat power point hasil wawancara dengan <i>store manager</i> pet kingdom berupa <i>company profile</i> dari Pet Kingdom, event yang akan diadakan Pet Kingdom serta jumlah peserta yang akan hadir	Power Point dikirimkan kepada Bapak Stephen Lenggano selaku <i>Assistant Manager Sales/Head Branch</i> berupa informasi tentang apa yang sudah dilakukan selama melakukan <i>visit</i> ke Pet Kingdom Alam Sutera
			Membuat <i>Visit Summary</i> ke PT. Kampi Miguna Sinukarta dalam bentuk power point	Power point berisi informasi mengenai system pemasaran dan system <i>order</i> PT. Kampi Miguna sinukarta dikirimkan kepada Bapak Stephen Lenggano selaku <i>Assistant Manager Sales/Head Branch</i>
8.	Attend a Meeting	Bapak Stephen Lenggano	Ikut bersama Route Sales untuk meeting project bersama PT. Indo Surya	Mendapatkan kesepakatan kerjasama dengan PT. Indo Surya mengenai pemasangan AC pada proyek tersebut
9.	Data Controlling	Bapak Stephen Lenggano	Melakukan <i>price comparison</i> antara produk PT. Daikin Airconditioning Indonesia dengan dan produk perusahaan lainnya	Tabel <i>Price Comparison</i> diserahkan ke bapak Stephen Lenggano untuk pengecekan perbandingan harga produk daikin dengan produk brand lainnya
			Melakukan pengecekan penjualan Air purifier di e-commerce Shopee, Bukalapak, Tokopedia, dan Blibli	Tabel penjualan Airpurifier dikirimkan kepada Bapak Stephen Lenggano

No	Pekerjaan yang dilakukan	Supervisor	Uraian pekerjaan	Output
			Melakukan Pengecekan daftar Dealer PT. Daikin Airconditioner Indonesia yang mempunyai online <i>store di e-commerce</i>	Tabel daftar pengecekan <i>Online Store Dealer Daikin</i> di di E-commerce dikirimkan ke Bapak Stephen Lenggano
10.	Letter	Bapak Stephen Lenggano	Membuat surat perkenalan dan penawaran pengecekan kondisi ac existing tanpa pemungutan biaya	Surat perkenalan penawaran disebar kepada perusahaan-perusahaan industri
			membuat surat rekomendasi untuk Pertamina Subang dalam hal pemasangan pipa sesuai dengan rekomendasi yang diberikan, dan memberi tahu akibat dari pemasangan pipa yang tidak sesuai dengan ketentuan	Surat dikirimkan kepada pertamina subang
			Pembuatan surat retur barang akibat kesalahan dalam penulisan Kode PO	Barang yang salah dikirimkan kembali ke gudang daikin dengan biaya ongkir ditanggung oleh Dealer

Sumber : Data Pribadi Penulis

Tabel 3. 1 Pekerjaan yang dilakukan penulis

### 3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

#### 3.3.1 Proses Pelaksanaan

3.3.1 Menerima dan *follow up purchase order by email dan maintenance.*

Membantu *Route Sales* untuk mengecek *Purchase Order* yang dikirimkan oleh dealer melalui email lalu mengirimkan kepada admin untuk diproses pengiriman produk tersebut.

#### 3.3.3 Melakukan *Visiting Project by Project*

Penulis ikut bersama sales untuk melakukan kunjungan ke perusahaan *industry*, rumah sakit dan juga hotel tujuannya untuk mendapatkan *Inquiry*/permintaan kebutuhan unit Ac yang kemudian akan diberikan kepada para *dealer* daikin. Tempat yang sudah penulis kunjungi adalah Rumah Sakit Insani dan Rumah Sakit Selaras, Kawasan *industry* Jatake, Hotel Mirabella Convention & Spa Cilegon, Aston marina, Novos Jiva Anyer, Hotel Pesona Krakatau. Dan juga Pet kingdom BSD, Seven Electronic



Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3. 1Berkunjung Ke Pet Kingdom

#### 3.3.4 Melakukan *Visiting Dealer*

Penulis ikut bersama *Route Sales* mengunjungi dealer PT. Daikin Airconditioning untuk mengetahui berbagai kebutuhan, keluhan permasalahan, dan juga saran yang



ingin disampaikan oleh Dealer tersebut untuk PT. Daikin Airconditioning. *Dealer* yang sudah penulis kunjungi adalah CV. Jaya Makmur Anugerah, *Pro-shop* PT. Mitra Warga, kunjungan ke *proshop* mitra warga bertujuan untuk . PT. Kampi Miguna Sinukarta, Seven Electronic.



Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3. 2 Berkunjung ke CV. Jaya Makmu Anugerah



Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3. 3 Berkunjung ke PT. Kampi Miguna Sinukarta

### 3.3.10 Membuat *Closing Sales Report & Sales Point Dealer*

Membantu *Route Sales* untuk membuat *Closing Sales Report* untuk setiap akhir bulan 2019, *Closing Sales Report* berisi jumlah penjualan *dealer* untuk bulan

tersebut. Setiap *dealer* mempunyai target penjualan berupa komitmen yaitu harus menargetkan penjualan dalam 1 periode jika target tercapai maka akan mendapatkan sejumlah uang tunai yang telah di sepakati dalam perjanjian. Point didapat dari jumlah penjualan Ac yang berhasil dijual penjualan Ac untuk Multi S 2 koneksi akan mendapatkan 2 point dan Multi S 3 koneksi akan mendapatkan 3 point dan VRV akan mendapatkan point yang lebih besar.

No.	Dt Year	Name of Dealer	Area	Sales	Inverter			TOTAL									
					MultiS 2	MultiS 3	Biasa	KEL 1	KEL 2	KEL 3	MQPA	VRV	Purifier	STV	STC	FVRN	
1	2012-1	CV JAYA MAKMUR ANUGERAH	Serpong	Heldiran		3	53	391							116	219	
2	2012-2	MUK KOD	Tangerang City	Heldiran			13	425						100	312		
3	2014-1	SUHIANTO	Karawaci	Heldiran													
4	Existing	PT. VISION MANDIRI ABADI	Serpong	Heldiran			5	63						23	35		
5	2015-1	PT BAHAGIA SUKSES SENTOSA	Tangerang City	Heldiran			11	100							89		
6	2017-2	JULIUS DARMA PT	Cipondoh	Heldiran	12	66	117	444						75	174		
7	2014-2	PT BEST PRICE ELEKTRONIK INDONESIA	Serpong	Heldiran			9	55						16	30		
8	2018-2	PT.SINAR JAYA INDONESIA ELECTRONIC	Cilegon	Heldiran			5	200						58	137		
9	2018-1	PT.SAMUDERA TATA UDARA	Serpong	Heldiran			3	34						14	17		
<b>TOTAL QTY</b>					<b>1,712</b>	<b>12</b>	<b>69</b>	<b>216</b>	<b>1,712</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>402</b>	<b>1,013</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL POINT</b>					<b>1,712</b>				<b>1,712</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				<b>0</b>

Sumber : Data Pribadi penulis

Gambar 3.4 Closing Sales report Bulan Mei

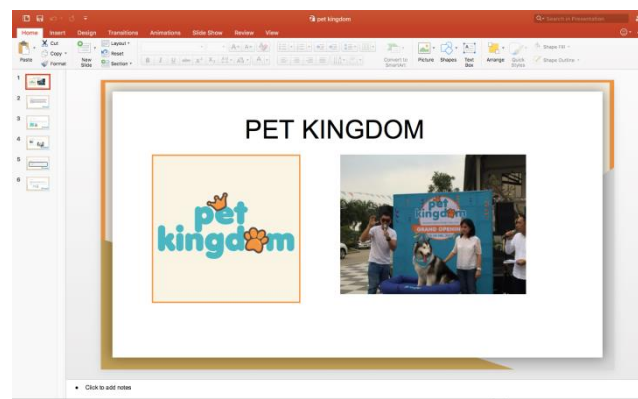
### 3.3.11 Pengisian *Form Marketing Budget Approval*

Melakukan pengisian *Form* untuk pemesanan POP (*Point Of Purchase*) untuk memusatkan perhatian pelanggan, *Shop sign* Daikin yang untuk masing-masing *Dealer* resmi daikin. Pengisian form request diisi dengan melengkapi nama *Dealer* dan juga alamat lengkapnya, lalu dikirimkan kepada bagian marketing pusat, setelah diterima bagian marketing akan memproses pembuatan POP dan juga *Shop sign* lalu akan diantarkan ke masing-masing *Dealer*. *Marketing Budget Approval* untuk Bigbird bus dalam rangka visiting ke pabrik, marketing memberikan budget untuk menyewakan Bigbird, Budget sewat tersebut diberikan kepada Divisi Finance untuk daikin cabang Tangerang.

### 3.3.12 Membuat power point visiting

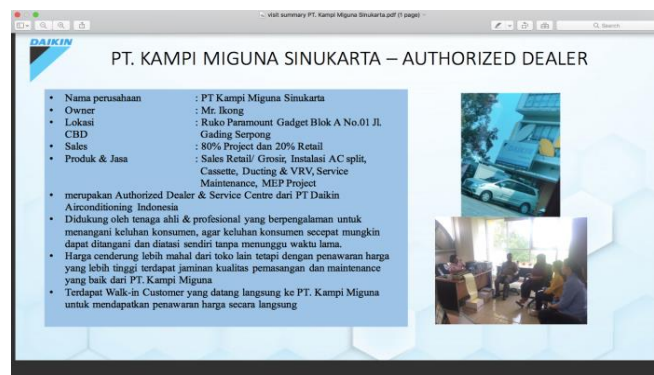
setelah melakukan *visiting* suatu perusahaan industry, dealer dan juga hotel. Penulis membuat power point untuk *report* hasil *visit* tersebut. *Visit Summary* yang sudah penulis buat yaitu : *visit Summary* Pet kingdom yang berisi informasi mengenai *Event* yang akan dilakukan Pet Kingdom setiap tahunnya, detail acara

seperti tema kegiatan acara, rata-rata jumlah peserta yang datang setiap tahunnya. Dan juga *Visit Summary* PT. Kampi Miguna Sinukrta yang berisi mengenai informasi tentang dealer tersebut, berupa produk apa saja yang mereka tawarkan, terdapat *Walk-in Customer* yang datang tetapi lebih sering *Customer* melakukan pemesanan melalui *Via telephone*. Seluruh powerpoint *Visit summary* yang penulis buat, dikirimkan ke Bapak Stephen Lenggano selaku Assistant Sales Manager/Head Branch sebagai informasi yang penulis dapatkan selama melakukan kunjungan.



Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3. 5 Powerpoint Hasil Visit ke Pet Kingdom



Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3.6 Powerpoint Hasil Visit ke PT, Kampi Miguna Sinukarta

### 3.3.13 Membuat *Price Comparison*

*price comparison* dibuat dalam format table pada Microsoft Excel dengan membandingkan antara produk PT. Daikin Airconditioning Indonesia dengan produk *competitor* sejenis seperti (LG, Panasonic, Midea, Best Life dan sharp) untuk mengetahui perbandingan harga antara produk daikin dengan pesaing lainnya. *Price Comparison* dibuat untuk memantau perbedaan harga produk daikin dari kompetitornya karena persaingan harga yang ketat, sehingga harus dilakukan pengecekan secara rutin agar harga yang daikin berikan dapat bersaing dengan produk sejenis dari brand lainnya

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1		Daikin				Panasonic				Sharp		Best Life		Midea		
2	Brand Capacity	FTV-BKU	Index	FTC-NV	Index	YN	Index	LN	Index	UCY	Index	BAC	Index	MSBC	Index	
3	5000 Btu/h	IDR 2,950,000.00	100%	IDR 3,300,000.00	112%	IDR 2,850,000.00	97%	IDR 3,200,000.00	108%	IDR 2,450,000.00	83%	IDR 2,250,000.00	76%	IDR 2,325,000.00	79%	
4	7000 Btu/h	IDR 3,075,000.00	100%	IDR 3,450,000.00	112%	IDR 2,950,000.00	96%	IDR 3,400,000.00	111%	IDR 2,650,000.00	86%		0%	IDR 2,425,000.00	79%	
5	9000 Btu/h	IDR 3,200,000.00	100%	IDR 3,600,000.00	113%	IDR 3,050,000.00	95%	IDR 3,500,000.00	109%	IDR 2,700,000.00	84%	IDR 2,450,000.00	77%	IDR 2,525,000.00	79%	
6	12000 Btu/h	IDR 4,050,000.00	100%	IDR 4,500,000.00	111%	IDR 4,200,000.00	104%	IDR 4,250,000.00	105%	IDR 3,750,000.00	93%	IDR 3,300,000.00	81%	IDR 3,550,000.00	88%	
7																
8																

Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3. 7 *Price Comparison* produk Daikin dengan produk Lain

### 3.3.14 Menginput surat jalan

Penulis Menginput surat jalan Vivi Electirndo Teknik bulan mei 2019 ke Microsoft Excel dengan memperhatikan nomor *Delivery Order*, *Quantity*, nominal dan plat nomor kendaraan yang mengantar. Untuk nominal ongkos kirim, jika produk dibawah dan sampai dengan 20pcs ongkos kirim sebesar Rp 80.000,- tetapi jika diatas 20pcs ongkos kirim menjadi Rp 160.000,- input surat jalan dalam bentuk table tersebut lalu dikirimkan kepada Senior Route Sales.

	A	B	C	D	E	F
1	VIVI ELECTRINDO TEKNIK					
2	Bulan Mei 2019					
3	No	No. Delivery Order	Qty	Nominal	Keterangan	
4	1	4000190418	43	IDR 160,000.00	DK 9490 AI	
5			20	IDR 80,000.00	DK 9503 AG	
6	2	4000190695	78	IDR 160,000.00	DK 9490 AI	
7			48	IDR 160,000.00	DK 8929 AB	
8			52	IDR 160,000.00	DK 9503 AG	
9	4	4000189766	4	IDR 80,000.00	B 9878 PCI	
10	5	4000186052	170	IDR 160,000.00	B 9154 KCE	
11	6	4000189615	40	IDR 160,000.00	DK 9490 AI	
12			114	IDR 160,000.00	B 9451 UC8	
13	7	4000187362	108	IDR 160,000.00	B 9855 FRV	
14	8	4000186661	160	IDR 160,000.00	B 9427 TC	
15	9	4000186360	8	IDR 80,000.00	D 8094 AG	
16	10	4000188447	94	IDR 160,000.00	B 9264 JI	
17	11	4000189993	138	IDR 160,000.00	B 9786 FRV	
18			130	IDR 160,000.00	B 9537 KRV	
19	12	4000188610	51	IDR 160,000.00	DK 9503 AG	
20	13	4000188990	100	IDR 160,000.00	DK 8983 AG	

Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3. 8 Menginput Surat Jalan

### 3.3.15 *Training* retur barang akibat kesalahan dalam penulisan Kode PO

Penulis di *Training* oleh *Route Sales* tentang kasus yang terjadi jika dealer salah menulis kode dalam PO, dan admin hanya berfokus pada no PO yang salah tersebut, sehingga mengakibatkan pemesan barang yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Sebabnya konsumen harus meretur barang tersebut dan membayar biaya retur yang ditetapkan karena hal tersebut merupakan kesalahan *dealer* yang bersangkutan

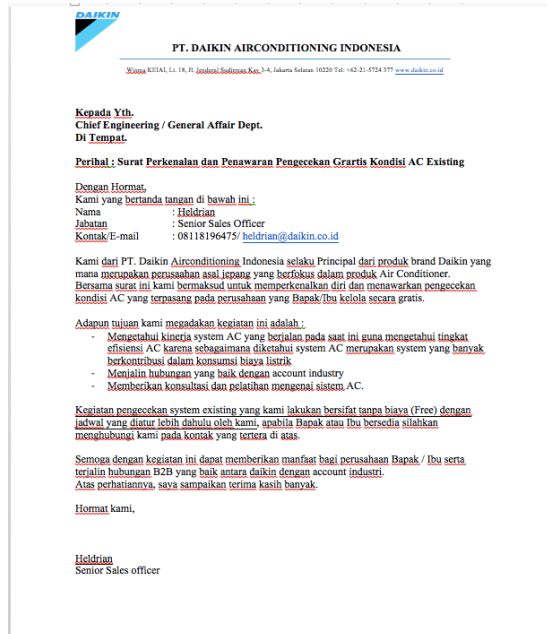
### 3.3.16 *Training* surat rekomendasi pemasangan pipa sesuai ketentuan

Penulis di training oleh bagian *Route Sales* mengenai rekomendasi untuk Pertamina Subang mengenai ukuran pipa yang sesuai dengan ketentuan dan memberikan informasi atas akibat dari penggunaan pipa yang tidak sesuai dengan ketentuan yang di sarankan

### 3.3.17 Membuat surat perkenalan penawaran

Membuat surat perkenalan dan penawaran pengecekan kondisi ac *existing* dengan tujuan dari surat penawaran tersebut adalah untuk mengetahui kinerja system AC yang berjalan pada saat ini guna mengetahui tingkat efisiensi AC karena sebagaimana diketahui system AC merupakan system yang banyak berkontribusi

dalam konsumsi biaya listrik, Menjalin hubungan yang baik dengan *account industry*, Memberikan konsultasi dan pelatihan mengenai sistem AC.



Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3. 9 Surat perkenalan penawaran pengecekan kondisi ac existing

### 3.3.18 Menghadiri *meeting project* bersama PT. Indo Surya

Penulis ikut bersama *Route Sales* untuk menghadiri *Meeting project* dengan bagian kontraktor untuk konsultasi mengenai pemasangan AC di gedung PT. Indo Surya serta membahas penggunaan alat ITM (*Intelligent Touch Manager*) yaitu untuk memberikan kendali penuh atas seluruh jaringan AC Anda dari antarmuka layar sentuh yang mudah digunakan dan dapat deprogram

### 3.3.19 Rekapitulasi Data *Dealer*

Penulis diberikan data berupa No passport, Nama lengkap dan No handphone dari *Dealer* yang mendapatkan *Trip* gratis dari PT. Daikin ke Pattaya, lalu penulis membuat rekapitulasi data *Dealer* berbentuk Tabel berisi data-data *Dealer* diatas. Data tersebut diisi kemudian dikirimkan ke bagian marketing pusat sehingga dapat

diteruskan kepada pihak Golden Rama Tour & Travel yang akan mengurus seluruh perjalanan para Dealer di Pattaya, Thailand tersebut

### 3.3.20 Melakukan pengecekan penjualan Air purifier di *e-commerce*

Dikarenakan sekarang merupakan Era Digital dan penjualan serba online, daikin menghimbau agar para *Dealer* mereka agar melakukan penjualan Air Purifier di berbagai ecommerce, penulis diberikan tugas untuk melakukan Pengecekan penjualan Airpurifier di *E-commerce* Shopee, Bukalapak, Blibli. Penulis diberikan daftar table berupa nama dealer yang memungkinkan melakukan penjualan di ecommerce yang sudah disebutkan diatas. Apabila ditemukan bahwa *dealer* tersebut melakukan penjualan Air Purifier maka harus menyertakan link produk tersebut

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	AP Online Advertisement												
2		Nama Dealer	Blibli	Shopee	Tokopedia	Bukalapak					link bliz	link shopee	link tokpedia
3	1	Julius Darma PT.	No	No	No	No							
4	2	PT. Delta Hasrat Anugerah	No	No	No	No							
5	3	PT. Nasional Maju Selaras	No	No	No	No							
6	4	PT. Samudera Tata Udara	No	No	No	No							
7	5	CV. Jaya Makmur Anugerah	No	No	No	No							
8	6	PT. Haka Polar Indonesia	No	No	No	No							
9	7	PT. Sumber Multi Sejahtera	No	No	No	No							
10	8	PT. Everest Electronic	No	No	No	No							
11	9	PT. Sinar Karya Prima	No	No	No	No							
12	10	CV. Cemara Jaya	No	No	No	No							
13	11	PT. Mitra Maju Sejati	No	No	No	No							
14													

Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3. 10 Data penjualan Air Purifier di *E-commerce*

### 3.3.21 Melakukan survey untuk calon *Dealer* PT. Daikin Airconditioning Indonesia

Ikut bersama *Route Sales* melakukan kunjungan untuk survey calon *Dealer* PT. Daikin Airconditioning Indonesia, dengan menanyakan beberapa informasi mengenai calon *dealer* berupa produk yang mereka jual saat ini, banyaknya stok produk yang tersedia ditoko, *history* jangka waktu pembayaran tersebut. Calon *Dealer* baru tersebut juga harus mengisi formulir Data Customer baru, dan juga harus melengkapi surat-surat yang diminta. Penulis berkoordinasi dengan Bapak Heldrian selaku *Senior Route Sales* untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Informasi yang diperoleh tersebut akan dikirimkan ke Daikin Pusat

untuk di analisis dan di survey lebih lanjut oleh team survey khusus yang disediakan oleh daikin agar memastikan bahwa Dealer tersebut layak untuk dijadikan Dealer resmi Daikin. Bapak Heldrian selaku *Senior Route Sales* juga memberikan penjelasan mengenai rincian *price list* untuk Dealer PT. Daikin Airconditioning Indonesia

Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3. 11 Formulir Data Customer Baru

### 3.3.22 Melakukan pengecekan Daftar *online store dealer* PT. Daikin Airconditioning Indonesia

Pengecekan daftar *Online Store* di Ecommerce Shoppe, Bukalapak, Lazada dan Blibli, penulis diberikan table berupa daftar dealer yang memungkinkan mempunyai *online store* lalu penulis mengecek satu persatu seluruh daftar toko, jika penulis menemukan dealer yang mempunyai *online store*, penulis harus mencantumkan link kedalam table yang sudah disediakan



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	<b>Online Dealer Advertisement</b>										
2	<b>Nama Dealer</b>	<b>Bibit</b>	<b>Shopee</b>	<b>Tokopedia</b>	<b>Bukalapak</b>				<b>link blibli</b>	<b>link shopee</b>	<b>link tokpeda</b>
3	1 Jukka Dama PT	Yes	No	No	Yes	Jakarta Air Conditioner					
4	2 PT Delta Hama Anugerah	No	No	No	No						
5	3 PT Nasional Maja Rebrata	No	No	Yes	No						
6	4 PT Samudra Tera Utama	No	No	No	No						
7	5 CV Jaya Makmur Anugerah	No	No	No	No	Toko AC Murah					
8	6 PT Hama Pinar Indonesia	Yes	Yes	Yes	Yes						
9	7 PT Sumber Multi Solusiera	No	No	Yes	No						
10	8 PT Everest Electronic	No	Yes	Yes	Yes						
11	9 PT Sinar Karya Prima	No	No	No	No						
12	10 CV Cemera Jaya	No	No	No	No						
13	11 PT Mitra Mac Seati	No	No	No	No						
14											
15	<b>Air Purifier Dealer Advertisement</b>										
16	<b>Nama Dealer</b>	<b>Bibit</b>	<b>Shopee</b>	<b>Tokopedia</b>	<b>Bukalapak</b>				<b>link blibli</b>	<b>link shopee</b>	<b>link tokpeda</b>
17	1 Jukka Dama PT	No	No	No	No	Jakarta Air Conditioner					
18	2 PT Delta Hama Anugerah	No	No	No	No						
19	3 PT Nasional Maja Rebrata	No	No	No	No						
20	4 PT Samudra Tera Utama	No	No	No	No						
21	5 CV Jaya Makmur Anugerah	No	No	No	No	Toko AC Murah					
22	6 PT Hama Pinar Indonesia	No	No	No	No						
23	7 PT Sumber Multi Solusiera	No	No	No	No						
24	8 PT Everest Electronic	No	No	No	No						
25	9 PT Sinar Karya Prima	No	No	No	No						
26	10 CV Cemera Jaya	No	No	No	No						
27	11 PT Mitra Mac Seati	No	No	No	No						

Sumber : Data Pribadi Penulis

Gambar 3. 12 Daftar Online Store di e-commerce

### 3.3.1 Kendala yang Ditemukan

#### 3.3.1.1 Kesalahan penulisan Kode produk

Kesalahan *Dealer* dalam menulis kode produk yang akan di order menyebabkan kesalahan pemesanan produk yang di *input* oleh admin, karena *admin* menginput dan memproses PO berdasarkan kode yang ditulis oleh *Dealer*, jika terjadi kesalahan tersebut akan menyebabkan kesalahan produk yang di pesan dan dikirimkan kepada *dealer*

#### 3.3.1.2 Penolakan pemberian surat undangan *Training* untuk *Chief Engineering* oleh bagian *Security/Keamanan*

Saat melakukan *Canvasing* ke pabrik Industri, hotel dan rumah sakit bagian *security* seringkali menolak untuk menerima surat undangan untuk mengikuti *Training* tersebut dengan alasan berbagai hal.

#### 3.3.1.3 Tidak diberikan kabar atau balasan mengenai kesediaan *Chief Engineering* untuk mengikuti seminar tersebut

Setelah memberikan surat undangan *Chief Engineering* perusahaan tersebut untuk mengikuti seminar, perusahaan yang sudah diberikan surat undangan tersebut seringkali tidak memberikan kabar atas ketersediaan mereka mengikuti seminar tersebut

#### 3.3.1.4 Sulitnya mengatur waktu dalam melakukan kunjungan *Dealer* baru

Bagian *Route sales* mengontrol banyak *dealer* untuk di *handle* sehingga membuat *Route Sales* merasa kesulitan dalam membagi waktu untuk mengunjungi calon *dealer* baru karena padatnya

#### 3.3.1.5 Supir pengantar barang mengantarkan barang ke *Dealer* yang salah

Terjadi masalah karena supir pengantar barang mengirmkan barang ke *dealer* yang salah dan berbeda dari surat jalan sedangkan dalam kondisi barang tersebut sudah di turunkan dan supir sudah dalam perjalanan pulang menuju gudang penyimpanan barang.

#### 3.3.1.6 Sulitnya mengontrol *Dealer* untuk pembayaran tepat waktu

*Route Sales* sulit untuk mengotrol *dealer* untuk melakukan pembayaran kredit tepat waktu tanpa melewati tanggal jatuh tempo

### 3.3.2 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

#### 3.3.2.1 Kesalahan penulisan Kode Produk

Solusi atas kendala kesalahan dalam penulisan kode produk saat membuat PO adalah melakukan konfirmasi kepada *dealer* jika terjadi ketidaksesuaian antara kode produk yang di tulis dengan nama produk yang dicatat agar tidak terjadi kesalahan dalam memproses PO dan barang yang dipesan sesuai dengan produk yang diinginkan *Dealer*

#### 3.3.2.2 Mencari Pabrik Industri, Hotel dan Rumah Sakit lain yang dianggap potensial

Solusi atas kendala penolakan tersebut adalah mencari lokasi Pabrik Industri, Hotel dan Rumah Sakit yang dianggap berpotensi lainnya di sekitar wilayah tersebut, mendatangi tempat tersebut dengan sopan santun dan niat baik pastinya akan mendatangkan hasil yang baik juga.

#### 3.3.2.3 Melakukan *Follow Up* mengenai ketersediaan mereka

Melakukan *Follow Up* dalam jangka waktu seminggu sejak diberikannya surat undangan untuk seminar dengan menghubungi perusahaan tersebut atau jika

diberikan nomor telephone *Chief Engineering* perusahaan secara langsung, sales dapat langsung menghubungi bagian *Purchasing* atau *Chief Engineering* agar lebih cepat mendapatkan kabar yang pasti

#### 3.3.2.4 Mengatur waktu dengan baik

Mengatur waktu dengan baik agar segala keperluan antara mengontrol *dealer* dengan pekerjaan kantor dapat di selesaikan dengan baik, juga menyelesaikan pekerjaan yang dapat dilakukan sekarang dan tidak menunda pekerjaan sehingga segala pekerjaan dapat terselesaikan

#### 3.3.2.5 Melakukan koordinasi dengan pihak ekspedisi dan 2 *dealer* yang bersangkutan

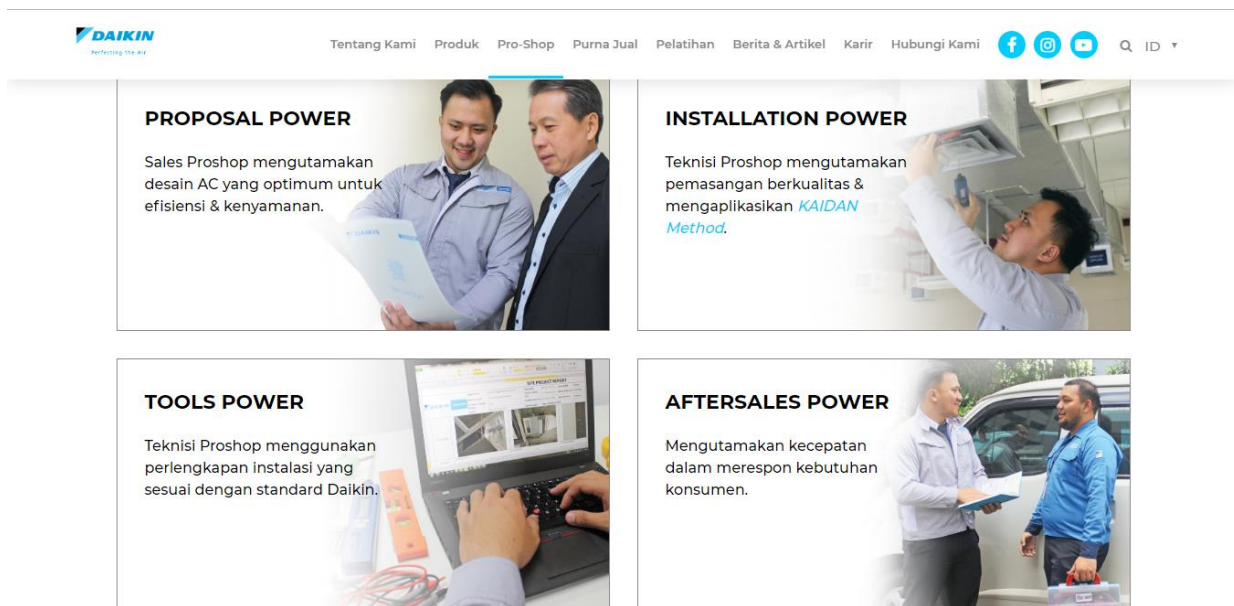
*Route Sales* melakukan koordinasi dengan pihak ekspedisi dengan melaporkan bahwa supir tersebut salah mengantarkan barang dan juga berkoordinasi dengan 2 *dealer* lainnya yang bersangkutan dan menjelaskan situasi yang terjadi dan jalan penyelesaiannya

#### 3.3.2.6 Menjelaskan kepada *Dealer* keuntungan membayar kredit sebelum tanggal jatuh tempo

Selalu mengingatkan *Dealer* jika tanggal jatuh tempo sudah dekat dan menjelaskan kepada para Dealer bahwa terdapat banyak keuntungan jika pembayaran kredit dilakukan sebelum jatuh tempo/pembayaran yang lancar salah satunya adalah dinaikian *Credit Limit* yang dimiliki oleh *Dealer* tersebut, hal ini dapat terjadi jika pembayaran *Credit Limit* sebelumnya lancar tanpa adanya tunggakan.

### 3.4 Peranan Edukasi Product Knowledge Kepada Dealer Terhadap Keputusan Pembelian Produk PT. Daikin Airconditioning Indonesia

Edukasi *Product Knowledge* kepada *Dealer* sangat diperlukan agar *Dealer* tersebut memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk yang mereka sedang tawarkan kepada masyarakat, *Product Knowledge* yang luas tentang produk yang sedang dijual dapat membuat seorang *sales* tampil percaya diri untuk meyakinkan konsumen mengenai produk yang mereka jual, sehingga konsumen merasa yakin untuk membeli produk tersebut. (Octa, 2017) PT. Daikin Airconditioning Indonesia memberikan banyak training untuk Dealer mereka agar mengetahui dengan benar mengenai produk yang mereka tawarkan. bukti bahwa edukasi *Product Knowledge* kepada konsumen mempengaruhi keputusan pembelian dapat dilihat dari data PT. Mitra Warga yang sebelumnya merupakan *Authorized Dealer* PT. Daikin Airconditioning Indonesia yang kemudian diangkat menjadi Daikin *Pro-shop* pada tahun 2016, dengan diangkatnya sebagai Daikin *Pro-shop* terdapat perubahan yang dilakukan oleh PT. Mitra Warga antara lain yaitu:



Sumber : Daikin.co.id

Gambar 3. 13 keunggulan daikin Pro-shop

PT. Mitra Warga senantiasa memberikan pelatihan yang berkesinambungan kepada setiap teknisi dengan pelatihan *internal (training center)* dan *external (kursus)*. Agar memberikan pemasangan yang berkualitas dan sesuai dengan pengaplikasian Kaidan Method. Selain dukungan pelatihan, para teknisi juga didukung oleh perlengkapan kerja dan perlengkapan keselamatan yang lengkap. keahlian yang dimiliki dalam merencanakan tata udara ruangan, instalasi dan perawatan pendingin ruangan, dapat meningkatkan efisiensi dalam menurunkan biaya energi listrik dan biaya perawatan pendingin serta menjaga keawetan pendingin yang konsumen miliki. Para *Sales* juga memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai seluruh produk Daikin dan keunggulan yang dimilikinya karena *pro-shop* hanya menjual produk daikin sehingga lebih terspesialiasi dan fokus hanya kepada produk Daikin, Daikin *Pro-shop* juga mengutamakan kecepatan dalam menjawab keluhan pelanggan, karena *pro-shop* mempunyai teknisi sendiri sehingga dapat dengan tanggap dalam merespon keluhan pelanggan (daikin.co.id,2019).



Sumber : Daikin.co.id

Gambar 3. 14 Kaidan Method

### KURSUS REGULER

 <p>Durasi Training : 1 hari</p>	 <p>Durasi Training : 2 hari</p>
←	→
<p>Durasi training: 1 hari</p> <p><b>PENGETAHUAN PRODUK</b></p> <p>Pelatihan ini berbasis teori tentang pengenalan dan pengetahuan produk Daikin (RA, SA, PA, AP &amp; VRV).</p>	<p>Durasi training: 2 hari</p> <p><b>INSTALASI RA</b></p> <p>Pelatihan ini berdasarkan teori dan praktik tentang cara memasang unit RA, prosedur flaring &amp; vakum, dan cara mengisi ulang zat</p>

Sumber : Daikin.co.id  
Gambar 3. 15 Kursus Regular

### KURSUS GLOBAL

 <p>Durasi training: 2 hari</p>	 <p>Durasi training: 2 hari</p>
←	→
<p>Durasi training: 2 hari</p> <p><b>AC DASAR RESMI</b></p> <p>Peserta dapat menguasai dasar-dasar pengetahuan AC, untuk mendukung sebagai dasar pengambilan keputusan</p>	<p>Durasi training: 2 hari</p> <p><b>LAYANAN RA RESMI</b></p> <p>Peserta dapat menguasai pengetahuan Unit AC Daikin RA, langkah pemecahan masalah berdasarkan Kode Kesalahan, dll.</p>

Sumber : Daikin.co.id  
Gambar 3. 16 Kursus Global

Dengan tersedianya kursus-kursus yang disediakan oleh PT. Daikin Airconditioning Indonesia membuat seluruh teknisi *Pro-Shop* menjadi lebih ahli dalam pengetahuan-pengetahuan mengenai Unit Ac, yaitu dalam hal pemasangan unit dengan benar prosedur flaring dan vakum, dan diajarkan berbagai langkah pemecahan masalah berdasarkan kode kesalahan agar dapat

memecahkan berbagai masalah yang dikeluhkan oleh konsumen. Dengan diajarkan berbagai kursus pelatihan tersebut membuat teknisi *Pro-shop* semakin menguasai secara mendalam tentang produk daikin.

Nama Unit	FY15 (Before Proshop)		FY16 (Proshop 1 <sup>st</sup> Year)		FY17 (Proshop 2 <sup>nd</sup> Year)		FY18 (Proshop 3 <sup>rd</sup> Year)	
	Units	Value (Mio IDR)	Units	Value (Mio IDR)	Units	Value (Mio IDR)	Units	Value (Mio IDR)
APU	-	-	1	3	-	-	77	231
MQPA	-	-		-	-	-	4	144
Multi-S	-	-	1	9	3	27	13	117
PA	11	440	20	800	14	560	18	720
RA	153	474	419	1,299	531	1,646	718	2,226
SA	1	20	92	1,840	95	1,900	80	1,600
VRV	-	-	13	1,170	42	3,780	36	3,240
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>934</b>	<b>546</b>	<b>5,121</b>	<b>685</b>	<b>7,913</b>	<b>946</b>	<b>8,278</b>
<b>Year to Year Growth</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>331%</b>	<b>548%</b>	<b>125%</b>	<b>155%</b>	<b>138%</b>	<b>105%</b>

Sumber : Data Perusahaan

Tabel 3. 2 Data penjualan PT. Mitra Warga

Dengan diangkatnya PT. Mitra Warga menjadi daikin *Pro-Shop* membuktikan bahwa terdapat kenaikan penjualan yang signifikan. Dari tabel diatas terlihat bahwa pada tahun 2015 dimana PT. Mitra Warga belum di angkat menjadi daikin *Proshop* total penjualan unitnya sebesar 165. Pada tahun 2016 dimana tahun pertama PT. Mitra Warga diangkat menjadi Daikin *Pro-shop* penjualan PT. Mitra Warga berkembang sangat pesat kenaikan penjualan yang dicapai mencapai 331% dengan *value* sebesar 548%. Dengan diangkatnya PT. Mitra Warga sebagai *Pro-Shop* menyebabkan berkembangnya juga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, mulai dari tersedianya *Experience Zone* untuk membuat konsumen merasakan terlebih dahulu produk yang mereka ingin beli sehingga tidak salah dalam menentukan keputusan pembelian. PT. Mitra Warga sendiri menyediakan tenaga ahli yang mengetahui dengan benar *system* dari produk Daikin, sehingga tenaga ahli tersebut akan menjelaskan secara Detail jika ada konsumen yang berkunjung, sehingga konsumen tahu betul produk yang mereka butuhkan. Penjualan PT. Mitra selalu meningkat setiap tahunnya terlihat dari table diatas bahwa pertumbuhan penjualan selalu diatas

100%. Diangkatnya PT. Mitra Warga menjadi Daikin *Pro-shop* berarti membuat peningkatan service yang di berikan kepada konsumen seperti pada table di bawah ini :

Pre-Sales	Sales	After-Sales
Terdapat <i>Xperience Zone</i> untuk memberikan kosumen pengalaman menggunakan produk Daikin secara langsung dan juga kosumen dapat berkonsultasi dengan sales Daikin untuk mempermudah dalam memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan Anda.	PT. Mitra Warga senantiasa memberikan pelatihan yang berkesinambungan kepada setiap teknisi dengan pelatihan <i>internal (training Center)</i> dan <i>external (kursus)</i>	Mengutamakan kecepatan dalam merespon kebutuhan kosumen
Sales <i>Proshop</i> PT. Mitra Warga mengutamakan Desain AC yang optimum untuk efisinsi & kenyamanan	Teknisi <i>Proshop</i> PT. Mitra Warga menggunakan peralatan Instalasi yang sesuai dengan standard Daikin dan mengutamakan peamasangan yang berkualitas & mengaplikasikan Kaidan Method	Teknisi <i>Proshop</i> PT. Mitra warga akan langsung datang jika terdapat keluhan pelanggan, karena <i>Proshop</i> PT. Mitra Warga mempunyai teknisi professional mereka sendiri, setelah pengerjaan selesai dilakukan, biaya tersebut baru akan di <i>claim</i> oleh PT. Daikin Airconditioning Indonesia

Sumber : Daikin.co.id

Tabel 3. 3Peningkatan Service PT. Mitra Warga

Peningkatan pelayanan yang diberikan PT. Mitra warga saat menajadi Daikin *Pro-Shop* membuat PT. Mitra Warga menjual produk dengan harga yang lebih mahal dibandingkan sebelum diangkat menjadi Daikin *Pro-shop*. Dengan fakta harga yang ditawarkan PT. Mitra Warga lebih mahal, tidak membuat kosumen untuk menghindari pembelian di PT. Mitra Warga tetapi membuat kosumen memilih PT. Mitra Warga karena kualitas pelayanan yang diberikan dan hal tersebut mengakibatkan pertumbuhan penjualan yang dialami PT. Mitra Warga berkembang sangat pesat, dengan adanya data diatas membuktikan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan dalam menentukan pilihan kosumen, tetapi *Product Knowledge* yang lebih dalam yang dimiliki oleh *Proshop* PT. Mitra Warga karena saat menjadi Daikin *Pro-shop* berarti hanya menjual produk Daikin tidak seperti jenis *Dealer* lainnya yang menjual merk lain juga, serta didukung dengan



adanya *Experience Zone* membuat konsumen menentukan pilihan pembelian mereka kepada Daikin *Proshop*. Karena *Proshop* menjual produk spesialis Daikin, sehingga sales dan teknisi lebih mengerti tentang kualitas pelayanan dan pemasangan AC Daikin, lebih terspesialisasi dibandingkan Dealer lainnya, yang menjual produk merk lain dan juga memiliki teknisi dari luar yang kurang mengerti tentang Kaidan method pemasangan produk Daikin yang lebih profesional dan berkualitas.