



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:

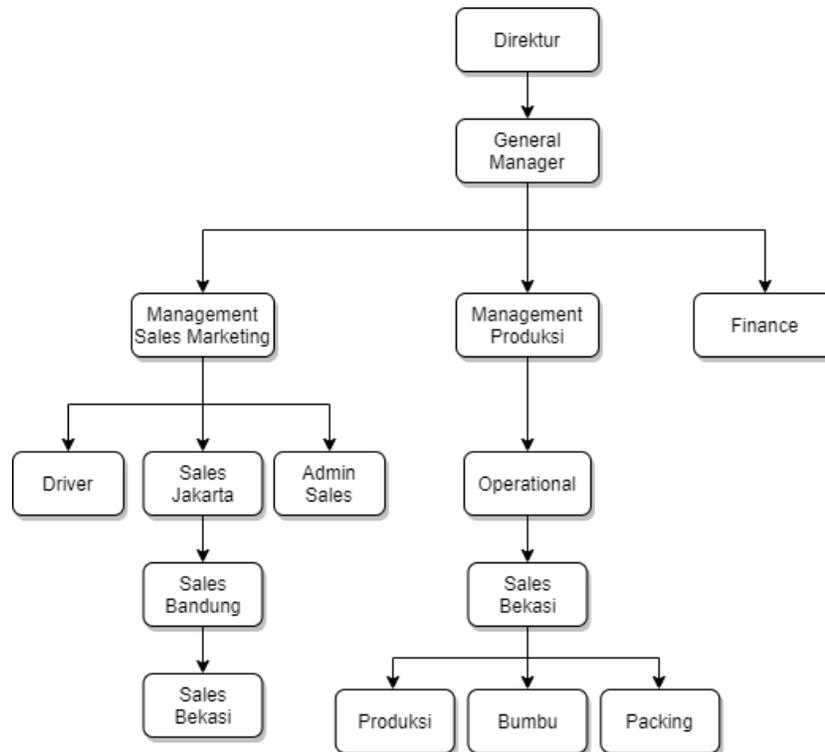
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama melakukan praktik kerja magang, Penulis berkesempatan untuk bekerja dalam divisi *Strategic Marketing* tepatnya pada posisi *CRM* di PT. Quantum Boga Indonesia. *General Manager* dari PT. Quantum Boga Indonesia adalah Bapak Altanta S.Ikom, dan pada posisi yang dikerjakan oleh penulis lebih berkerja sama dengan divisi marketing dan sales. Penulis berada dibawah bimbingan *General Manager* nya langsung yaitu Bapak Altanta yang memberi pekerjaan yang harus dilakukan oleh Penulis, serta penulis juga harus memberikan ide – ide dan tenaga dalam menjalankan tugas kerja praktik magang.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Quantum Boga Indonesia

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama kegiatan kerja magang yang dilakukan terhitung pada tanggal 4 Februari hingga 25 April 2020, terdapat beberapa tugas yang dilakukan oleh penulis di dalam divisi *Strategic Marketing* (CRM) saat praktik kerja magang. Berikut terlampir laporan tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan kepada penulis :

Tabel 3.1 Detail Pekerjaan Mingguan yang dilakukan Selama Magang

Minggu	Keterangan	Koordinasi	Kategori
1	Mempelajari dan beradaptasi dengan lingkungan divisi marketing dan sales	Pak Altanta	Rutin
2	Mereview data – data daftar toko retail yang kerja sama dengan PT. Quantum Boga Indonesia	Pak Altanta	Rutin
3	Mengunjungi toko distributor produk Eternal Food.	Pak Altanta	Tidak Rutin
4	Mengecek setiap Pre Order yang masuk	Pak Altanta	Rutin
5	Berkoordinasi dengan divisi Produksi	Pak Altanta	Rutin
6	Memfollow up setiap toko untuk melakukan re-order	Pak Altanta	Rutin

7	Mengunjungi distributor terdekat untuk cek kualitas produk dan waktu expired dari produk.	Pak Altanta	Tidak Rutin
8	Membantu koordinasikan setiap pengiriman dan jumlah produk yang dikirim ke luar kota Jakarta	Pak Altanta	Rutin
9	Mengunjungi toko distributor untuk survey complain dari konsumen terhadap produk Eternal Food	Pak Altanta	Tidak Rutin
10	Memberikan dan membuat Invoice penagihan kepada retailer	Pak Altanta	Rutin
11	Mengevaluasi setiap jumlah order yang ada	Pak Altanta	Rutin
12	Mempromosikan produk – produk bakso Eternal Food ke toko retailer	Pak Altanta	Rutin

Sumber: Dokumen Penulis (2020)

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh Penulis dimulai dari tanggal yang sudah ditetapkan dan disetujui oleh perusahaan, yaitu pada 4 Februari 2020 dan berakhir pada 25 April 2020.

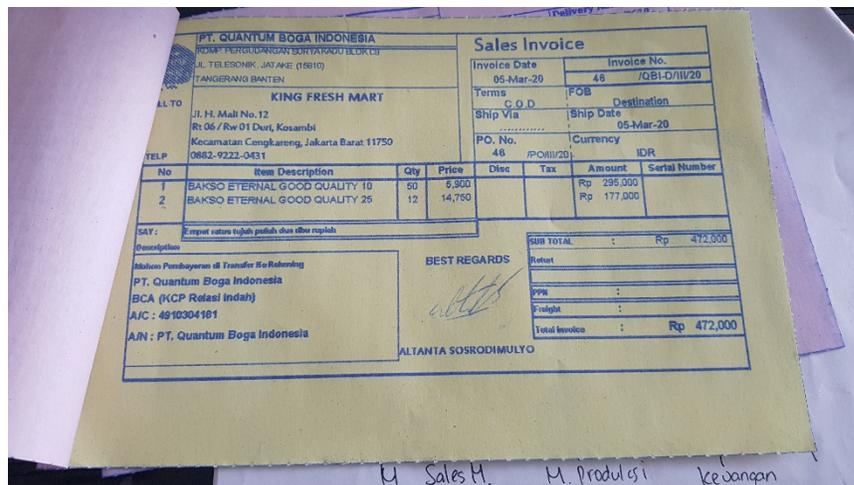
Dalam pelaksanaan kerja magang, penulis diberikan berbagai macam pekerjaan yang berhubungan dengan bidang yang dipelajari Penulis selama menempuh

perkuliahan yaitu mengenai bidang-bidang marketing. Selama pelaksanaan kerja magang berlangsung, Penulis memperoleh banyak pembelajaran khususnya dalam bagaimana menangani berbagai complainan customer, kerja sama, ketepatan waktu, dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Pekerjaan Penulis selama kerja magang adalah menjaga hubungan atau menjalankan tugas CRM dengan toko retail. CRM dilakukan untuk menjalin hubungan baik dengan customer dan mengharapkan dapat customer baru. Berikut penjelasan detail mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh Penulis.

A. Menerbitkan dan membuat invoice penagihan

Salah satu tugas penulis adalah membuat dan menerbitkan sales invoice, yaitu berupa kertas faktur yang ditujukan kepada pembeli atau toko retail yang mengambil dan memasarkan produk Eternal Food. Yang sebagaimana contoh ada pada gambar 3.3.



Gambar 3.2 Sales Invoice PT. Quantum Boga Indonesia

Penulis diminta untuk membantu dan membuat sales invoice dan menerbitkan dan memberikan penagihan kepada toko retail yang mengambil produk dan memasarkan produk Eternal Food. Yang di mana sistem penagihan sales invoice diberikan 1 hari setelah pihak toko retail memesan produk atau disaat toko retail

memesan produk yang selanjutnya, lalu disaat pengantaran produk yang dipesan maka invoice pemesanan produknya juga dibawa untuk ditagih.

Penulis juga berkoordinasi dengan divisi admin untuk data – data order dari toko retail tersebut dan juga memberikan kepada driver yang mengantarkan barang kepada toko retail beserta surat jalannya.

Dalam membuat invoice penagihan ini yang harus diperhatikan adalah pertama tanggal pembuatan invoice order, kedua alamat tujuan yang akan dikirimkan penagihan, ketiga adalah jumlah pesanan yang telah diorder oleh took tersebut yang di mana sudah jatuh tempo penagihan atau pembayaran. Jenis pembayaran untuk Invoice penagihan pada PT. Quantum Boga Indonesia itu sendiri adalah transfer via bank.

B. Mengecek dan membuat Purchase Order

Salah satu tugas penulis adalah membuat dan follow up setiap pre order atau pesanan kembali untuk setiap toko retail yang memasarkan produk Eternal Food.

Grand Lucky Superstore *Kami menjual lebih!*

PURCHASE ORDER
 PO No: 001-15300
 PO Date: 15/03/2023

TO: PT. QUANTUM BOGA (INDONESIA) PT. (PT)
 Alamat: PONDOKMADAN 7 JARAS/ETERNAL FOOD BLOK C/ KAWASAN TANGERANG 13811

SHIP TO: GrandLucky - S CEO
 Alamat: ANOMBARANAN BUKITAN BUKITAN JUMBO 109 108 JALAN SUDIRMAN JAKARTA SELATAN 12130
 Telp: 021-5111380 Fax: 021-5113100

No	BARUM	Product Name	Size	Unit	Quantity	Price	Amount	Unit Price	Total Amount
1	000487820	ETERNAL FOOD BANGKO PREMIUM	350GR	CHIT-12	1	120.000	120.000		120.000
2	000487820	ETERNAL FOOD BANGKO SUPER DUALITY	350GR	CHIT-12	1	90.000	90.000		90.000
3	000487820	ETERNAL FOOD BANGKO TOP DUALITY	350GR	CHIT-12	1	32.000	32.000		32.000
4	000487820	ETERNAL FOOD BANGKO TOP DUALITY	350GR	CHIT-12	1	873.870	873.870		873.870

REMARKS:
 HARAP DIBERI SESUAI DENGAN FANGCAL KEMBAR PO INI
 PO INI AKAN BELAKANG TERBACA DI KOTAK KIRIM DAN HARUS TERBACA HANGKA TERJANGKAP ANEM
 PINDA YAKNI BELAKANG SINGKAP HANGKA TERJANGKAP SUDUT HANGKA BELAKANG
 PO INI HARUS TERBACA 021-5111380

TOTAL PO AMOUNT: 2,866,870

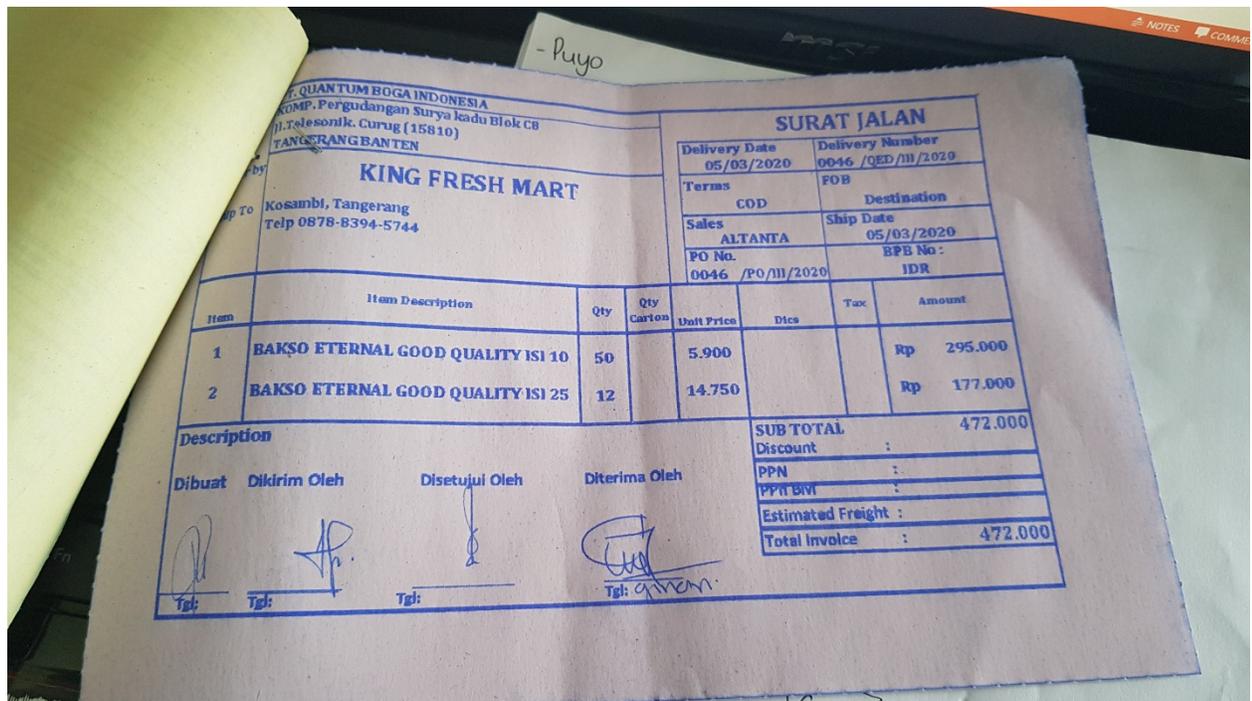
Gambar 3.3 Purchase Order PT. Quantum Boga Indonesia

Penulis diminta untuk memfollow up setiap pesanan yang dilakukan oleh setiap toko retail yang kerja sama dan memasarkan produk Eternal Food, sistem purchase order yang diterapkan PT. Quantum Boga Indonesia ada 2, yaitu ada yang tiap hari (biasanya ini untuk yang traditional market). Dikarenakan Traditional Market memesan berdasarkan jumlah pembeli yang biasa datang dan keadaan pasar di hari tertentu, dan ada yang seminggu sekali (biasanya untuk Modern Market) karena penyimpanan yang memadai, memungkinkan untuk melakukan stock produk.

Dalam membuat purchase order ini yang harus diperhatikan adalah pertama tanggal pemesanan dan tanggal pengiriman barang, kedua jumlah barang yang dipesan apa aja, lalu ketiga adalah sebelum membuat purchase order ini, pihak perusahaan harus mengecek ketersediaan stock di toko tersebut dan menyesuaikan dengan produk yang dipesan oleh pihak toko untuk dikirimkan. Hal ini guna untuk mengurangi produk yang terbuang karena rusak, belum kejual dan mendekati tanggal kadaluarsa. Dalam membuat purchase order ini pihak perusahaan dengan pihak toko harus saling bekerja sama dan mengecek keadaan produk yang ada di toko tersebut.

C. Mengecek setiap surat Jalan untuk setiap produk yang akan dikirimkan ke customer

Salah satu tugas penulis adalah memastikan setiap barang yang diorder dan yang hendak akan dikirim sesuai dengan surat jalan yang diterbitkan,



Gambar 3.4 Surat Jalan PT. Quantum Boga Indonesia

Surat jalan berfungsi untuk menyamakan produk yang dipesan oleh toko retail dengan yang disiapkan dan dikirim, surat jalan lah yang akan diberikan dan menjadi arsip atau bukti pemesanan dan pengiriman serta bukti barang yang diorder sudah sesuai yang dipesan sebelumnya. Dalam mengecek dan membuat surat jalan yang harus diperhatikan adalah alamat toko yang akan diantar atau dikirimkan, kedua adalah tanggal berapa pemesanan atau pembuatan purchase order dan harus disamakan dengan jadwal atau tanggal pengiriman produk tersebut ke toko, selanjutnya adalah produk yang telah dipesan dalam purchase order harus sesuai dengan produk yang dikirimkan yang tertera pada surat jalan. Surat jalan berfungsi untuk tanda bahwa produk yang dipesan yang di mana sudah tertera pada purchase order itu sesuai dengan produk yang dikirimkan dan diterima oleh pihak toko yang memesan dan menerima produk dari PT. Quantum Boga Indonesia, serta surat jalan juga harus ditanda tangani 3 pihak terkait; pertama pihak pabrik atau perusahaan yang mengetahui akan

pengiriman barang, kedua adalah pihak toko yang memesan dan menerima, dan ketiga adalah driver yang mengantarkan produk ke toko yang bersangkutan.

D. Mereview dan mengevaluasi data – data pesanan atau order setiap toko retail yang memasarkan produk Eternal Food

Salah satu tugas penulis pada saat praktik kerja magang adalah mereview pesanan dan pendapatan per hari PT. Quantum Boga Indonesia berdasarkan jatu tempo yang sudah ditentukan. Di sini penulis diminta untuk mereview data – data pesanan produk yang diminta oleh toko setiap akhir bulan, di sini penulis mereview bersama divisi marketing dan sales beserta General Manager dari PT. Quantum Boga Indonesia. Dalam mereview hasil data – data yang memesan produk kepada perusahaan juga harus diperhatikan juga dengan bahan baku yang rusak atau apakah ada complain mengenai produk yang retur dari toko, dan juga biasanya pihak toko terkait memberikan data data mengenai penjualan produk bakso Eternal Food di tokonya, sehingga pihak perusahaan mengetahui kualitas produk serta minat pasar di daerah toko tersebut. Lalu data itu akan menjadi pertimbangan strategi dan evaluasi dari perusahaan untuk pengembangan produk bakso Eternal Food.

(AR Jakarta)

PT. QUANTUM BOGA INDONESIA
Agging Perhat
Periode Februari 2020

NO.	Nama Toko	NOI TET	OVER DUE 3-07 DAYS	OVER DUE 8-14 DAYS	OVER DUE 15-21 DAYS	OVER DUE 22- 28 DAYS	OVER DUE >28 DAYS	TOTAL
TRADITIONAL MARKET								
1	MARAWAN	0	87,000	0	43,500	0	5,951,100	5,181,600
2	DIRECT SELING	0	270,000	0	0	0	1,895,000	2,165,000
3	MONALISA	0	600,000	0	0	0	0	600,000
4	CAR KEKAS (HERMAN)	0	0	0	0	0	5,148,000	5,148,000
5	BAVU FROZEN	0	800,000	0	0	0	2,485,000	3,285,000
6	TOKO JASS FROZEN	0	0	0	0	0	150,000	150,000
7	TOKO DR BUDEN	0	0	630,000	0	0	0	630,000
8	THE FLOCK CAFE	0	0	0	180,000	0	0	180,000
9	THE ANNAPURNA	0	1,274,700	0	0	0	1,274,700	2,649,600
10	TOKO DR FROZEN	0	0	522,000	0	0	0	522,000
11	TOKO SULTAN	0	0	0	0	0	1,934,000	1,934,000
12	TOKO BUAL FROZEN	0	0	0	0	0	2,000,000	2,000,000
13	TOKO MAMA FROZEN	0	0	0	0	1,390,000	0	1,390,000
14	OH CROKOL	0	0	0	0	0	520,000	520,000
15	TOTAL BUAH SEGAR DEPOK	0	3,374,081	0	0	0	6,076,611	9,450,692
16	TOKO BUNIH	0	0	0	0	0	493,000	493,000
17	TOKO ALBIKAK	0	0	0	1,364,000	0	0	1,364,000
18	TOKO KULDEANG FROZEN	0	0	0	1,192,000	0	1,044,000	2,436,000
19	3RD ST. TARI	0	354,000	0	0	0	472,000	826,000
20	TOKO SUPONO	0	300,000	510,000	0	0	0	810,000
21	TOKO IRANA NUGET	0	870,000	0	870,000	0	0	1,740,000
22	TOKO MAJU JAYA GEMILANG	0	0	2,175,000	0	0	0	2,175,000
23	TOKO SAM FODD MANT	0	1,450,000	1,100,000	0	0	0	2,550,000
24	TOKO IDI	0	0	0	0	0	300,000	300,000
25	TOKO MAHA FROZEN	0	0	0	0	0	1,740,000	1,740,000
26	TOKO KINA FROZEN	0	0	0	0	0	1,044,000	1,044,000
27	PT TRIHAWA	0	0	0	0	0	1,044,000	1,044,000
28	RANI FROZEN	0	0	540,000	0	0	0	540,000
29	FOD	0	0	0	400,000	0	0	400,000
30	TOKO MAT FROZEN	0	1,858,000	0	0	0	1,798,000	3,656,000
31	TOKO RUMA FROZEN	0	0	0	0	1,480,000	0	1,480,000
32	TOKO HADI	0	0	0	0	0	1,238,000	1,238,000
33	TOKO ANTO FROZEN	0	6,440,500	2,565,000	0	0	1,420,000	10,425,500
34	TOKO BUI LILU	0	1,140,000	0	0	0	1,400,000	2,540,000
35	TOKO MAHEZ	0	330,000	0	0	0	0	330,000
36	TOKO ROYAL FROZEN	0	0	0	0	0	638,000	638,000
37	TOKO PAMIRA	0	0	0	0	0	0	480,000
38	SMF FROZEN	0	400,000	580,000	0	0	0	2,410,000
39	TOKO CENTRAL	0	2,410,000	0	0	0	0	2,410,000
40	TOKO ANDI NUGET	0	0	0	0	0	580,000	580,000
41	TOKO PAHWA	0	515,000	0	0	0	0	515,000
42	SOLODA FROZEN	0	0	520,000	0	0	0	520,000
43	FATIMAH FROZEN	0	0	0	0	0	885,000	885,000
44	TOKO HIBI	0	0	0	493,000	0	0	493,000
45	TOKO ADELIA	0	0	1,203,500	0	0	1,203,500	2,407,000
46	TOKO KARDIN	0	300,000	0	0	0	0	300,000
47	TOKO AA FROZEN	0	0	464,000	0	0	0	464,000
48	TOKO ALBI FROZEN	0	696,000	0	0	0	0	696,000
49	TOKO KAPPI FROZEN	0	0	1,450,000	0	0	0	1,450,000
50	TOKO LISA FROZEN	0	0	0	0	0	0	0
51	TOKO ZALHWA	0	348,000	0	0	0	0	348,000
52	TOKO ANEKA FOOD & DRINK	0	513,000	0	0	0	313,500	826,500
54	TOKO BIANCA	0	522,000	0	0	174,000	0	696,000
55	TOKO TPRA FRESH	0	0	0	0	0	1,546,000	1,546,000
56	TOKO MUDA	0	0	696,000	0	0	0	1,392,000
57	TOKO ANTO SARASWATI	0	313,500	0	0	0	0	313,500
58	TOKO ARI PS JINJAK	0	0	600,000	0	0	0	600,000
59	TOKO MAJU FISH & FOOD	0	0	1,197,000	0	1,197,000	0	2,394,000
60	TOKO KEVIN	0	0	1,339,500	0	0	0	1,339,500
61	TOKO HARUN	0	1,710,000	0	0	0	0	1,710,000
62	TOKO DAN FROZEN	0	1,044,000	1,044,000	0	0	0	2,088,000
63	TOKO JS FROZEN	0	0	0	1,450,000	0	0	1,450,000
65	SIANGIR FROZEN	0	2,881,000	0	0	0	0	1,881,000
66	TOKO GLEEN FROZEN	0	0	0	0	0	1,180,000	1,180,000
67	TOKO DENI	0	0	0	0	0	240,000	240,000
68	TOKO GABNO	0	3,400,000	0	0	0	0	3,400,000
69	TOKO KING FRESH	0	1,091,500	0	0	0	0	1,091,500
70	TOKO SUWARDI	0	0	120,000	0	0	0	120,000
71	TOTAL BUAH SEGAR PADJAJARAN	0	0	0	0	0	458,074	458,074
72	TOKO AGUNG	0	0	0	0	0	0	0
73	TOKO MITA	0	0	0	0	0	0	0
74	TOKO SARI RASA FROZEN	0	0	0	0	0	696,000	696,000
76	PT. PARAMITRA	0	0	249,000	0	431,500	2,870,000	3,570,500
77	BAHARI FROZEN	0	0	0	0	0	1,740,000	1,740,000
78	TOKO BAY FROZEN	0	0	0	0	1,044,000	0	1,044,000
79	TOKO DIAMOND FROZEN	0	0	0	0	0	927,000	927,000
80	PALUGADA FROZEN	0	0	0	0	0	0	120,000
81	MALISMA FROZEN	0	0	0	0	0	0	0
82	BAROKAH JAYA	0	0	0	0	0	0	0
83	JOHI FROZEN	0	620,000	0	0	0	0	620,000
84	ROYA FROZEN	0	0	0	0	0	0	0
85	BORO FROZEN	0	0	0	0	0	800,000	800,000
87	BAROKAH FROZEN DEPOK	0	0	0	290,000	0	0	290,000
88	TOKO IRANI	0	700,000	0	0	0	0	700,000
89	ANEKA FROZEN BINTARD	0	0	0	0	0	944,000	944,000
90	SARI KIBAB	0	0	0	0	0	0	0
91	MIE AYAM SARI RASA	0	0	0	0	300,000	0	300,000
	TOTAL		11,808,281	17,113,000	6,487,600	9,884,000	52,170,434	119,783,315
MODERN MARKET								
1	SABAN SURUR SUFOPO	0	0	0	0	0	0	0
2	GRAND LUCKY KFO	0	0	2,884,570	2,299,361	0	1,410,868	6,594,799
3	GRAND LUCKY RADIO DALAM	0	0	0	0	0	1,341,363	1,341,363
4	HOKY TE IT LIVING PLAZA	0	0	2,654,758	0	0	1,429,098	4,483,856
	TOTAL		0	3,539,328	2,299,361	0	1,181,261	13,022,619
	SUB TOTAL		12,808,281	20,652,327	8,787,861	9,584,500	57,554,365	132,781,334

Gambar 3.5 Data Pemesanan antara Perusahaan dengan Retailer

E. Memfollow up dan menangani complain

Salah satu tugas penulis adalah memfollow up dan mengecek setiap kali ada complainan atau saran dalam produk yang dikirim dan juga di pesan, ini penting guna mengetahui apa kekurangan dari produk bakso Eternal Food. Dalam menangani masalah complain pada PT. Quantum Boga Indonesia ini masih secara traditional, yang

dimaksud secara traditional adalah masih belum menggunakan system berbasis cloud atau teknologi. Pihak toko yang ingin memberikan complain atau saran selama ini masih menggunakan via media sosial whatsapp untuk yang traditional market, namun jika yang modern market menggunakan email dalam memberikan saran atau complain kepada pihak perusahaan. Dalam menangani complain ini juga, pihak perusahaan memberikan suatu kebijakan, yaitu salah satu dari pihak perusahaan akan melakukan kunjungan untuk mengecek ke lapangan atau toko setiap minggunya. Yang di mana hal yang dilakukan adalah mengecek keadaan produk bakso Eternal Food di toko tersebut, cara penyimpanan yang ada di toko tersebut dan tanggal kadaluarsa dari produk bakso Eternal Food. Selama ini yang menjadi complain dari pihak toko bukan dari segi produk yang rusak, namun dari keterlambatan pengiriman dikarenakan dari perusahaan tidak bisa mengimbangi kelebihan jumlah order atau over order dari pasar.

F. Mengecek Produk – produk bakso Eternal Food

Salah satu tugas penulis juga adalah mengecek setiap produk bakso Eternal Food yang sudah diproduksi dan juga saat hendak mau dikirim ke toko retail. Dalam mengecek produk – produk bakso Eternal Food ini sendiri lebih bekerja sama dengan divisi produksi, yang di mana kita harus mengecek setiap produk yang ada pada produksi. Seperti ; kualitas daging dari supplier, kualitas bumbu yang sudah diolah, kualitas hasil bakso yang sudah jadi dan akan di packing, hingga hasil packing apa sudah rapih atau ada yang belum tervacum rapih. Semua diperiksa secara bersama dan detail sebelum pengecekan untuk dikirim ke toko yang memesan produk bakso Eternal Food. Terkadang dalam mengecek produk – produk bakso Eternal Food ini harus membutuhkan waktu yang lumayan lama dan memakan tenaga dan fokus antara divisi produksi, divisi sales dan marketing, dan juga General Manager dari PT. Quantum Boga Indonesia sendiri yang handle langsung dalam pengecekan produk dari bakso Eternal Food ini.



Gambar 3.6 Gambar Produk Bakso Perusahaan

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

A. Menerbitkan dan membuat invoice penagihan

Kendala yang ada dalam menerbitkan dan membuat invoice penagihan adalah ada pada Modern Market, yang di mana untuk proses pembayaran pihak modern market cenderung lebih sulit karena beberapa prosedur yang mereka tentukan. Jadi bisa lewat dari jatuh tempo pembayaran yang telah dikeluarkan oleh PT. Quantum Boga Indonesia. Penyebab dari kendala dalam menerbitkan dan membuat invoice penagihan, yaitu adalah yang di mana untuk proses pembayaran yang dilakukan oleh modern market memerlukan beberapa waktu yang tidak bisa ditentukan atau cenderung lama. Hal tersebut disebabkan oleh proses alur pembayaran pada sistem modern market yang tidak menentu, sehingga pembayaran invoice yang telah diberikan tidak konsisten terhadap waktu yang diberikan. Namun berbeda pada traditional market, yang di mana

pihak penjual dari traditional market lebih cepat dan pembayaran langsung diberikan kepada penjualnya langsung.

B. Mengecek dan membuat Purchase Order

Kendala yang ada dalam mengecek dan membuat Purchase Order adalah yang di mana untuk traditional market dalam membuat Purchase Order jumlahnya tidak menentu setiap harinya. Dan juga kendalanya untuk traditional market adalah dalam komunikasi pemesanan yang by phone bukan by email. Penyebabnya adalah para pedagang di traditional market tidak ada sistem pengelolaan yang baik dan juga mereka lebih memilih sistem secara traditional dan pesanan produk yang dipesan juga mengikuti keadaan pasar pada setiap harinya. Jadi tidaklah menentu berapa banyak orderan yang dipesan, ditambah lagi apabila produksi lagi *over order* maka sering ada kekurangan produk yang berhasil diproduksi dan ada beberapa toko retail yang

C. Mereview dan mengevaluasi data – data pesanan atau order setiap toko retail yang memasarkan produk Eternal Food

Kendala yang ada dalam mereview dan mengevaluasi data – data pesanan atau order setiap toko adalah dalam memastikan hasil penjualan yang belum stabil setiap minggunya dan mengecek data – data produk yang mengalami retur karena rusak. Penyebabnya adalah beberapa produk yang rusak, yang di mana disebabkan oleh penyimpanan yang kurang benar pada toko retail yang menjual produk bakso Eternal Food, setelah itu kebanyakan ada kesalahan dari pihak toko retailer yang tidak memperhatikan *FIFO (First In First Out)*, jadi produk yang sudah mendekati masa expired tidak dipisahkan dengan yang produk baru datang atau masuk. Dan yang menyebabkan hasil penjualan belum stabil adalah dari faktor pedagang pasar traditional yang tidak menentu dalam pemesanan setiap harinya karena melihat dan mengikuti keadaan pasar.

D. Memfollow up dan menanggapi berbagai *Complain* dari customer

Kendala yang ada dalam memfollow up dan menanggapi *complain* adalah karena cenderung PT. Quantum Boga Indonesia memasarkan produknya ke traditional market jadi mereka cenderung tidak peduli akan *complainan*, yang penting produknya sesuai dan sampai mereka tidak akan komentar. Penyebabnya yang selama ini diterima oleh PT. Quantum Boga Indonesia adalah apabila terjadi keterlambatan pengiriman dan juga jumlah yang dipesan dengan yang dikirim tidak sesuai dan terpenuhi kapasitas yang telah dipesan. Selain itu juga untuk penanganan *complain* dari pedagang traditional kendalanya adalah di mana para pedagang traditional masih sistem whatsapp dan personal saja, yang di mana masih menggunakan sistem 1 arah dengan pemilik toko langsung.

E. Mengecek produk – produk bakso Eternal Food yang telah diproduksi dengan yang akan dikirim ke toko retail

Kendala yang ada dalam pengecekan produk bakso Eternal Food adalah kekurangan bahan dan jumlah yang ditargetkan selesai terkadang sempat tidak tercapai, dikarenakan pesanan yang dipesan melebihi kapasitas proses produksi dan waktu yang dipesan antar 1 toko dengan toko lainnya terlalu berdekatan sehingga membuat proses produksi tidak terkejar. Selain itu juga penyebab dari masalah melebihi kapasitas produksi yang ada, membuat kualitas produk bakso Eternal Food juga menurun. Yang disebabkan oleh proses pendinginan yang tidak sempurna, sehingga produk bakso Eternal Food yang diproduksi menjadi tidak sempurna.

3.3.3 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

3.3.3.1 Menerbitkan dan membuat Invoice Penagihan

1. Beri batas pembayaran lebih awal

Jika PT. Quantum Boga Indonesia mencantumkan batas pembayaran selama 30 hari dalam *invoice*, selalu ada kemungkinan bahwa pelanggan

akan membayarnya 2 minggu lebih lambat dari batas yang telah ditentukan. Jika PT. Quantum Boga Indonesia merasa nilai tagihan ini sangat penting dan sangat memengaruhi uang kas jika dibayar melebihi 30 hari, maka cobalah untuk memajukan batas pembayaran pada *invoice* tersebut. Hal ini sangatlah adil jika mengingat bisnis PT. Quantum Boga Indonesia telah memberi layanan terbaik untuk para pelanggan, yaitu para pedagang retail di *Traditional Market* dan juga *Modern Market*.

2. Berikan Insentif untuk Pembayaran Lebih Awal

Memberi insentif pembayaran lebih awal dengan menawarkan diskon kecil untuk *invoice* yang dibayar di muka sebagai penghargaan. Dengan memberi penghargaan kepada pelanggan, PT. Qunatum Boga Indonesia akan dapat mendorong kesetiaan pelanggan dan memastikan mereka segera membayar tagihannya.

3. Denda untuk Keterlambatan Pembayaran

Jika memberi insentif pada pembayaran awal adalah sebuah hadiah untuk mendorong pembayaran segera, maka PT. Quantum Boga Indonesia juga bisa memberikan denda untuk keterlambatan pembayaran. Dengan menambahkan biaya keterlambatan ke dalam *invoice*, PT. Quantum Boga Indonesia akan menekankan unsur penting pada tagihan tersebut.

4. Jangan Sungkan Mengirim Peningat

Beberapa pelanggan mungkin lupa terhadap *invoice* yang ditujukan kepadanya. Seiring dengan banyaknya tugas dan tanggung jawab, bisa jadi *Invoice* yang Anda kirimkan sudah jatuh tempo. Jika tanggal jatuh tempo telah berlalu dan belum ada pembayaran, maka saatnya mengirimkan pengingat seperti email pribadi, teks, atau panggilan telepon. Dengan mengirimkan pengingat ini, PT. Quantum Boga Indonesia membantu mengingatkan pelanggan terhadap tagihan yang belum mereka bayar, dan menunjukkan keseriusan dari PT. Quantum Boga Indonesia dalam melakukan penagihan *invoice*.

5. Gunakan Sistem Cloud

Beberapa pemilik bisnis menghabiskan hingga 10% waktu kerja mereka untuk pembuatan *invoice*. Jika PT. Quantum Boga Indonesia merasa menghabiskan banyak waktu untuk menagih klien dan mengejar pembayaran, mungkin sudah saatnya mulai mencari software akuntansi yang menggunakan sistem *cloud*. Kemajuan teknologi bisa PT. Quantum Boga Indonesia manfaatkan untuk kemudahan perkembangan bisnis produkbakso Eternal Food. Jurnal adalah software akuntansi online yang membantu Anda membuat dan mengirim *invoice* dengan mudah, cepat, dan aman.

3.4 Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap tingkat penjualan produk bakso Eternal Food oleh PT. QUANTUM BOGA INDONESIA

Selama proses praktik kerja magang di PT. Quantum Boga Indonesia (Eternal Food), penulis berkontribusi dalam hubungan dengan toko *retailer* atau (*Customer Relationship Management*), yang memasarkan produk dari PT. Quantum Boga Indonesia, yaitu Eternal Food. Banyak Ilmu dan pengalaman bagaimana menjaga hubungan baik dan menarik pelanggan baru dalam memasarkan produk Eternal Food dari PT. Quantum Boga Indonesia yang tidak didapatkan di dunia perkuliahan.

Selama proses praktik kerja magang di PT. Quantum Boga Indonesia, penulis mendapatkan beberapa aspek dalam menjalankan peran *Customer Relationship Management* terhadap tingkat penjualan produk bakso Eternal Food oleh PT. Quantum Boga Indonesia. Aspek – aspek tersebut meliputi:

1. *Customer knowledge*

Pengetahuan tentang pelanggan individu sangat penting dalam rangka mengembangkan hubungan jangka panjang. Pengetahuan konsumen adalah sumber yang paling tepat dalam meningkatkan nilai dari konsumen. Dengan mengetahui, memahami, mengerti,

berinteraksi, dan menyalurkan keinginan dari konsumen maka kepuasan yang mereka dapatkan akan meningkat dengan tajam dan hal ini secara langsung akan meningkatkan bisnis kita dan membuat tujuan bisnis kita tercapai.

2. Relationship strategy

Informasi mengenai customer harus digunakan untuk mengembangkan hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan customer. Kunci untuk membangun hubungan jangka panjang adalah penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan yang unggul. Pelanggan yang puas akan cenderung akan memberikan perusahaan pangsa yang lebih besar. Dengan terbangunnya hubungan dengan pelanggan melalui pelayanan yang baik dan berkelanjutan maka perusahaan dapat menarik pelanggan baru yang berasal dari masyarakat konsumen yang mengetahui informasi pelayanan pelanggan.

3. *Communication*

Terciptanya service quality dan kepuasan pelanggan tidak akan bisa tanpa komunikasi. Karena salah satu prinsip terpenting dari pondasi membangun kualitas pelayanan adalah terciptanya komunikasi yang bersifat terbuka serta dua arah. Perusahaan berkomunikasi dengan pelanggan dari berbagai macam cara baik langsung maupun tidak langsung; kontak langsung (*face-to-face*), lewat media telepon, web, fax, media promosi dan lain-lain. Di setiap media komunikasi ini, kita haruslah dapat memberikan pelayanan terbaik guna memuaskan pelanggan. Komunikasi tercipta karena adanya pengirim pesan dan penerima pesan. Komunikasi akan efektif apabila pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh penerima pesan dengan cara memberikan umpan balik.

4. *The individual value proposition*

Value proposition adalah nilai atau manfaat yang ditawarkan kepada pelanggan. Manfaat ini terwujud dalam bentuk sekumpulan produk atau jasa. Dimata pelanggan, *value proposition* ini adalah sebagai solusi atau jawaban atas apa yang mereka butuhkan, atau pemecahan dari masalah yang mereka hadapi. Singkatnya, *value proposition* akan menjadi alasan bagi para pelanggan, kenapa mereka membeli produk atau jasa kita dan bukan membeli dari pesaing.