

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN MAGANG**

#### **3.1 Posisi dan Koordinasi dalam Kerja Magang**

Pada kerja magang di PT Anindya Wiraputra Konsult, penulis berperan sebagai *Operational Intern*. Sebagai seorang *Operational Intern*, tugas utama penulis adalah menangani permohonan verifikasi yang diajukan oleh importir kepada perusahaan. Hal ini melibatkan kerja sama yang erat dengan divisi marketing dan importir dalam proses pengajuan *Verification Request* ke dalam sistem *Anindya Verification System (AVS)*. Dalam kerangka ini, penulis bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh importir lengkap dan akurat sebelum diinput ke dalam sistem. Setelah informasi diverifikasi dan dianggap valid, divisi operational akan menerbitkan Laporan Surveyor yang menjadi hasil akhir dari proses verifikasi tersebut.

Divisi operational memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola data dan informasi terkait verifikasi impor. Tugas-tugas mereka mencakup penginputan data, memverifikasi keabsahan informasi, dan akhirnya menerbitkan laporan yang berisi hasil verifikasi. Selain itu, tanggung jawab divisi ini juga mencakup memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai dengan tahapan yang diatur oleh perusahaan. Kolaborasi antara divisi operational, marketing, dan importir sangat vital untuk memastikan bahwa setiap permohonan verifikasi ditangani dengan tepat waktu dan akurat, sehingga memastikan kepuasan pelanggan dan kelancaran operasional perusahaan.

Kolaborasi antara divisi operasional, marketing, dan importir merupakan elemen kunci yang sangat penting untuk memastikan setiap permohonan verifikasi dapat ditangani secara tepat waktu dan akurat. Proses kolaborasi ini melibatkan berbagai tahap komunikasi dan koordinasi yang intensif. Divisi operasional bertanggung jawab untuk menginput data yang diberikan oleh divisi marketing, yang kemudian harus diverifikasi agar sesuai peraturan UU

yang berlaku. Untuk memastikan data yang diinput akurat, divisi operasional sering berkomunikasi dengan divisi marketing mengenai revisi atau klarifikasi informasi yang diberikan oleh importir.

Secara keseluruhan, kolaborasi yang efektif antara divisi operasional, marketing, dan importir menciptakan sinergi yang memastikan permohonan verifikasi diproses dengan cepat dan akurat, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat waktu penyelesaian. Hasilnya adalah operasi perusahaan yang lebih lancar, kepuasan pelanggan yang tinggi, dan reputasi yang baik di pasar. Dengan demikian, kolaborasi ini tidak hanya mendukung kelancaran operasional tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan di masa depan.

### 3.2 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Kategori Pekerjaan yang Dilakukan

Tugas yang diemban oleh penulis di PT Anindya Wiraputra Konsult menuntut ketelitian dan koordinasi yang baik antara divisi operational dengan divisi marketing. Adapun kategori pekerjaan yang dilakukan selama kegiatan magang dimulai dari penginputan data, verifikasi data, *critical path*, *Service Quality*, berkomunikasi dengan marketing. Kategori pekerjaan ini sebagaimana yang dideskripsikan pada Tabel 3.2 di bawah ini.

Tabel 3.1 Kategori Pekerjaan yang Dilakukan

No	Pekerjaan	Deskripsi
1	Penginputan Data	Melakukan penginputan data yang diberikan oleh divisi marketing ke dalam sistem perusahaan. Ini termasuk memasukkan informasi yang terkait dengan permohonan verifikasi impor, seperti rincian barang yang akan diimpor, dokumen-dokumen yang terkait, informasi pengirim, dan informasi penerima.

2	Verifikasi Data	Memeriksa secara menyeluruh apakah informasi yang diberikan sesuai dengan UU yang berlaku dalam konteks impor, mencakup pemeriksaan dokumen-dokumen yang diberikan oleh importir, seperti faktur, dokumen pengiriman, sertifikat keaslian, dan persyaratan impor lainnya.
3	<i>Critical Path</i>	Mengidentifikasi dan mengelola urutan aktivitas penting seperti penginputan data awal dari divisi marketing, verifikasi dokumen, dan pengkomunikasian hasil verifikasi kepada importir. Mengerti jalur kritis membantu intern memastikan bahwa tidak ada aktivitas penting yang tertunda, sehingga keseluruhan proses verifikasi dapat diselesaikan tepat waktu, menjaga efisiensi dan kepuasan pelanggan
4	<i>Service Quality</i>	Memantau keluhan pelanggan memastikan kepuasan mereka. Kegiatan ini mencakup menanggapi keluhan dengan cepat dan profesional, mengidentifikasi sumber masalah, dan berkoordinasi dengan divisi terkait untuk menyelesaikan isu. Fokus pada dimensi kualitas layanan seperti reliabilitas, responsivitas, assurance, empathy, dan tangibles, membantu intern dalam memberikan layanan yang akurat, cepat, dan penuh perhatian, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan

5	Komunikasi dengan Marketing	Memberikan dan menerima umpan balik terkait dengan permohonan verifikasi impor, melakukan diskusi tentang revisi atau klarifikasi atas informasi yang diberikan oleh importir, serta memastikan bahwa semua informasi yang disediakan
		oleh importir sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### Timeline Pekerjaan yang Dilakukan

Timeline pekerjaan adalah sebuah jadwal yang terperinci yang menunjukkan urutan dan durasi dari berbagai tugas atau kegiatan yang perlu diselesaikan dalam sebuah proyek atau periode kerja tertentu. Timeline pekerjaan yang dilaksanakan pada PT Anindya Wiraputra Konsult ini dilakukan selama empat belas minggu seperti yang digambarkan pada Gambar 3.2 di bawah ini.

Tabel 3.2 Timeline Pekerjaan yang Dilakukan

Pekerjaan	Minggu Ke-													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Penginputan Data														
Verifikasi Data														
<i>Critical Path</i>														
<i>Service Quality</i>														

Komunikasi dengan  
Marketing

Proses penginputan data melibatkan langkah-langkah sistematis untuk memasukkan informasi yang diperoleh dari divisi marketing ke dalam sistem perusahaan, biasanya menggunakan perangkat lunak khusus seperti *Anindya Verification System (AVS)*. Informasi ini mencakup rincian barang yang akan diimpor, seperti jenis dan jumlah barang, nilai barang, serta data terkait pengirim dan penerima. Penginputan yang akurat sangat penting untuk memastikan seluruh informasi relevan tersedia untuk langkah verifikasi selanjutnya. Ketelitian diperlukan untuk mencegah kesalahan data yang dapat menyebabkan penundaan proses verifikasi dan berpotensi menyebabkan masalah hukum atau keuangan.

Gambar 3.1 Proses Penginputan data pada sistem Anindya Verification System (AVS)

The screenshot displays the 'Verification Request Form' interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, Input VR, VR List, VO List, Ref Supplier, Ref PLS, Ref Exporter, Quota Data, and User Manual. The main form is divided into several sections: 'VR INFORMATION' with fields for LSI Type (LSI Produk Hortikultura), Commodity (Hortikultura), SPI Number, and VR Number/DATE; 'SHIPPING DOCUMENT' with a table listing documents like 'Packing List / Invoice / Purchase Order (PO)' and 'Manifest'; and several collapsed sections for 'IMPORTER INFORMATION', 'EXPORTER INFORMATION', 'SUPPLIER INFORMATION', and 'SHIPMENT INFORMATION'.

Verifikasi data merupakan proses pemeriksaan menyeluruh untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh importir sesuai dengan

peraturan dan undang-undang yang berlaku. Proses ini melibatkan validasi berbagai dokumen seperti faktur, dokumen pengiriman, sertifikat keaslian, dan persyaratan impor lainnya. Selain itu, verifikasi juga mencakup pemeriksaan kelengkapan dan keakuratan data yang diinput, memastikan bahwa semua informasi telah memenuhi standar dan regulasi yang ditetapkan oleh otoritas terkait. Proses ini membantu mencegah masuknya barang-barang yang tidak memenuhi standar kualitas atau legalitas.

Gambar 3.2 Memverifikasi Dokumen Yang Diberikan Klien

浙江田安农业开发有限公司  
ZHEJIANG TIANAN AGRICULTURE EXPLOIT CO.,LTD

Tel: [REDACTED] Fax: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

**PROFORMA INVOICE**

INV.NO.: [REDACTED]  
DATE: APR.01ST,2024

IMPORTER'S NAME :  
ADDRESS:  
EXPORTER'S NAME: ZHEJIANG TIANAN AGRICULTURE EXPLOIT CO.,LTD  
ADDRESS: ROOM 201 2ND FLOOR VILLAGE COMMITTEE OFFICE BUILDING CHIJIA RESETTLEMENT COMMUNITY SHAKENG VILLAGE HUIPING TOWNSHIP QUJIANG DISTRICT QUZHOU CITY ZHEJIANG PROVINCE CHINA

NAME OF COMMODITY AND SPECIFICATIONS	QUANTITY	UNIT PRICE (USD) FOB SURABAYA	NW (KG)	GW (KG)	AMOUNT (USD)
FRESH MANDARIN, MASHUI NET WEIGHT: 6.5KG/ PLASTIC BOX GROSS WEIGHT: 7KG/ PLASTIC BOX 3808 PLASTIC BOXES/40RF	2x40 RF 7616 PLASTIC BOXES	\$6.20/PLASTIC BOX	49504	53312	47219.20
TOTAL: 7616 PLASTIC BOXES			49504KGS	53312KGS	USD 47219.20
TOTAL VALUE: SAY USD FORTY SEVEN THOUSAND TWO HUNDRED AND NINEEN AND POINT TWENTY ONLY					

*Critical Path Method (CPM)* adalah teknik manajemen proyek yang membantu dalam mengidentifikasi dan mengelola urutan aktivitas penting untuk memastikan proyek selesai tepat waktu. Dalam konteks verifikasi impor, memahami jalur kritis berarti mengetahui aktivitas yang tidak boleh tertunda, seperti penginputan data awal, verifikasi dokumen, dan pengkomunikasian hasil verifikasi kepada importir. Dengan memahami dan mengelola jalur kritis, seorang Operational Intern dapat memastikan bahwa setiap langkah dalam proses

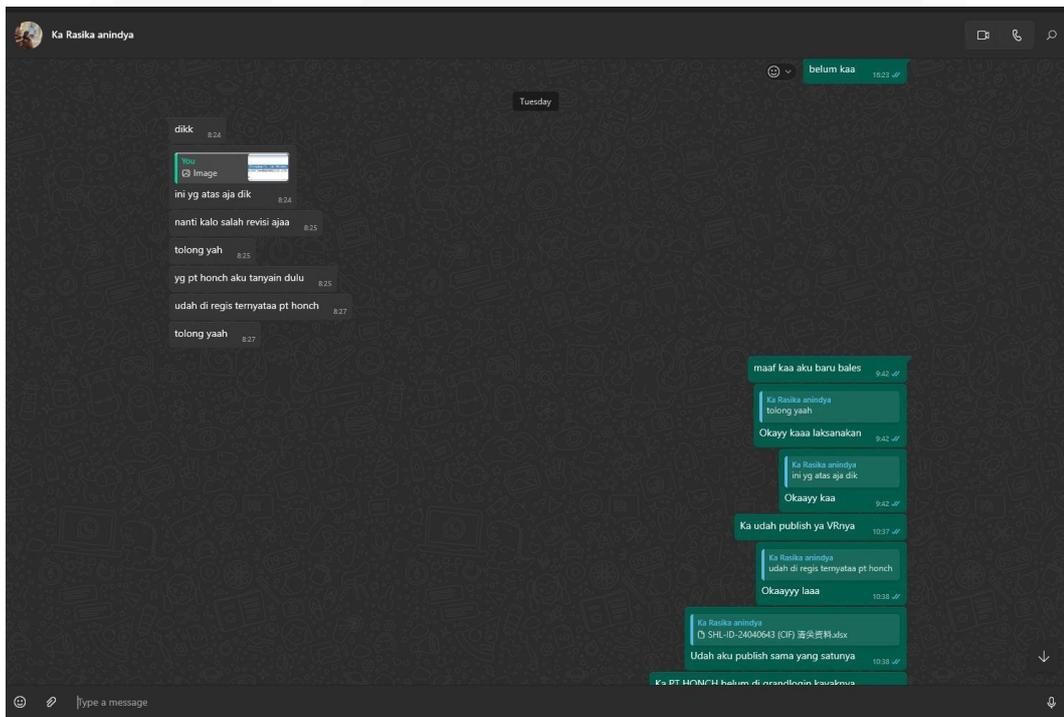
verifikasi dilakukan tepat waktu, sehingga menghindari penundaan dalam penyelesaian proyek verifikasi impor.

Di sisi lain, teori *Critical Path* (Jalur Kritis) memberikan kerangka kerja yang penting dalam perencanaan dan pengendalian proyek, terutama dalam proyek-proyek kompleks yang melibatkan sejumlah besar aktivitas yang saling bergantung. Metode ini, yang diperkenalkan oleh Walker dan Kelley (1959), membantu PT Anindya Wiraputra Konsult dalam mengelola proyek-proyeknya secara efektif, termasuk survei dan verifikasi impor. Dengan mengidentifikasi jalur kritis, perusahaan dapat menentukan kegiatan-kegiatan yang paling krusial untuk menyelesaikan proyek tepat waktu, serta mengelola sumber daya secara efisien. Hal ini menjadi krusial dalam lingkungan bisnis yang kompetitif seperti sekarang ini, di mana waktu seringkali menjadi faktor kunci dalam kesuksesan sebuah proyek (Febrianti & Pristina, 2024).

Selanjutnya adalah Kualitas layanan (*Service Quality*) adalah aspek penting dalam manajemen operasional, terutama dalam konteks perusahaan yang berorientasi pada layanan seperti PT Anindya Wiraputra Konsult). Memantau dan menangani keluhan pelanggan secara efektif juga merupakan bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan, sehingga membantu mempertahankan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Berbagai teori dalam manajemen operasional seperti *Service Quality* (Kualitas Layanan) dan *Critical Path* (Jalur Kritis) memiliki relevansi yang penting dalam konteks peningkatan kinerja dan efisiensi perusahaan. *Service Quality*, yang dijelaskan oleh model SERVQUAL (Ulkhah & Barus, 2017), menyoroti pentingnya mengukur dan memahami persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menggarisbawahi lima dimensi utama dalam SERVQUAL, termasuk *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, yang semuanya menjadi fokus perusahaan untuk memastikan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, PT Anindya Wiraputra Konsult dapat menggunakan SERVQUAL sebagai panduan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dalam layanan mereka, seperti meningkatkan respon cepat dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Komunikasi dengan Marketing: Penjelasan: Komunikasi yang efektif dengan divisi marketing adalah kunci dalam memastikan proses verifikasi berjalan lancar. Operational Intern harus memberikan dan menerima umpan balik terkait dengan permohonan verifikasi impor, melakukan diskusi mengenai revisi atau klarifikasi atas informasi yang diberikan oleh importir, serta memastikan bahwa semua informasi yang disediakan oleh importir sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Komunikasi yang baik dengan divisi marketing membantu dalam menjaga kelancaran alur kerja, meminimalkan kesalahan, dan memastikan bahwa semua pihak terkait memiliki pemahaman yang sama mengenai proses dan persyaratan verifikasi.

Gambar 3.3 Komunikasi Dengan Marketing



### 3.3 Tantangan Selama Magang

Selama masa magang di PT Anindya Wiraputra Konsult, penulis menghadapi sejumlah tantangan umum yang dapat mempengaruhi kinerja

mereka. Salah satu tantangan utama adalah tingginya tingkat detail dan akurasi yang dibutuhkan dalam proses penginputan dan verifikasi data. Kesalahan kecil dalam penginputan data dapat memiliki konsekuensi yang signifikan, seperti penundaan dalam proses verifikasi atau masalah hukum dan keuangan bagi perusahaan.

Selain itu, kompleksitas dan keragaman dokumen-dokumen yang diperlukan untuk verifikasi impor juga dapat menjadi tantangan. Mengelola berbagai jenis dokumen impor dan memastikan bahwa semuanya sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku memerlukan pemahaman yang mendalam tentang prosedur dan persyaratan yang berlaku. Terakhir, berkomunikasi dengan berbagai pihak terkait, termasuk divisi marketing dan importir, juga bisa menjadi tantangan. Memastikan informasi yang disampaikan jelas dan dipahami oleh semua pihak terlibat memerlukan keterampilan komunikasi yang baik serta kemampuan untuk beradaptasi dengan gaya dan preferensi komunikasi yang berbeda.

### 3.4 Pemecahan Masalah

Untuk mengatasi tantangan-tantangan yang dihadapi selama magang di PT Anindya Wiraputra Konsult, penulis mencoba menerapkan berbagai strategi pemecahan masalah (problem-solving). Pertama, meningkatkan keterampilan dalam mengelola detail dan akurasi dengan melakukan pemeriksaan ganda dan menggunakan *checklist* untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam penginputan data. Selain itu, mereka dapat meminta bantuan senior atau mentor untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang persyaratan verifikasi impor dan prosedur yang berlaku.

Kedua, untuk mengatasi kompleksitas dokumen-dokumen impor, penulis mencoba menyusun sistem pengorganisasian yang efisien, seperti pengelompokan dokumen berdasarkan jenis atau tahapan verifikasi. Dengan demikian, mereka dapat dengan mudah mengakses dokumen yang diperlukan dan memastikan bahwa semua persyaratan telah terpenuhi.

Ketiga, dalam hal berkomunikasi dengan berbagai pihak terkait, penulis membiasakan diri dengan meningkatkan keterampilan komunikasi melalui cara

pendekatan yang lebih proaktif, termasuk secara teratur menyampaikan update kepada divisi marketing dan importir, memastikan bahwa pertanyaan dan kekhawatiran ditanggapi dengan cepat, dan menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti email, telepon, atau pertemuan langsung, sesuai dengan preferensi pihak terkait.

Selain itu, berkolaborasi dengan tim dan berdiskusi secara terbuka tentang masalah yang muncul juga dapat membantu menemukan solusi yang efektif. Dengan menerapkan pendekatan ini, penulis dapat memperkuat keterampilan problem - solving mereka dan menjadi lebih efektif dalam menangani tantangan yang muncul selama masa magang.