



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

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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.

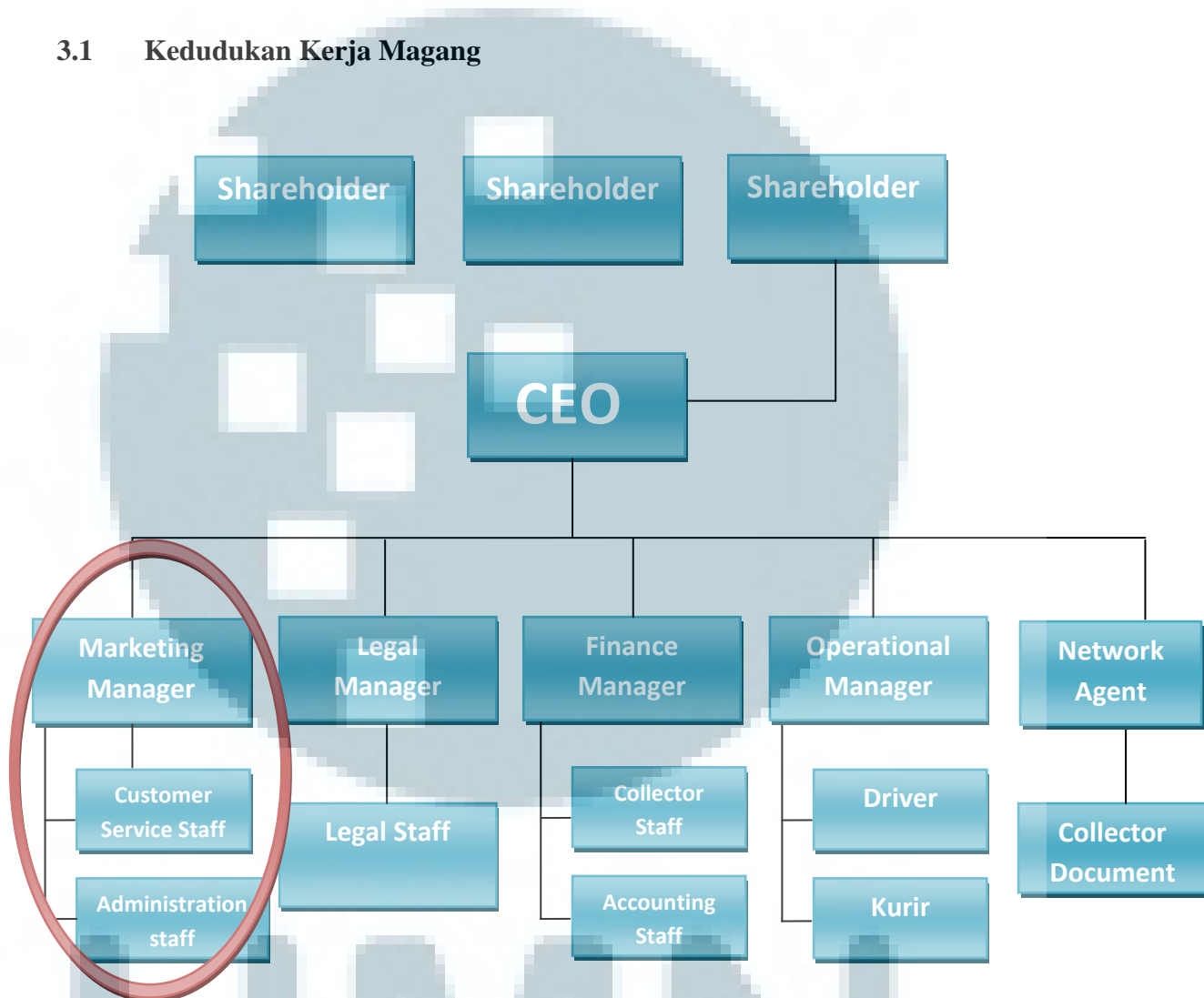
### **Copyright and reuse:**

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 Kerja Magang



Selama kegiatan magang dilakukan, penulis berkesempatan untuk bekerja pada divisi marketing pada PT BRI tepatnya sebagai *marketing manager*, *customer service staff*, dan *administration staff*. Tanggung jawab dalam membantu kegiatan divisi marketing contohnya seperti melakukan pemasaran pada para *client* terkait harga promo ekspedisi yang sedang ada, melakukan kegiatan *customer relationship* kepada beberapa *client*, berkomunikasi dengan bagian *customer service* terkait barang-barang apa yang sedang dalam proses

pengiriman, serta membantu memberikan masukan-masukan baru bagi perusahaan. Selain itu pada awal masa kerja magang, penulis juga sering berkomunikasi dengan divisi *finance* demi melihat data historis transaksi-transaksi yang dilakukan oleh para *client* untuk memahami dan mencari *client-client* yang telah loyal dengan PT BRI.

Penulis memiliki tanggung jawab langsung pada divisi marketing yang didampingi oleh Ibu Dessy kepada *owner* PT BRI secara langsung yaitu Ibu Naomi. Sedangkan pada divisi *finance* penulis didampingi oleh Ibu Michelle di mana penulis juga bertanggung jawab pada Ibu Ineke yang menjabat sebagai *finance manager*.

### 3.2 Tugas Yang Dilakukan

Selama kegiatan kerja magang yang dilakukan oleh penulis sejak tanggal 9 September 2013 hingga 9 Desember 2013, terdapat beberapa tugas yang dilakukan oleh penulis yang terlampir pada laporan realisasi praktik kerja magang.

Beberapa tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan kepada penulis dapat terlihat pada tabel 3.1 pada halaman selanjutnya.

**Tabel 3.1 Tugas Yang Dilakukan**

No.	Jenis Pekerjaan	Koordinasi
1.	Mempelajari kartu piutang PT BRI.	Ibu Michelle dan Ibu Ineke
2.	Menelepon <i>client</i> PT BRI.	Ibu Dessy dan Ibu Naomi
3.	Membuat <i>invoice</i> .	Ibu Suci
4.	Penulisan data-data penjualan.	Ibu Dessy
5.	Menginformasikan promo PT BRI .	Ibu Naomi
6.	Berkomunikasi dengan <i>customer service</i> .	Ibu Intan
7.	Membuat masukan-masukan baru.	Ibu Naomi
8.	Melakukan pengecekan kurs harian.	Ibu Michelle
9.	Melakukan pengecekan status pengiriman.	Ibu Dessy

Dari 9 jenis pekerjaan yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa kegiatan yang merupakan kegiatan *relationship management*. Beberapa kegiatan tersebut antara lain kegiatan kedua yaitu menelepon *client* PT BRI, kegiatan kelima yaitu menginformasikan promo PT BRI, kegiatan keenam yaitu berkomunikasi dengan *customer service*, kegiatan kedelapan yaitu melakukan pengecekan kurs harian, dan kegiatan kesembilan yaitu melakukan pengecekan status pengiriman. Kegiatan kedua dan kelima merupakan kegiatan *relationship management* pada pihak eksternal perusahaan yaitu dengan para *client*. Kegiatan keenam, kedelapan dan kesembilan merupakan kegiatan *relationship management* yang dilakukan pada pihak internal perusahaan.

### **3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **3.3.1 Proses Pelaksanaan**

##### **3.3.1.1 Mempelajari Kartu Piutang PT BRI**

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dan mendapatkan arahan langsung dari Ibu Michelle dan Ibu Ineke selaku *collector staff* dan *finance manager*. Penulis ditugaskan untuk mempelajari kartu piutang para *client* untuk mencari tahu *client-client* yang sudah lama tidak melakukan transaksi pada PT BRI dan juga untuk mencari tahu *client-client* yang loyal terhadap PT BRI. Pada kartu piutang juga akan terlihat histori transaksi para *client*.

##### **3.3.1.2 Menelepon Client PT BRI**

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dan mendapatkan arahan langsung dari Ibu Dessy dan Ibu Naomi selaku marketing manager dan owner pada PT BRI. Penulis ditugaskan untuk menelepon *client* untuk dapat secara langsung mempraktikkan sistem *customer relationship management* pada PT BRI. Ketika menelepon, penulis berusaha untuk berkomunikasi sebaik mungkin dengan *client*. Penulis juga berusaha untuk menyampaikan promo-promo baru yang ada pada PT BRI kepada para *client*.

### **3.3.1.3 Membuat *Invoice***

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dan mendapatkan arahan langsung dari Ibu Suci selaku *administration staff* pada PT BRI. Penulis ditugaskan untuk membuat *invoice* untuk para *client* atas pengiriman yang telah dilakukan. *Invoice* digunakan untuk melakukan penagihan sisa hutang yang dimiliki oleh *client* atas jasa yang telah diterimanya.

### **3.3.1.4 Penulisan Data-Data Penjualan**

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dan mendapatkan arahan langsung dari Ibu Dessy selaku *marketing staff* pada PT BRI. Penulis ditugaskan untuk melakukan pencatatan atas data-data penjualan yang telah terjadi dimana data tersebut akan diserahkan kepada divisi *finance* untuk dijadikan data laporan keuangan setiap akhir bulan.

### **3.3.1.5 Menginformasikan Promo PT BRI**

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dan mendapatkan arahan langsung dari Ibu Naomi selaku *owner* pada PT BRI. Penulis ditugaskan untuk menginformasikan promo PT BRI yaitu potongan harga pengiriman per kontainernya kepada para *client*. Promo tersebut juga sangat ditujukan untuk para *client* yang sudah lama tidak menggunakan jasa PT BRI agar mau menggunakannya lagi.

### **3.3.1.6 Berkomunikasi Dengan *Customer Service***

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dan mendapatkan arahan langsung dari Ibu Intan selaku *customer service staff* pada PT BRI. Penulis ditugaskan untuk mengkomunikasikan seluruh penjualan yang sedang terjadi guna membuat *customer service staff* tahu dan mampu menginformasikan status barang yang dikirim kepada *client*. Komunikasi dilakukan secara langsung dan bersifat informal sekaligus dengan cara memperlihatkan bukti penjualan dengan memperlihatkan buku penjualan.

### **3.3.1.7 Membuat Masukan-Masukan Baru**

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dan mendapatkan arahan langsung dari Ibu Naomi selaku *owner* pada PT BRI. Penulis ditugaskan untuk memberikan masukan terkait kinerja yang dimiliki oleh PT BRI. Selain itu penulis juga ditugaskan untuk membantu memberikan masukan guna meningkatkan kinerja perusahaan khususnya pada kegiatan marketingnya untuk tahun 2014. Penulis ditugaskan untuk memberikan masukan pada kegiatan marketing perusahaan dilandasi oleh ilmu-ilmu yang telah didapatkan penulis selama menempuh kuliah pada fakultas ekonomi.

Beberapa contoh masukan yang penulis berikan adalah penambahan media periklanan seperti iklan pada media massa seperti koran, majalah dan lainnya. Selain penulis juga memberikan saran agar *website* dan *social media* juga dapat dijalankan dengan lebih baik mengingat teknologi yang sudah semakin canggih dimana sudah sangat banyak perusahaan yang telah memanfaatkan media-media tersebut agar dapat semakin dikenal dan semakin dipercayai oleh masyarakat. Penulis juga memberikan masukan agar PT BRI dapat lebih memanfaatkan teknologi dalam penyimpanan data-data, mengingat bahwa saat ini PT BRI masih sangat menerapkan sistem manual dalam penyimpanan berkas-berkas perusahaannya.

### **3.3.1.8 Melakukan Pengecekan Kurs Harian**

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dan mendapatkan arahan langsung dari Ibu Michelle selaku *collector staff* pada PT BRI. Penulis ditugaskan untuk melakukan pengecekan kurs harian guna melakukan penghitungan uang masuk dan uang keluar perusahaan berupa mata uang asing. Kurs juga digunakan untuk menghitung harga jasa yang diberikan untuk *client* ketika ingin menggunakan jasa dari PT BRI.

### **3.3.1.9 Melakukan Pengecekan Status Pengiriman**

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dan mendapatkan arahan langsung dari Ibu Dessy selaku *marketing manager* pada PT BRI. Penulis

ditugaskan untuk melakukan pengecekan status pengiriman dengan cara menelpon staff PT BRI yang berada pada *airport* maupun pelabuhan untuk memastikan apakah barangnya sudah diproses atau belum dan bagaimana progres pengirimannya.

### **3.3.2 Kendala Yang Ditemukan**

#### **3.3.2.1 Mempelajari Kartu Piutang PT BRI**

Dalam mempelajari kartu piutang, penulis menemukan kendala yaitu ketika penulis membaca dan mulai memahami isi pada kartu piutang dikarenakan oleh penulis kurang ahli dalam bidang keuangan. Penulis juga mengalami kesulitan dalam memahami *client* satu per satu karena tidak ada berkas yang secara langsung menjabarkan karakteristik *client* satu per satu.

#### **3.3.2.2 Menelepon *Client* PT BRI**

Dalam menelepon *client*, penulis mengalami kendala yaitu ketika penulis berusaha untuk merasa akrab kepada perusahaan *client* dan juga ketika penulis berusaha untuk meyakinkan perusahaan *client* dengan promo-promo baru yang dimiliki oleh PT BRI. Penulis mengalami kendala tersebut juga dikarenakan oleh hal tersebut baru pertama kali dilakukan oleh penulis.

#### **3.3.2.3 Membuat *Invoice***

Dalam membuat *invoice* penulis tidak menemukan kendala yang berarti karena sistem pembuatannya telah ter-*draft* dan otomatis. Penulis hanya tinggal merubah beberapa isi *invoice* nya seperti nama tertuju, nominal dan keterangan barang yang dikirim. Penulis juga mendapatkan koordinasi secara langsung oleh *administration staff* sehingga membuat penulis menjadi semakin mudah dalam memahami pembuatannya.

#### **3.3.2.4 Penulisan Data-Data Penjualan**

Dalam melakukan penulisan data-data penjualan penulis tidak menemukan kendala yang berarti karena penulis dapat melihat contohnya secara langsung di

bulan-bulan sebelumnya. Penulis juga mendapatkan arahan secara langsung dari *marketing manager* sehingga membuat penulis menjadi semakin mudah dalam melakukannya.

#### **3.3.2.5 Menginformasikan Promo PT BRI**

Dalam menginformasikan promo pada perusahaan *client*, penulis mengalami sedikit kendala. Penulis harus berusaha untuk meyakinkan perusahaan *client* terhadap promo-promo tersebut. Penulis juga harus berusaha untuk menjaga tutur bahasa dalam berbicara dengan perusahaan *client* agar terlihat sopan. Namun, dalam melaksanakan tugas tersebut sebelumnya penulis telah mendapatkan pengarahan secara langsung dari Ibu Naomi selaku *owner* PT BRI.

#### **3.3.2.6 Berkomunikasi Dengan *Customer Service***

Dalam berkomunikasi dengan *customer service staff* penulis tidak memiliki kendala yang berarti karena proses komunikasinya dapat dilakukan secara langsung dengan cepat dan dilakukan secara informal.

#### **3.3.2.7 Membuat Masukan-Masukan Baru**

Dalam membuat masukan-masukan baru bagi perusahaan khususnya pada bagian marketing perusahaan penulis tidak memiliki kendala yang berarti. Penulis secara langsung memberikan ide-ide kepada Ibu Naomi selaku *owner* PT BRI terkait kegiatan marketing perusahaannya.

#### **3.3.2.8 Melakukan Pengecekan Kurs Harian**

Dalam melakukan pengecekan kurs harian penulis tidak mengalami kendala yang berarti karena proses pengecekannya hanya dilakukan dengan cara menelepon salah satu *money changer* yang telah dipercaya oleh PT BRI dimana proses pengecekan dilakukan setiap pagi.

#### **3.3.2.9 Melakukan Pengecekan Status Pengiriman**

Dalam melakukan pengecekan status pengiriman penulis tidak memiliki kendala yang berarti karena proses pengecekannya hanya dilakukan dengan cara



menghubungi *staff* perusahaan yang secara langsung berada pada lapangan yaitu di *airport* dan pelabuhan. Yang harus dibiasakan oleh penulis hanyalah memahami istilah-istilah yang umum dipakai dalam memahami status pengiriman. Beberapa istilah tersebut antara lain:

1. *Shipper* : Istilah yang digunakan untuk menyebut pihak pengirim barang.
2. *Consignee* : Istilah yang digunakan untuk menyebut pihak penerima barang.
3. *Delivery Order/DO* : Surat yang dibuat oleh PT BRI untuk *shipper* yang digunakan sebagai tanda bukti bahwa PT BRI telah melakukan pengambilan *container* kosong yang akan digunakan untuk melakukan pengiriman.
4. *Loading* : Merupakan proses pemasukan barang-barang yang akan diekspor pada *container*.
5. *Ocean Freight* : Merupakan biaya pengiriman barang yang dilakukan dengan menggunakan kapal laut.
6. *Air Freight* : Merupakan biaya pengiriman barang yang dilakukan dengan menggunakan pesawat.
7. *Part of Shipment* : Proses pengiriman barang dengan menggunakan 1 *container* dimana dalam 1 *container* dapat terdiri dari beberapa *shipper*.
8. *Cubication* : Merupakan ukuran kubikasi suatu barang yang berguna untuk menentukan jenis kontainer yang akan digunakan (20ft, 40ft, 40 HQ, 45ft).
9. *Custom Clearance* : Merupakan proses administrasi terhadap pihak kepabeanan yang terjadi pada saat sistem bongkar muat dan proses pengeluaran barang dari pelabuhan yang
10. *Demurrage* : Biaya yang harus dikeluarkan PT BRI karena proses bongkar muat yang terjadi tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan (terlambat).

### **3.3.3. Solusi Dari Kendala Yang Ditemukan**

#### **3.3.3.1 Mempelajari kartu piutang PT BRI**

Solusi dari kendala yang penulis temukan ketika berusaha untuk mempelajari kartu piutang PT BRI adalah berusaha membuat *list* terhadap beberapa *client* yang diprioritaskan untuk dilayani. Selain itu penulis juga berusaha untuk mendapat penjelasan secara langsung mengenai gambaran besar karakteristik *client* kepada beberapa karyawan PT BRI.

#### **3.3.3.2 Menelepon *client* PT BRI**

Solusi dari kendala yang penulis temukan ketika berusaha untuk menelepon *client* adalah dengan memperhatikan contoh yang diberikan oleh *owner* dan *staff marketing* yaitu Ibu Naomi dan Ibu Dessy, setelah itu penulis berusaha untuk mempraktikkan apa yang telah diajarkan.

#### **3.3.3.5 Menginformasikan promo PT BRI**

Solusi dari kendala yang penulis temukan ketika berusaha untuk menginformasikan promo PT BRI adalah dengan berusaha memahami, mengingat dan menguasai informasi promo yang diadakan oleh PT BRI secara jelas. Selain itu penulis juga berusaha untuk meminta penjelasan informasi promo secara jelas pada *staff marketing* demi menghindari kesalah pahaman mekanisme promo yang ada pada PT BRI.

#### **3.3.3.9 Melakukan pengecekan status pengiriman**

Solusi dari kendala yang penulis temukan ketika ditugaskan untuk melakukan pengecekan status pengiriman adalah dengan membiasakan diri dalam memahami dan menggunakan istilah-istilah penting pada proses pengiriman barang yang sering digunakan oleh PT BRI, selain itu penulis juga membuat catatan kecil terkait dengan istilah-istilah yang sering digunakan disertai artinya demi menghindari kekeliruan pada saat berbicara.