



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

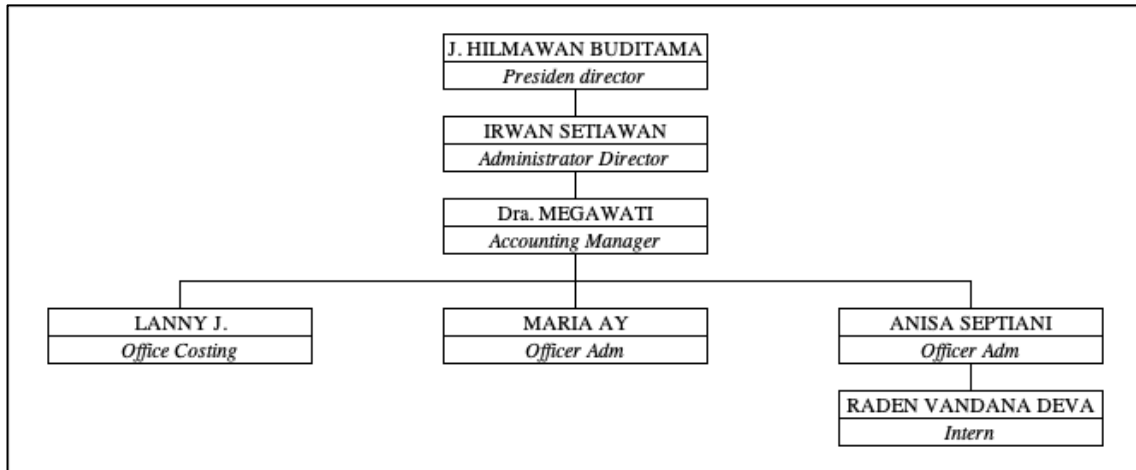
3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama dilaksanakannya program kerja Magang di PT. Tetsu Sarana Persada, terdapat beberapa tugas yang harus dijalankan sebagai karyawan magang. Selama dijalankannya proses kerja magang posisi yang diberikan tersebut berada di bawah pengawasan *chief executive officer* dan *Staf Administrasi*. Semua bentuk pekerjaan yang dilakukan selama menjalankan program kerja magang di PT. Tetsu Sarana Persada haruslah sesuai dengan perintah dan koordinasi dari *chief executive officer* serta peraturan perusahaan. Dengan adanya perintah dan koordinasi *chief executive officer* serta peraturan dari perusahaan, maka terbentuklah sebuah tanggung jawab yang perlu dilaksanakan guna menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Ketika berada dalam perusahaan, penulis berhubungan langsung dengan Ibu Anisa Septiani selaku *Staf Administrasi*. Keberadaan dan ditunjuknya beliau menjadi pendamping merupakan sebuah keberuntungan sebab pengalaman beliau di PT. Tetsu Sarana Persada dapat membantu penulis dalam hal melihat struktur dan jenis bisnis yang dijalankan perusahaan, serta membantu penulis dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Ketika dijalankan program kerja magang dengan kurun waktu tiga bulan tersebut, koordinasi yang berikan oleh beliau sangatlah membantu. Beliau selalu menjabarkan dengan sabar pekerjaan yang harus dikerjakan penulis, dan

menjelaskan banyak hal, sehingga pengetahuan yang sebelumnya tidak diketahui bisa diperoleh oleh penulis.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bagian Administratif PT Tetsu Persada

Selama periode kerja magang, penulis ditempatkan di bawah bimbingan Ibu Anisa Septiani yang berada di bagian *administrative*. Ibu Anisa Septiani berkedudukan di bawah pimpinan Ibu Megawati selaku manajer akuntansi bersama dengan Ibu Maria Ay.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Kerja magang berlangsung mulai tanggal 19 Maret 2019 hingga 21 Juni 2019 dengan bidang pekerjaan sebagai karyawan magang yang bertanggung jawab untuk memantau arus proses bisnis PT. Tetsu Sarana Persada dan memastikan semua pembayaran tepat waktu, sehingga arus kas perusahaan tetap lancar dan apabila mengikuti proyek pemerintah dihindarkan dari sanksi-sanksi atas adanya keterlambatan dalam hal apapun. Tugas-tugas utama yang penulis harus penuhi

selama masa program kerja magang di PT. Tetsu Sarana Persada selama 60 hari kerja (3 bulan) adalah sebagai berikut :

1. Memahami tentang *scoope* (ruang lingkup) pekerjaan proyek yang ditangani, dan produk yang dijual oleh PT. Tetsu Sarana Persada.
2. Mempelajari alur proses bisnis PT. Tetsu Sarana Persada.
3. Mengikuti *meeting* yang diperbolehkan atasan
4. Melaporkan setiap pekerjaan yg diberikan hari itu
5. Membuat rencana pemasaran bersama *team*
6. Melakukan pemantauan terhadap harga bahan utama

Selain tugas utama di atas, penulis juga memiliki tanggung jawab atas tugas tambahan, antara lain:

1. Menyiapkan materi presentasi
2. Membalas email dari *customer*
3. Membantu *staf administrasi* ketika ada kunjungan keluar kantor
4. Membantu melakukan inspeksi ulang apabila dibutuhkan
5. *Follow up* pembayaran *customer*
6. Konfirmasi ulang dengan *customer* bila belum ada kepastian pembelian

Staf Administrasi juga memiliki tugas untuk memantau setiap pekerjaan yang dilakukan pekerja magang di dalam perusahaan, tugas tersebut meliputi :

1. Memberikan arahan tugas dan pekerjaan harian
2. Memastikan tugas dan pekerjaan harian yang diberikan dilakukan dengan benar
3. Memberikan *review* / penilaian kepada pekerja magang

4. Memberikan masukan dan arahan ketika pekerja magang bingung dengan tugas-tugas harian maupun tambahannya

3.3 Tabel Ringkasan Pelajar

Selama 3 bulan masa magang, penulis memiliki pekerjaan harian yang harus dikerjakan. Berikut tabel rangkuman pekerjaan mingguan yang penulis kerjakan selama 3 bulan masa magang:

Minggu	Ringkasan Pekerjaan	Output	Koordinasi
1	Perkenalan dengan seluruh karyawan Memahami visi & misi perusahaan	Penulis jadi mengenal hampir keseluruhan karyawan di PT. Tetsu Sarana Persada dan visi & misi perusahaan	Ibu Dra. Megawati
2	<i>Product knowledge</i> Memahami ruang lingkup perusahaan Memahami pekerjaan masing-masing karyawan	Ibu Anisa diberi tugas untuk mengajari penulis mengenai beberapa aturan perusahaan, dan memberikan materi <i>product knowledge</i> . Hasilnya penulis jadi lebih memahami tentang produk yang	Ibu Dra. Megawati & Ibu Anisa Septiani

		dijual perusahaan dan aturan - aturan yang berlaku di perusahaan.	
3	Penulis diperkenalkan dengan pekerjaan harian yang akan dikerjakan penulis, yaitu melakukan <i>follow up</i> ke <i>customer</i>	Penulis diberikan tugas harian berupa pekerjaan yang biasa dilakukan oleh Ibu Anisa Septiani namun dengan tingkat kesulitan yang paling rendah. Hasilnya penulis jadi mampu menjawab pertanyaan – pertanyaan dasar <i>customer</i> dan cara <i>follow up</i> penjualan.	Ibu Anisa Septiani
4	<i>Follow up</i> ke <i>customer</i> Membalas <i>e-mail</i> dari <i>customer</i>	Penulis melanjutkan pekerjaan harian seperti yang telah diajarkan sebelumnya. Hasilnya <i>customer</i> menjadi <i>terfollow up</i> dan semua pertanyaan <i>customer</i> terjawab.	Ibu Anisa Septiani

5	<p><i>Follow up ke customer</i></p> <p>Membalas <i>e-mail</i> dari <i>customer</i></p> <p>Mengikuti <i>meeting</i> rutin bulanan perusahaan</p>	<p>Penulis melanjutkan pekerjaan harian seperti yang telah diajarkan sebelumnya. Hasilnya <i>customer</i> menjadi <i>terfollow up</i> dan semua pertanyaan <i>customer</i> terjawab.</p> <p>Pada minggu ini penulis juga diberi kesempatan untuk mengikuti <i>meeting</i> rutin bulanan perusahaan yang berisi hampir seluruh karyawan PT. Tetsu Sarana Persada. Hasilnya penulis jadi semakin memahami permasalahan – permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan saat ini dan <i>strategic plan</i> yang</p>	<p><i>Customer</i>, Ibu Anisa Septiani, dan seluruh karyawan PT. Tetsu Sarana Persada</p>
---	---	---	---

		diterapkan perusahaan kedepannya.	
6	<p>Presentasi hasil pekerjaan di bulan pertama</p> <p>Membalas <i>e-mail</i> dari <i>customer</i></p> <p><i>Follow up</i> ke <i>customer</i></p>	<p>Penulis melanjutkan pekerjaan harian seperti yang telah diajarkan sebelumnya. Hasilnya <i>customer</i> menjadi <i>terfollow up</i> dan semua pertanyaan <i>customer</i> terjawab.</p> <p>Pada minggu ke-6 ini penulis diminta untuk mempresentasikan <i>product knowledge</i> dan hasil pekerjaan di bulan pertama ke Ibu Dra. Megawati. Hasilnya, penulis berhasil menyampaikan nilai cukup memuaskan dari Ibu Dra. Megawati selaku atasan Ibu Anisa Septiani karena</p>	<p>Ibu Anisa Septiani,</p> <p>Ibu Dra. Megawati</p>

		<p>pekerjaan yang dilakukan penulis tidak ada yang salah dan berhasil</p> <p>mempresentasikan pekerjaan penulis dengan baik.</p>	
7	<p>Menemani atasan untuk <i>exit meeting</i></p> <p>Membalas <i>e-mail</i> dari <i>customer</i></p> <p><i>Follow up</i> ke <i>customer</i></p>	<p>Penulis melanjutkan pekerjaan harian seperti yang telah diajarkan sebelumnya. Hasilnya <i>customer</i> menjadi <i>terfollow up</i> dan semua pertanyaan <i>customer</i> terjawab.</p> <p>Pada minggu ke-7 ini penulis diminta untuk menemani Ibu Anisa Septiani <i>exit meeting</i> dengan <i>customer</i>. Hasilnya, penulis jadi lebih memahami hal – hal yang harus</p>	<p><i>Customer,</i> Ibu Anisa Septiani</p>

		diperhatikan dan dipersiapkan apabila akan <i>meeting</i> dengan pihak eksternal di luar kantor.	
8	<p><i>Follow up ke customer</i></p> <p>Membalas <i>e-mail</i> dari <i>customer</i></p> <p>Inspeksi ke <i>site</i> milik perusahaan</p>	<p>Penulis melanjutkan pekerjaan harian seperti yang telah diajarkan sebelumnya. Hasilnya <i>customer</i> menjadi <i>terfollow up</i> dan semua pertanyaan <i>customer</i> terjawab.</p> <p>Pada minggu ke-8 ini penulis berkesempatan mengunjungi <i>site</i> milik perusahaan. Hasilnya, penulis jadi lebih mengenal perbedaan budaya kerja antara di <i>site</i> dengan di kantor.</p>	<p>Ibu Anisa Septiani,</p> <p>Karyawan di <i>site</i> PT. Tetsu Sarana Persada</p>
9	<p>Inspeksi ke proyek</p> <p>Membalas <i>e-mail</i> dari <i>customer</i></p>	<p>Penulis melanjutkan pekerjaan harian seperti</p>	<p>Ibu Anisa Septiani</p>

	<i>Follow up ke customer</i>	<p>yang telah diajarkan sebelumnya. Hasilnya <i>customer</i> menjadi <i>terfollow up</i> dan semua pertanyaan <i>customer</i> terjawab.</p> <p>Pada minggu ke-9 ini penulis berkesempatan ikut Ibu Anisa Septiani mengunjungi proyek MRT. Hasilnya, penulis jadi mengerti bahwa ada aturan – aturan khusus yang tidak dapat dilanggar sesuai dengan standar keselamatan masing – masing proyek.</p>	
10	<p><i>Meeting</i> rutin <i>team</i> marketing</p> <p>Membalas <i>e-mail</i> dari <i>customer</i></p> <p><i>Follow up ke customer</i></p>	<p>Penulis melanjutkan pekerjaan harian seperti yang telah diajarkan sebelumnya. Hasilnya <i>customer</i> menjadi</p>	<p>Ibu Anisa Septiani, Karyawan <i>team</i> marketing</p>

		<p><i>terfollow up</i> dan semua pertanyaan <i>customer</i> terjawab.</p> <p>Pada minggu ke-10 ini penulis diberi kesempatan untuk mengikuti <i>meeting</i> rutin khusus <i>team</i> marketing. Hasilnya penulis jadi lebih akrab dengan <i>team</i> marketing <i>internal</i> perusahaan dan mengetahui perencanaan operasional <i>team</i> marketing untuk tahun 2019.</p>	
11	<p>Memantau harga bahan baku</p> <p>Membalas <i>e-mail</i> dari <i>customer</i></p> <p><i>Follow up</i> ke <i>customer</i></p>	<p>Penulis melanjutkan pekerjaan harian seperti yang telah diajarkan sebelumnya. Hasilnya <i>customer</i> menjadi <i>terfollow up</i> dan semua</p>	<p>Ibu Anisa Septiani</p>

		<p>pertanyaan <i>customer</i> terjawab.</p> <p>Pada minggu ke-11 ini penulis diberi tugas tambahan berupa memantau harga bahan baku baja di Indonesia.</p> <p>Hasilnya penulis jadi memahami bahwa memang situasi dan kondisi politik di Indonesia sangat mempengaruhi harga bahan baku.</p>	
12	<p>Memantau harga bahan baku</p> <p>Membalas <i>e-mail</i> dari <i>customer</i></p> <p><i>Follow up</i> ke <i>customer</i></p>	<p>Penulis melanjutkan pekerjaan harian seperti yang telah diajarkan sebelumnya. Hasilnya <i>customer</i> menjadi <i>terfollow up</i> dan semua pertanyaan <i>customer</i> terjawab.</p> <p>Pada minggu ke-11 ini</p>	<p>Ibu Anisa Septiani</p>

		<p>penulis diberi tugas tambahan berupa memantau harga bahan baku baja di Indonesia. Hasilnya penulis jadi memahami bahwa memang situasi dan kondisi politik di Indonesia sangat mempengaruhi harga bahan baku.</p>	
--	--	---	--

Tabel 3. 1 Tabel Ringkasan Pelajar

3.4 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.4.1. Proses Pelaksanaan

3.4.1.1. Implementasi Kerja

Sejak hari pertama, Penulis diharuskan untuk hadir pukul 08.00 hingga 17.00 WIB. Masa efektif kerja magang yang telah di tempuh adalah 12 minggu. Pada PT. Tetsu Sarana Persada, alur proses pekerjaan merupakan satu kesatuan kegiatan tender, sehingga masing-masing karyawan memiliki tugasnya masing-masing berdasarkan alur tersebut. Salah satu kegiatan yang dikerjakan adalah penagihan pembayaran kepada

klien. Pembayaran merupakan salah satu bagian kritis karena menyangkut pada arus kas yang menyokong operasional sehari-hari perusahaan. Apabila terdapat hambatan pada bagian penagihan pembayaran, maka banyak hal yang akan tertunda.

Akan diuraikan pekerjaan yang telah dilakukan selama program kerja magang berlangsung :

- **Minggu ke-1, Perkenalan dengan karyawan perusahaan, profil perusahaan, visi dan misi perusahaan.**

Pada minggu pertama, penulis mengakrabkan diri dengan seluruh karyawan di perusahaan. Pembimbing lapangan penulis menjelaskan tentang perusahaan bergerak di bidang apa, produk apa saja yang perusahaan jual, dan sistem apa yang digunakan di perusahaan selama proses jual beli. Pembimbing lapangan penulis memberikan data berupa *link* website-website perusahaan, dan rekan perusahaan dengan harapan penulis dapat memahami tentang seluk beluk perusahaan dari sana. Penulis juga dijelaskan tentang *jobdesk* dan kegiatan rutin yang akan penulis kerjakan selama magang di PT. Tetsu Sarana Persada.

- **Minggu ke-2, Memperdalam *product knowledge*, dan ruang lingkup pekerjaan perusahaan.**

Pada minggu kedua, penulis yang sudah semakin akrab dengan seluruh karyawan di perusahaan, dan mulai mengenal seluk beluk bisnis perusahaan mulai diberikan materi-materi terkait barang

yang dijual oleh perusahaan. Di sini peneliti sebagai asisten bagian administrasi dituntut untuk dapat menghafal dan memahami segala produk yang dijual sehingga tidak ada kesalahan pada saat penulis membantu pihak administrasi dalam proses *input* data laporan penjualan. Penulis juga diminta untuk mulai mempelajari jenis-jenis *segmentasi customer* terhadap barang-barang yang dijual oleh perusahaan.

- **Minggu ke-3, Melakukan *follow up* pembelian dan membalas *e-mail* pertanyaan dari *customer*.**

Pada minggu ketiga ini penulis yang sudah memahami produk-produk yang dijual perusahaan sudah mulai diberikan kepercayaan untuk menjawab pertanyaan *customer* mengenai produk yang dijual perusahaan. Penulis diberikan akses *e-mail* untuk menjawab pertanyaan dari *customer* yang masuk dari *website*, maupun email pribadi. Di sini penulis diajarkan untuk membalas *e-mail* dengan format standar perusahaan yang harus ditaati dan penggunaan bahasa yang sopan. Penulis diajarkan untuk tidak menggunakan bahasa tidak formal maupun singkatan-singkatan walaupun singkatan yang umum digunakan sekalipun (seperti yang disingkat menjadi yg). Pada minggu ketiga ini pula penulis banyak mendapatkan kritisan dari atasan karena penulis seringkali melakukan kesalahan karena tidak sengaja menggunakan singkatan, tidak menyebutkan nama dengan huruf awalan besar,

dan lupa memasukan *attachment*. Namun seiring berjalannya waktu, penulis sudah mulai semakin lancer dan tidak mendapatkan tegoran-tegoran lagi. Atasan langsung penulis juga cukup puas dengan perkembangan penulis.

- **Minggu ke-4, Melanjutkan rutinitas seperti yang dilakukan di minggu ke-3.**

Pada minggu keempat ini, penulis belum diberikan tugas baru. Penulis masih tetap bekerja sama seperti minggu sebelumnya, yaitu melakukan *follow up* ke *customer* yang belum melakukan pembayaran, atau yang belum membuat keputusan pembelian. Selain itu penulis juga masih rutin membalas *e-mail* pertanyaan yang masuk ke perusahaan. Pada minggu keempat ini, penulis sudah tidak pernah lagi mendapatkan tegoran dari atasan karena pekerjaan yang penulis lakukan sudah baik dan tidak terdapat kesalahan. Atasan penulis malah memuji dan memberikan apresiasi dalam bentuk makan siang bersama.

- **Minggu ke-5, Mengikuti *meeting* rutin bulanan.**

Pada minggu kelima, untuk pertama kalinya penulis mengikuti *meeting* rutin yang diadakan setiap bulan oleh perusahaan. *Meeting* yang penulis ikuti ini dihadiri oleh hampir seluruh karyawan kantor yang ada. Dalam *meeting* ini, semua unit kerja dalam perusahaan menyampaikan *report* pekerjaan yang sudah, sedang, dan akan dikerjakan dalam bulan tersebut. Penulis juga diberikan

kesempatan untuk mempresentasikan hasil pekerjaannya setelah bekerja selama 4 minggu ini. Selain itu, penulis tetap melakukan rutinitas melakukan *follow up* dan membalas *e-mail* pertanyaan dari *customer* seperti biasa.

- **Minggu ke-6, Melakukan rutinitas *follow up* dan membalas *e-mail* pertanyaan dari *customer*.**

Pada minggu keenam, penulis belum mendapatkan pekerjaan tambahan. Penulis masih tetap melakukan rutinitas dengan melakukan *follow up* dan membalas *e-mail* pertanyaan dari *customer*. Pada minggu ini, penulis diminta untuk mempersiapkan diri karena minggu pada minggu ketujuh penulis akan diminta mendampingi atasan langsung penulis untuk melakukan *exit meeting* dengan *customer* di daerah Cibubur. *Exit meeting* ini akan dimanfaatkan oleh perusahaan untuk *melobby customer* baru.

- **Minggu ke-7, Mendampingi atasan langsung untuk melakukan *exit meeting*.**

Pada minggu ketujuh ini, penulis akhirnya mendapatkan kesempatan untuk mendampingi atasan langsung penulis untuk melakukan *exit meeting* dengan *customer*. Di sini banyak hal baru yang penulis dapatkan. Penulis belajar banyak hal baru seperti hal-hal yang harus dipersiapkan sebelum *exit meeting* dengan *customer*, mulai dari materi presentasi (di sini penulis belum diminta untuk menyiapkan materi presentasi), menyiapkan buah

tangan yang akan diberikan ke *customer*, cara berpakaian, cara bertutur kata, ketepatan waktu (berhubung tempat penulis melakukan kerja magang saat ini adalah perusahaan yang berasal dari Jepang, maka ketepatan waktu adalah hal yang sangat penting), hingga mempelajari profil *customer* agar produk yang ditawarkan dapat tepat sasaran. Pada *exit meeting* ini, yang menjadi *customer* perusahaan penulis merupakan petinggi dari Plaza Toyota di Gading Serpong yang kemudian akan ditawarkan produk bahan baku baja dari perusahaan tempat penulis melakukan kerja magang.

- **Minggu ke-8, Inspeksi ke *site* milik perusahaan.**

Pada minggu kedelapan, penulis diminta untuk melakukan inspeksi ke *site* milik perusahaan bersama atasan langsung penulis. Pada saat kunjungan ke *site* ini, penulis belajar mengenai adanya perbedaan antara struktur organisasi di kantor dan di *site*. Di *site* milik perusahaan juga memiliki suasana dalam bekerja yang berbeda dengan di kantor. Di *site* penulis banyak berkenalan dengan orang-orang baru dan mendapatkan sudut pandang yang berbeda terhadap budaya bekerja yang berbeda pula walaupun masih dalam perusahaan yang sama. Apabila di kantor budaya pekerjaan masih cenderung santai, di *site* seluruh karyawan memiliki budaya *kaizen* yang lebih tinggi karena tingginya *loot* pekerjaan. Dari segi kenyamanan juga dapat dirasakan bahwa tentu

saja bekerja di *site* memiliki suasana yang tentunya lebih kurang nyaman karena panas, berisik, dan banyak polusi.

- **Minggu ke-9, Inspeksi ke salah satu proyek yang sedang dikerjakan perusahaan.**

Pada minggu kesembilan, penulis kembali diberi kesempatan untuk melakukan inspeksi langsung ke proyek yang sedang dikerjakan oleh perusahaan. Proyek yang saat itu sedang dikerjakan adalah proyek MRT yang dijalankan oleh pemerintahan. Di sini penulis belajar prosedur keamanan standar pemerintahan Indonesia, seperti pakaian yang harus dikenakan, sepatu dan helem khusus, dan larangan-larangan yang harus dipatuhi.

- **Minggu ke-10, Mengikuti *meeting* rutin *team* pemasaran perusahaan.**

Pada minggu kesepuluh, penulis diberi kesempatan untuk mengikuti *meeting* yang diadakan rutin setiap minggunya oleh *team* pemasaran. Dalam *meeting* ini, penulis banyak mendengar istilah *Word of Mouth (WoM)* yang kemudian menginspirasi mengangkat topik tersebut ke laporan magang penulis. Penulis menyadari bahwa selama ini perusahaan tempat penulis magang hampir tidak pernah mengiklankan produknya di media manapun, karena perusahaan tempat penulis melakukan kerja magang menggunakan metode *Word of Mouth (WoM)*. PT. Tetsu Sarana Persada, perusahaan tempat penulis melakukan kerja magang sudah berdiri

sejak tahun 1982 memanfaatkan jaringan *customernya* untuk mengimplementasikan metode *Word of Mouth*. Dari testimoni dan rasa kepuasan *customer* terhadap PT. Tetsu Sarana Persada lah yang kemudian merangsang pertumbuhan penjualan perusahaan dan mengenalkan perusahaan ke *customer* baru setiap tahunnya. Selain *customer* baru, PT. Tetsu Sarana Persada seringkali juga mendapatkan *customer* lama, namun di anak cabang yang berbeda.

- **Minggu ke-11, Melakukan pemantauan terhadap harga bahan utama.**

Pada minggu kesebelas ini, penulis mendapatkan tugas baru yang tidak biasa. Penulis diminta untuk membantu memantau pertumbuhan harga bahan baku produksi untuk perusahaan tempat penulis melakukan kerja magang. Hal ini dikarenakan kondisi politik di Indonesia yang agak tidak stabil yang disebabkan karena adanya dampak pra dan pasca pemilu. Maka dari itu, setiap harinya penulis melakukan pekerjaan rutin penulis dalam melakukan *follow up* dan membalas *e-mail* dari *customer*, sambil memantau pergerakan harga dari bahan baku produksi. Selain memantau pergerakan harga, penulis juga mencari produsen-produsen bahan baku baja baik dalam maupun luar negeri.

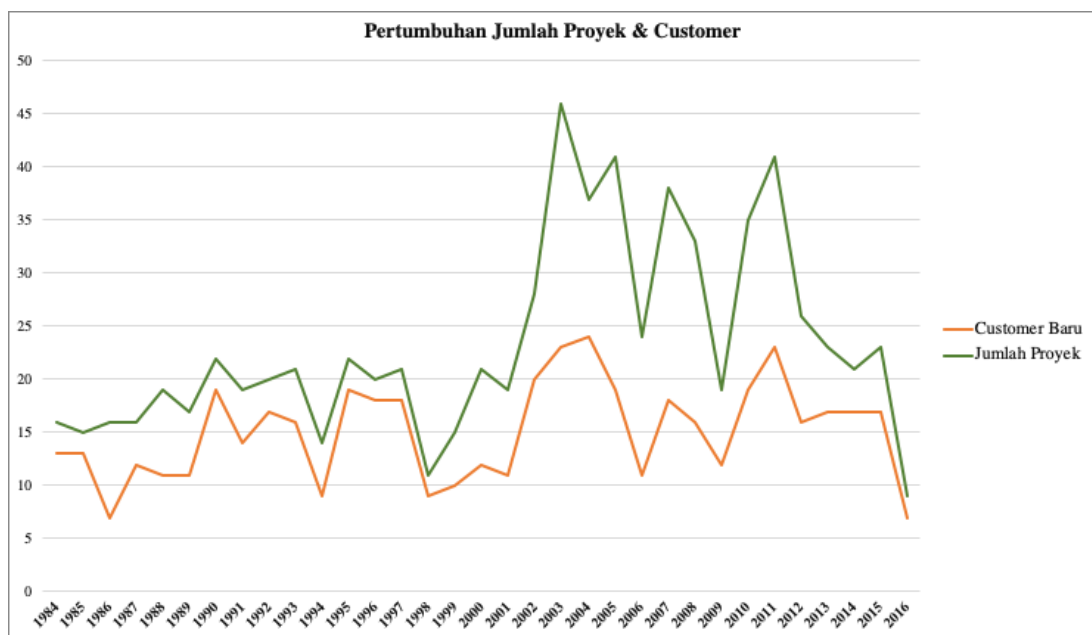
- **Minggu ke-12, Melakukan pekerjaan rutin penulis selama kerja magang seperti minggu ke-11.**

Pada minggu terakhir penulis di PT. Tetsu Sarana Persada, penulis tetap melanjutkan rutinitas seperti biasa, yaitu melakukan *follow up* dan membalas *e-mail* dari *customer*. Penulis juga tetap melakukan pekerjaan tambahan dalam memantau pergerakan harga bahan baku dikarenakan kondisi politik di Indonesia yang masih kurang stabil. Di minggu terakhir ini juga penulis makan bersama dengan karyawan di kantor yang menandakan berakhirnya masa kerja magang penulis di PT. Tetsu Sarana Persad

3.4.2. Kendala yang Ditemukan

Dalam keseharian penjualannya, PT. Tetsu Sarana Persada menerapkan system penjualan dengan memanfaatkan jaringan *customernya*. Karena PT. Tetsu sarana Persada sudah berdiri sejak tahun 1984, tentu jaringan *customernya* sudah sangat luas. Akan tetapi tidak semua *customernya* masih berdiri hingga saat ini, ada perusahaan yang sudah tutup atau diakuisisi pihak lain yang kemudian tidak menggunakan jasa konstruksi baja yang disediakan oleh PT. Tetsu Sarana Persada lagi. Maka dari itu, pada tahun 2016 yang lalu menjadi tahun dengan titik penjualan terendah PT. Tetsu Sarana Persada. Berikut adalah data internal milik PT.

Tetsu Sarana Persada:



Grafik 3. 1 Pertumbuhan Jumlah Proyek & Customer PT. Tetsu Sarana Persada

Tahun	Jumlah Proyek	Customer Baru
1984	16	13
1985	15	13
1986	16	7
1987	16	12
1988	19	11
1989	17	11
1990	22	19
1991	19	14
1992	20	17
1993	21	16
1994	14	9
1995	22	19
1996	20	18
1997	21	18
1998	11	9
1999	15	10
2000	21	12
2001	19	11
2002	28	20
2003	46	23
2004	37	24
2005	41	19
2006	24	11
2007	38	18
2008	33	16
2009	19	12
2010	35	19
2011	41	23
2012	26	16
2013	23	17
2014	21	17
2015	23	17
2016	9	7
2017	16	11
2018	15	9

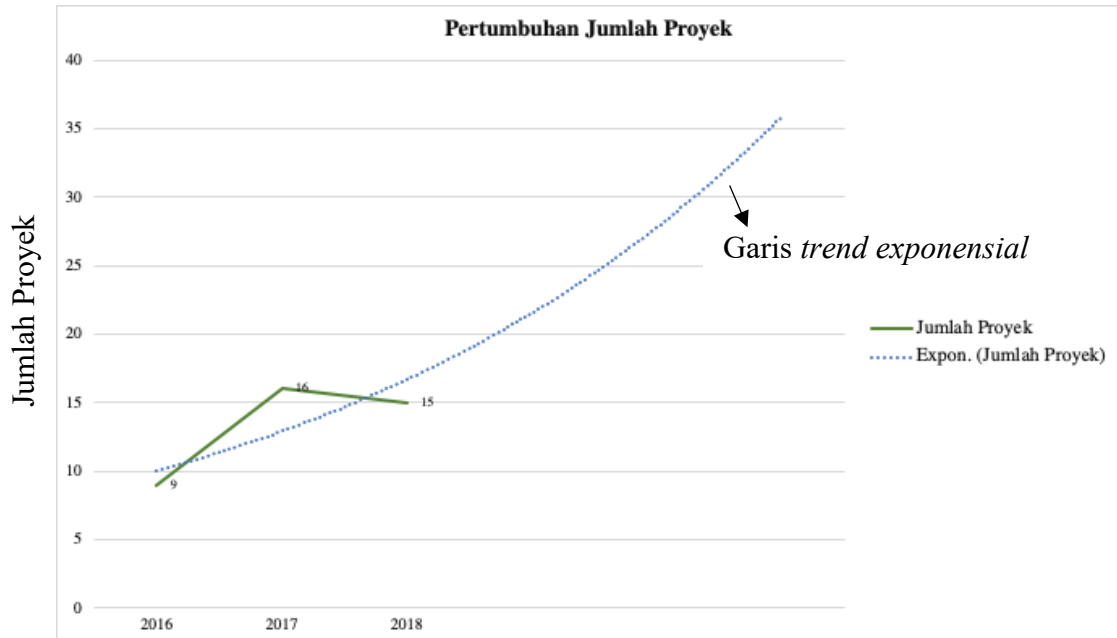
Tabel 3. 2 Data Proyek 1984 - 2018 PT. Tetsu Sarana Persada

Dalam grafik dan tabel ditunjukkan bahwa hanya ada 9 proyek yang dikerjakan oleh PT. Tetsu Sarana Persada, dan 7 *customer* baru pada tahun 2016 yang lalu. Hal ini tentu sangat menghambat kinerja PT. Tetsu Sarana Persada dari segala aspek karena tidak adanya pemasukan, dan banyak hal yang tetap harus dibayar.

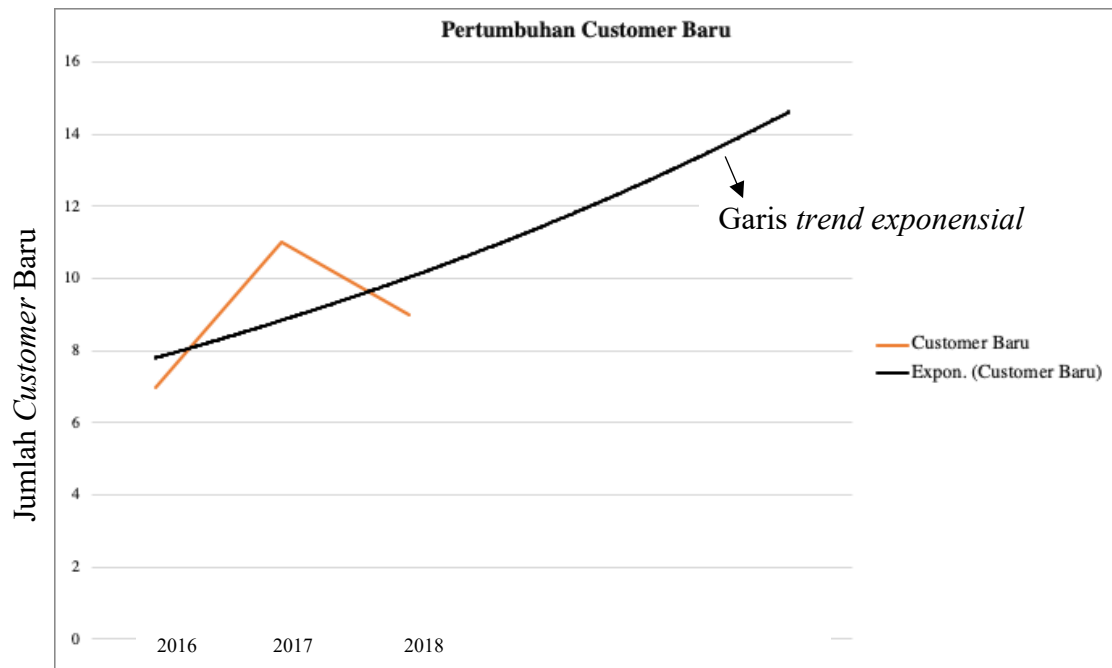
3.4.3. Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

Menurut Abdurahmat (2008), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara suda ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Tahun 2016 yang lalu, proyek di PT. Tetsu Sarana Persada mencapai titik terendah. Hal ini memicu pihak internal PT. Tetsu Sarana Persada untuk melakukan sesuatu agar proyek dapat kembali meningkat. Hal yang dilakukan oleh PT. Tetsu Sarana Persada adalah menerapkan teori marketing “*Amplified Word of Mouth*” (*WoM*) dengan menstimulus konsumennya untuk mau berbagi pengalaman dalam menggunakan jasa PT. Tetsu Sarana Persada, yang mana ketika konsumen tersebut berhasil mengajak rekan bisnisnya, mereka akan mendapatkan *reward* tertentu di sepanjang tahun 2017. Selain itu, PT. Tetsu Sarana Persada juga memberikan *reward* berupa souvenir bagi *customernya* yang memberikan testimoni-testimoni atas kinerja PT. Tetsu Sarana Persada. Metode *WoM* ini hanya dijalankan oleh PT. Tetsu Sarana Persada tahun 2017 sebagai uji coba dan dikaji lebih jauh efektif atau tidaknya, dan

karena perusahaan juga sedang mengalami keterbatasan dana promosi. Berdasarkan *database* internal perusahaan, berikut data yang berhasil didapatkan penulis:



Grafik 3. 2 Pertumbuhan Jumlah Proyek PT. Tetsu Sarana Persada



Grafik 3. 3 Pertumbuhan Jumlah *Customer* Baru PT. Tetsu Sarana Persada

Tahun	Jumlah Proyek	Peningkatan
2016	9	-
2017	16	78%
2018	15	-6%

Tabel 3.3 Data Proyek 2016 - 2018 PT. Tetsu Sarana Persada

Tahun	Customer Baru	Peningkatan
2016	7	-
2017	11	57%
2018	9	-18%

Tabel 3.4 Data Jumlah Customer Baru 2016 – 2018 PT. Tetsu Sarana Persada

Dari informasi yang didapatkan dari internal perusahaan, penulis mengetahui bahwa penerapan *WoM* ini akan dinilai efektif apabila terdapat peningkatan sebesar **50%** (ditentukan oleh internal perusahaan) terhadap jumlah proyek dan jumlah *customer* baru di PT. Tetsu Sarana Persada di tahun 2017. Dari grafik dan tabel yang berhasil peneliti dapatkan, terbukti bahwa metode *WoM* dengan sistem *referral* **efektif**. Pada tahun 2017, terjadi peningkatan jumlah proyek sebesar 78%, dan peningkatan jumlah *customer* baru sebesar 57%, namun kembali mengalami penurunan di 2018 dikarenakan pada tahun tersebut PT. Tetsu Sarana Persada tidak menggunakan metode *WoM* lagi.

3.5 Efektivitas Word of Mouth dalam B2B Terhadap Penjualan PT Tetsu Sarana Persada

Penulis mendapatkan pemahaman serta pengetahuan baru selama melakukan praktik kerja magang sebagai staf pemasaran pada PT Tetsu Sarana Persada. Penulis bekerja secara langsung dibawah Ibu Anisa, selaku staf administrasi di PT Tetsu Sarana Persada. Beliau bekerja langsung dengan pihak manajemen PT Tetsu Sarana Persada dan penulis berkesempatan untuk ambil bagian dalam setiap kegiatan yang ada pada PT Tetsu Sarana Persada, 3 bagian utama penggerak perusahaan yang ada pada PT Tetsu Sarana Persada yaitu bagian operasional, pemasaran, dan keuangan. Penulis juga diberikan kesempatan untuk berkreasi dalam merespon pertanyaan-pertanyaan *customer* terkait program promosi yang dibuat oleh tim pemasaran di PT Tetsu Sarana Persada.

Menurut Kotler dan Keller (2009) *word of mouth communication* adalah komunikasi lisan, tertulis, dan elektronik antar masyarakat yang berhubungan dengan keunggulan atau pengalaman membeli atau menggunakan produk atau jasa. PT Tetsu Sarana Persada memanfaatkan media elektronik berupa membuat *video review customer* terhadap jasa yang telah mereka gunakan. Video ini biasanya diperlihatkan pada saat *melobby customer* baru.

Menurut (Sernovitz, 2009) *word of mouth* dibagi menjadi 2 tipe *organic word of mouth* dan *amplified word of mouth*. Selama penulis melakukan kegiatan magang di perusahaan banyak aktivitas yang dilakukan dan bisa dikaitkan dengan dengan teori dari *word of mouth*. Dari 2 tipe dalam *word of mouth* dominan lebih mengarah kepada teori yang *amplified word of mouth*, yaitu adalah pembicaraan yang dimulai oleh kampanye yang disengajakan untuk membuat orang-orang berbicara. PT Tetsu Sarana Persada

menstimulus *customernya* untuk mengajak rekannya menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dengan cara memberikan *reward* tertentu.

Tahun	Proyek	% Delta	Customer Baru	% Delta
2015	23	-	17	-
2016	9	-61%	7	-59%
2017	16	78%	11	57%
2018	15	-6%	9	-18%

Tabel 3.5 Rangkuman Proyek dan *Customer* Baru PT Tetsu Sarana Persada 2015 - 2018

Pada tabel 3.5, dapat dilihat bahwa tahun 2016 merupakan tahun dimana terjadi penurunan terbesar perusahaan (penurunan sebesar 61% untuk jumlah proyek, dan penurunan sebesar 59% untuk jumlah *customer* baru). Hal ini menyadarkan PT Tetsu Sarana Persada bahwa dibutuhkan suatu metode yang dapat meningkatkan kembali jumlah proyek dan *customer* baru perusahaan. Pada tahun 2017, metode *WOM* diterapkan oleh perusahaan dan sebagai hasilnya dapat dilihat bahwa metode tersebut dinilai efektif, terbukti karena pada saat metode ini digunakan pada tahun 2017, terjadi peningkatan yang signifikan (proyek 78% & *customer* baru 57%). Namun karena kurangnya persiapan, *WOM* tidak kembali digunakan pada tahun 2018 dan akhirnya jumlah proyek dan *customer* baru kembali menurun.