

## BAB III

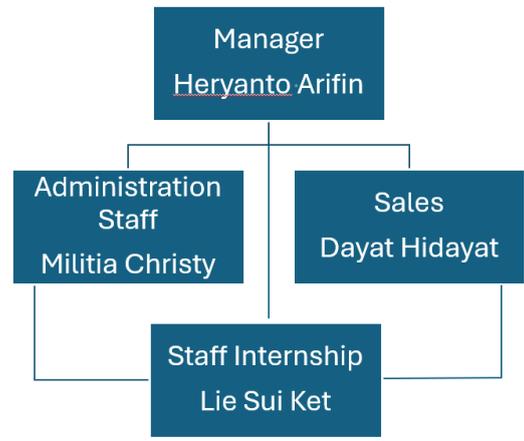
### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Penulis melaksanakan kerja magang di PT. Tirta Aneka Berkas selama 5 bulan dengan menjabat sebagai Marketing intern. Selama praktek kerja magang, penulis bertanggung jawab terhadap Pak Heryanto Arifin selaku Manager PT. Tirta Aneka Berkas serta dibimbing dan didampingi oleh Ibu Militia Christy Mandagi selaku Administration Staff PT. Tirta Aneka Berkas. Kemudian ada Pak Dayat Hidayat selaku *Sales* yang akan *dimonitoring* oleh penulis.

Dalam praktek kerja magang di PT. Tirta Aneka Berkas, penulis selaku marketing intern bertugas dalam *monitoring* aktivitas *Sales*, penjualan, pemesanan produk, pembayaran piutang toko serta mengakomodasi kebutuhan *Sales*. Penulis juga ditugaskan untuk membuat laporan penjualan dan piutang setiap minggunya dan laporan penjualan bulanan *Sales*. Selain itu, setiap akhir bulan, penulis membuat laporan rekap invoice yang telah dilunasi untuk dihitung sebagai fee *Sales*.

Tidak hanya melaksanakan tugas di kantor, penulis juga setiap minggunya melakukan kunjungan ke lapangan bersama *Sales*. Setiap kunjungan penulis memiliki tugas untuk melakukan penagihan piutang, prospek toko, mensurvey kondisi toko & penjualannya dan laporan kunjungan untuk manager. Berikut struktur koordinasi yang dilakukan penulis selama menjalani kerja magang di PT. Tirta Aneka Berkas.



**Gambar 3. 1 Struktur Koordinasi Penulis**

### 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

#### 3.2.1 Tugas yang Dilakukan

Dalam menjalani aktivitas kerja magang, penulis mengerjakan penugasan secara individu yang telah diberikan sebelumnya baik dari manager, administration staff maupun *Sales*. Tugas yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut.

**Tabel 3. 1 Uraian Pekerjaan 1**

No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
1	<i>Monitoring</i> aktivitas <i>Sales</i> melalui grup chat <i>Whatsapp</i>	Mengecek pelaporan aktivitas <i>Sales</i> telah sesuai dengan kebijakan perusahaan dan terkait pekerjaan	Administration Staff, <i>Sales</i>	Setiap hari selama kerja magang berlangsung	Penulis mempelajari mekanisme pelaporan <i>Sales</i>
2	Melakukan perekapan penjualan <i>Sales</i> per minggu dan per bulan	Membuat laporan penjualan <i>Sales</i> sebagai peninjauan kinerja <i>Sales</i> dan produktivitas toko/outlet setiap periode laporan	Manager, Administration Staff, <i>Sales</i>	Dilakukan setiap minggu pada hari senin untuk periode mingguan dan setiap	Penulis mempelajari pengolahan data dan penilaian kinerja <i>Sales</i>

				akhir bulan untuk periode bulanan	
3	Melakukan perekapan tagihan toko/outlet <i>Sales</i>	Membuat laporan tagihan dari toko/outlet <i>Sales</i> yang telah lunas, jatuh tempo dan yang dicicil untuk mendapatkan produktivitas toko/outlet dalam pembayaran	Manager, Administration Staff, <i>Sales</i>	Dilakukan setiap minggu pada hari senin untuk periode mingguan dan setiap akhir bulan untuk periode bulanan	Penulis mempelajari pengolahan data dan penilaian kinerja <i>Sales</i> dan produktivitas toko/outlet
4	Menginput data NOO dan orderan ke dalam database	Menyimpan data NOO agar mudah dalam pengiriman produk dan penagihan tagihan	<i>Sales</i>	Dilakukan setiap <i>Sales</i> mendapatkan NOO dan orderan	Penulis mempelajari syarat NOO yang diterima
5	Melakukan penagihan toko/outlet bersama <i>Sales</i> di lapangan	Mendapatkan pembayaran dari toko/outlet yang telah melewati jatuh tempo	<i>Sales</i> , Administration Staff, Manager	Dilakukan pada hari senin & rabu setiap minggunya	Penulis mempelajari communication skill yang diterapkan dalam melakukan penagihan yang efektif terhadap toko/outlet

6	Melakukan prospek dan mensurvey toko/outlet yang ada bersama <i>Sales</i> di lapangan	Mendapatkan informasi dan data kondisi NOO dan toko/outlet dalam penjualan dan kondisi pasar	<i>Sales</i> , Administration Staff, Manager	Dilakukan setiap senin dan rabu setiap minggunya	Penulis mempelajari indikator NOO dan toko/outlet yang berkualitas dan sehat serta mempelajari communication skill yang diterapkan <i>Sales</i> dalam menawarkan produk
7	Perekapan absensi <i>Sales</i> dan invoice toko/outlet yang telah lunas	Perekapan absensi <i>Sales</i> untuk menghitung gaji <i>Sales</i> berdasarkan jumlah masuk kerja dan perekapan invoice yang telah lunas untuk dihitung sebagai fee <i>Sales</i>	Administration Staff	Setiap akhir bulan	Penulis mempelajari absensi yang valid dan perhitungan fee melalui perekapan invoice yang lunas
8	Mengatur penjadwalan pengiriman orderan	Untuk dapat mengirimkan produk orderan dari toko-toko yang sebelumnya telah dicatat	<i>Sales</i> , Administration Staff	Setiap minimal PO tercukupi	Penulis mempelajari mekanisme dalam mengatur pengiriman produk orderan

9	Mengatur penjadwalan penarikan produk	Untuk dapat menarik produk-produk yang memiliki kekurangan dari pasar	<i>Sales, Administration Staff, Manajer</i>	Setiap permintaan penarikan	Penulis mempelajari mekanisme penarikan produk dengan beberapa syarat sebagai pertimbangan
10	Kunjungan negosiasi masalah toko	Kunjungan negosiasi masalah toko dilakukan untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi antara pihak toko dan perusahaan	<i>Sales</i>	Setiap terjadi permasalahan	Penulis mempelajari ilmu negosiasi dan berpikir kritis dalam memecahkan suatu masalah

### 3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

#### 3.2.2.1 Proses Pelaksanaan Praktek Kerja Magang

Selama menjalani kerja magang selama 5 bulan, penulis sebagai marketing internship di PT. Tirta Aneka Berkas mendapatkan beberapa penugasan. Penulis bertugas melakukan *monitoring* aktivitas *Sales* baik dalam penjualan, pembayaran maupun penarikan. Penulis juga bertugas untuk ikut ke lapangan bersama *Sales* untuk mengetahui kondisi NOO dan toko/outlet dalam penjualan maupun pembayaran. Tujuan dari tugas penulis untuk menjaga produktivitas dari *Sales* dan berusaha mendapatkan informasi terkait kondisi pasar agar dapat diolah menjadi strategi dalam meningkatkan penjualan dan memperluas market dari perusahaan. Berikut adalah uraian pekerjaan yang penulis lakukan selama proses magang.

### **3.2.2.1.1 *Monitoring* Aktivitas dan Absensi *Sales* Melalui Grup Chat WhatsApp.**

Seorang *Sales* dalam menjalankan aktivitasnya di lapangan sebagai garda terdepan dalam menawarkan dan menjual produk kepada calon pembeli/toko-toko seringkali secara sendirian. Terlebih karena *Sales* bekerja lebih sering di lapangan dibandingkan di kantor. Karena bekerja di lapangan, tentu seorang *Sales* memiliki fleksibilitas yang tinggi dalam bekerja. Fleksibilitas ini dapat menjadi permasalahan bila disalahgunakan. Terlebih dalam upaya mencapai target, *Sales* dengan fleksibilitas tinggi memiliki berbagai pilihan dan rencana tersendiri dalam bekerja di lapangan. Untuk itu, diperlukan seolah *Sales* admin yang dapat berperan aktif dalam *memonitoring* aktivitas *Sales* di lapangan.

Peran *Sales* admin diperlukan untuk dapat *memonitoring* aktivitas seorang *Sales* di lapangan secara aktif. Dalam *memonitoring* aktivitas *Sales*, *Sales* admin dapat mencegah terjadinya tindak kecurangan dan pelanggaran yang dapat dilakukan oleh seorang *Sales*. Sembari *memonitoring* aktivitas *Sales*, *Sales* admin juga dapat membuat laporan atas kinerja *Sales* sehingga perusahaan dapat menilai dan mengevaluasi kinerja *Sales* selama bekerja. Hasil evaluasi tentu dapat menjadi referensi dalam membuat rencana agar dapat meningkatkan produktivitas *Sales*.

Penugasan *monitoring* aktivitas dan absensi *Sales* yang dilakukan penulis merupakan salah satu fungsi dasar manajemen ialah control. Controlling atau pengendalian merupakan proses mengawasi (*monitoring*), membandingkan dan mengoreksi (*correcting*) kinerja (Robbins & Coulter 2010:182). Dimana *monitoring* ini cukup penting demi keefektifan dan efisiensi dari operasional yang berjalan. *Monitoring* ini diperlukan bersifat preventif/antisipasi agar dapat mencegah timbulnya penyimpangan/kecurangan dari rencana yang telah ditetapkan.

Penugasan *monitoring* yang diberikan kepada penulis adalah *monitoring* aktivitas yang dilaporkan *Sales* melalui WhatsApp Group, dimana aktivitas *Sales* yang *dimonitoring* oleh penulis ialah prospek CNOO, penagihan invoice pada toko/outlet yang telah jatuh tempo, follow up prospek yang sebelumnya telah dilakukan dan laporan orderan yang diminta toko/outlet.

*Sales* yang *dimonitoring* oleh penulis memiliki area kerja di Kab. Bogor, Kota Depok, dan Kota Bekasi. Tujuan dalam *monitoring* ini, penulis akan melakukan pengecekan aktivitas yang dilaporkan oleh *Sales* melalui WhatsApp group sesuai dengan kebijakan perusahaan. Karena *Sales* berada dilapangan dengan fleksibilitas, maka diperlukan *monitoring* agar dapat mencegah terjadinya kecurangan. Setiap harinya *Sales* akan melakukan aktivitas mulai dengan melaporkan kunjungan toko serta tujuannya. Pengecekan setiap aktivitas *Sales* dengan melihat foto yang dikirim *Sales* ke dalam Whatsapp Group. Tentunya dalam melaporkan aktivitas, foto



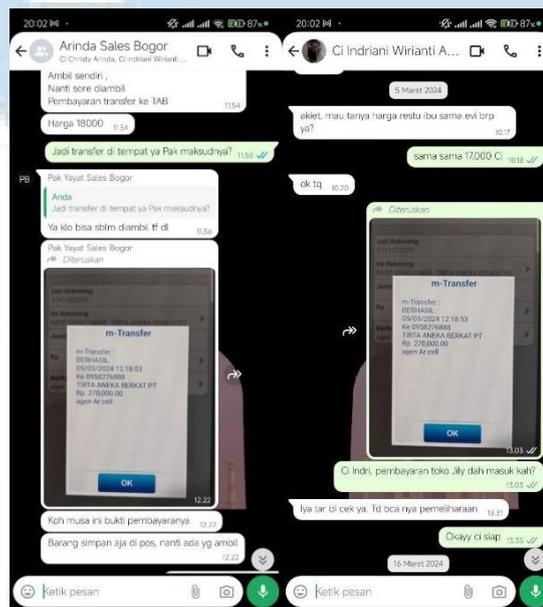
**Gambar 3. 2 Laporan Aktivitas Sales Melalui WhatsApp Group**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

diambil menggunakan aplikasi yang dapat melampirkan informasi mulai dari tanggal & waktu dan lokasi di ambil. Aktivitas foto pertama yang dilakukan *Sales* juga terhitung sebagai absensi *Sales*.

Pelaporan aktivitas yang dilakukan *Sales* akan dihitung sebagai absensi yang akan digunakan oleh Administration Staff untuk menghitung jumlah hari kerja masuk *Sales* dan dilaporkan ke Head of Finance untuk dihitung insentif *Sales*.

Dalam pelaporan prospek, *Sales* diwajibkan untuk menfoto toko dengan aplikasi khusus dengan informasi lengkap dari tanggal & waktu dan lokasi lengkap. Pelaporan aktivitas prospek juga diwajibkan mencantumkan nama toko yang dikunjungi.



**Gambar 3. 3 Laporan Pembayaran Tagihan Toko Oleh Sales**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Aktivitas yang juga dimonitoring penulis adalah pembayaran tagihan oleh toko. Ketika *Sales* mendapatkan pembayaran dari toko, *Sales* akan melaporkan ke Whatsapp Group. Dalam laporan tersedia informasi nama toko dan jumlah pembayaran.

Jika pembayaran dilakukan menggunakan transfer, maka *Sales* akan mengirimkan bukti transfer yang dikirim dari pemilik toko. Bukti transfer yang ada akan dikonfirmasi kepada staff finance. Bila transfer telah dikonfirmasi staff finance, penulis akan menginput pembayaran toko ke dalam database.



**Gambar 3. 4 Penerimaan Pembayaran oleh Sales**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Jika pembayaran dilakukan secara tunai, *Sales* akan melaporkan penerimaan uang pembayaran tagihan dari toko dengan mengirim foto uang dan tanda terima yang telah ditanda tangani oleh *Sales* dan pemilik toko. Walau *Sales* sudah menerima uang pembayaran, penulis tidak akan menginput pembayaran kedalam database sebelum menerima uang pembayaran. Sehingga dalam hal ini, maka *Sales* akan datang ke kantor sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Setiap minggunya, *Sales* akan datang ke kantor pada hari rabu dan sabtu untuk menyetorkan uang pembayaran toko dan mengambil sampel produk. Bila penulis telah bertemu *Sales* dan menerima uang pembayaran secara tunai dari *Sales*, penulis akan menginput pembayaran kedalam database.

### 3.2.2.1.2 Melakukan Perekapan Penjualan Sales.

Sebagai salah satu fungsi manajemen, fungsi perencanaan (planning) menurut Terry (2010) adalah penetapan pekerjaan yang harus dilakukan agar tujuan yang ditargetkan dapat tercapai. Maka dari fungsi perencanaan, Sales admin memiliki peran dalam fungsi perencanaan dengan membuat laporan penjualan Sales, laporan terkait pembayaran tagihan, mengelola pengiriman orderan, serta membantu pekerjaan Sales. Dalam hal

Rekap Penjualan 1 Maret 2024 - 26 Maret 2024									
Nama Toko	BT.	CT.	AS.	ISO.	MM.	NNS.	STR.	JUMBO.	Total Volume.
Azhar, Tk	0	75	25	50	25	0	0	0	175
Beuna Rezeki 2, CV	0	25	0	300	50	100	0	25	500
Cahaya Baru, Tk	25	25	25	0	50	25	25	0	175
Cahaya Minang, Tk	0	0	0	150	0	0	0	0	150
Cahyo, Bp	42	1	1	0	0	0	0	0	44
Cita Laksana, Tk	0	0	20	40	0	20	0	0	80
Dzakirah, Tk	0	200	100	200	0	0	0	0	500
Evi, Tk	0	0	50	50	50	50	0	0	200
Iwan, Tk	0	40	20	0	20	20	0	0	100
Jilly, Tk	0	15	0	0	0	0	0	0	15
Maju Jaya, Tk	0	30	40	30	50	50	0	0	200
Restu Ibu, Tk	50	100	0	0	50	50	0	0	250
Revan Jaya 2, Tk	0	100	0	0	0	0	0	0	100
Sri, Tk	0	50	0	50	0	0	0	0	100
Via, Tk	0	100	0	0	0	0	0	0	100
Yoga, Tk	0	150	50	0	0	0	0	0	200
<b>Grand Total</b>	<b>117</b>	<b>911</b>	<b>331</b>	<b>870</b>	<b>295</b>	<b>315</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>2889</b>

Gambar 3. 5 Laporan Rekap Penjualan Sales

Sumber : Data Perusahaan, 2024

ini, penulis sebagai Sales admin melakukan perekapan penjualan Sales. Dimana perekapan penjualan Sales dilakukan oleh penulis dengan 2 format, setiap minggu dan akhir bulan. Untuk setiap minggunya, rekapan akan dilakukan setiap hari senin dan penulis akan merekap penjualan yang telah dilakukan Sales mulai dari awal bulan hingga waktu rekapan dilakukan. Tujuannya adalah untuk menilai kinerja Sales dalam penjualan serta menilai produktivitas toko/outlet. Penting bagi Sales admin membuat rekapan laporan penjualan Sales untuk mendapatkan data yang akurat atas hasil kinerja seorang Sales selama satu bulan kerja. Perekapan ini terus dilakukan selama setiap minggunya dan setiap bulannya agar kinerja dan performa seorang Sales dapat terjaga. Tentu dalam rekapan ini bertujuan juga agar dapat memotivasi Sales dalam mencapai targetnya apabila angka penjualan masih rendah.

Selain untuk mengukur dan melihat kinerja penjualan seorang *Sales*, rekapan penjualan juga dapat berfungsi untuk melihat tren penjualan dari toko-toko yang telah bertransaksi pada periode rekapan tersebut. Data-data ini bisa menjadi acuan dalam penilaian performa penjualan toko. Karena setiap toko memiliki tren penjualan yang berbeda-beda. Hal ini dipengaruhi oleh perbedaan daya beli konsumen di setiap area toko-toko tersebut. Daya beli tinggi mempengaruhi tingkat penjualan suatu toko, dimana daya beli tinggi berpengaruh positif pada tingkat penjualan toko. Toko-toko yang memiliki tingkat penjualan yang rendah juga bisa menjadi bahan rencana kedepannya dalam mengembangkan pasar.

Perekapan penjualan dilakukan menggunakan pivot dengan merekap penjualan *Sales* yang telah terdata dan telah dinyatakan terkirim didalam database. Format rekapan diisi dengan nama toko-toko yang melakukan pembelian pada bulan periode rekapan, kemudian kolom-kolom produk yang dibeli beserta total volume pembelian.

#### **3.2.2.1.3 Melakukan Perekapan Tagihan Toko/Outlet *Sales*.**

Sebagai salah satu fungsi manajemen, fungsi perencanaan (planning) menurut Terry (2010) adalah penetapan pekerjaan yang harus dilakukan agar tujuan yang ditargetkan dapat tercapai. Dimana untuk aktivitas ini, *Sales* admin berperan dalam membuat laporan yang memuat informasi yang penting dalam kelancaran untuk mencapai tujuan. Salah satunya adalah membuat rekap laporan tagihan toko. Perekapan tagihan toko/outlet *Sales* dilakukan penulis dalam 2 format, setiap minggu dan setiap bulannya. Dimana toko/outlet yang akan direkap adalah toko/outlet yang telah jatuh tempo dan yang dicicil. Setiap minggunya pada hari senin akan direkap tagihan toko lalu dikirimkan ke Whatsapp group. Rekapan akan diambil dari semua toko yang memiliki tagihan yang jatuh tempo dan dicicil baik yang telah melewati 1 bulan maupun yang dalam periode bulan rekapan.

Sedangkan rekapan bulanan akan direkap kembali semua tagihan toko yang jatuh tempo dan dicicil.

No	Tanggal	Nama	No Surat	Salas	Sisa	TOP	Tgl. Jatuh Tempo	STATUS		
1	12-Dec-23	Mura Ti	4453/23-23	P	8310.894	Yayat	Suryadi	15-Dec-23	543.911	Dicicil
2	12-Dec-23	Rizky Ti	4653/23-23	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Dec-23	1.200.070	Dicicil
3	12-Dec-23	Wing Ti	5153/23-23	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Dec-23	1.200.070	Dicicil
4	28-Dec-23	Mia Jaya Abadi Ti	1735/23-23	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Jan-24	609.070	Dicicil
5	8-Jan-24	Chana Ti	1653/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Jan-24	700.070	Dicicil
6	8-Jan-24	Juli ti	1753/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Jan-24	1.300.070	Dicicil
7	28-Jan-24	Wah Ti	1430/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Feb-24	50.020	Dicicil
8	8-Feb-24	Chana Ti	2553/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Feb-24	8.900.423	Jatuh Tempo
9	17-Feb-24	Surya Jaya	1875/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Feb-24	6.400.300	Dicicil
10	18-Feb-24	Shelva Ti	4603/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Feb-24	1.700.070	Jatuh Tempo
11	18-Feb-24	Au Ti	4753/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	7-Feb-24	875.013	Jatuh Tempo
12	18-Feb-24	Krista Aliah	4853/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Feb-24	1.400.150	Jatuh Tempo
13	18-Feb-24	Maw Jara	4953/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Feb-24	1.000.070	Dicicil
14	18-Feb-24	Budi Ar Ti	7053/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Feb-24	1.400.150	Jatuh Tempo
15	18-Feb-24	Wira 2 Ti	7753/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Feb-24	1.700.070	Jatuh Tempo
16	17-Feb-24	Krista Ti	3553/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	8.645.450	Dicicil
17	21-Feb-24	Wira 3 Ti	1070/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	3.100.100	Dicicil
18	21-Feb-24	Wira 5 Ti	1080/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	2.114.184	Dicicil
19	21-Feb-24	Idi Fandi Ti	1090/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	3.380.033	Jatuh Tempo
20	22-Feb-24	Wira 6 Ti	1145/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	2.233.189	Dicicil
21	22-Feb-24	Wira 4 Ti	1155/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	2.233.189	Dicicil
22	22-Feb-24	Isma Nurqan Ti	1165/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	7-Mar-24	1.703.121	Dicicil
23	27-Feb-24	Keren Ti	1318/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	1.650.963	Jatuh Tempo
24	23-Mar-24	Via Ti	8353/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	1.200.070	Dicicil
25	24-Mar-24	Cherry Bina Ti	9853/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	2.910.110	Jatuh Tempo
26	24-Mar-24	Yoga Ti	1055/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	7-Mar-24	2.772.130	Jatuh Tempo
27	5-Mar-24	Pawan Jaya	1253/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	1.700.107	Jatuh Tempo
28	5-Mar-24	Panda Ibu Ti	1353/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	4.250.190	Jatuh Tempo
29	5-Mar-24	isa Ti	1453/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	1.600.160	Jatuh Tempo
30	14-Mar-24	Carlyti	6453/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	3.550.114	Jatuh Tempo
31	14-Mar-24	Marta Ti	6553/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	28-Mar-24	1.700.070	Jatuh Tempo
32	14-Mar-24	Azhar Ti	4853/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Mar-24	2.840.110	Jatuh Tempo
33	21-Mar-24	Maw Jara	1353/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	14-Apr-24	3.380.100	Jatuh Tempo
34	21-Mar-24	Su Ti	8453/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	4-Apr-24	1.700.070	Jatuh Tempo
35	21-Mar-24	Dia Lakasa	3553/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	4-Apr-24	1.332.060	Jatuh Tempo
36	24-Mar-24	Rizki 2 Ti	1070/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	8-Apr-24	8.410.370	Jatuh Tempo
37	1-Apr-24	Budi Ar Ti	6153/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	15-Apr-24	6.610.251	Jatuh Tempo
38	6-Apr-24	Handoko Jai	4653/24	P	8310.894	Yayat	Suryadi	15-Apr-24	10.200.460	Jatuh Tempo

Gambar 3. 6 Laporan Rekap Tagihan Toko

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Sebagai peran *Sales* admin, yang bekerja dan berfungsi dalam pengawasan aktivitas penjualan, penting agar dapat memperhatikan dan mengawasi dengan teliti setiap aktivitas yang terjadi, baik aktivitas *Sales* dan aktivitas toko. Selain *memonitoring* aktivitas *Sales*, performa penjualan *Sales* dan toko melalui rekapan penjualan, pengawasan terhadap performa dalam pembayaran juga menjadi aspek yang penting dalam pengawasan. Dimana pengawasan terhadap tagihan ini penting agar tidak terjadi tindak kecurangan yang dilakukan oleh pemilik toko.

Melalui rekapan tagihan toko, *Sales* admin dapat menilai performa pembayaran toko-toko. Menilai pembayaran toko-toko mulai dari nominalnya hingga jangka waktunya. Penilaian ini juga penting bagi perusahaan karena menjadi data dalam membuat rencana penjualan kedepannya. Dimana *Sales* dapat menilai toko yang memiliki tingkat pembayaran yang baik bisa menjadi toko yang sehat dan memiliki kemampuan untuk terus mengembangkan kerja sama bersama perusahaan.

Sedangkan untuk toko-toko yang memiliki tingkat performa dalam pembayaran diperlukan observasi lebih lanjut.

Format rekapan mulai dari nama toko, nomor surat jalan, item produk, tanggal jatuh tempo, saldo piutang serta status tagihan (jatuh tempo atau dicicil) dengan format warna yang berbeda. Penulis juga akan menginformasikan *Sales* untuk melakukan penagihan terhadap toko yang telah menunggakan lama.

#### 3.2.2.1.4 Menginput Data NOO Dan Orderan Ke Dalam Database.

NOO atau New Outlet Order adalah toko baru yang baru saja menjalin kerja sama dengan perusahaan terkait penjualan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Istilah ini sering digunakan pada dunia *Sales* untuk menyebut toko yang telah menerima kerja sama dengan perusahaan dan melakukan orderan produk perusahaan.



Gambar 3. 7 Laporan Data NOO

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Dilihat dari gambar 3.7, jika dalam prospek yang dilakukan oleh *Sales* berhasil dan mendapatkan data toko dan orderan, maka *Sales* diwajibkan melaporkan nama toko, alamat lengkap, kontak pemilik, foto KTP pemilik beserta lokasi toko melalui share location. Share location yang dikirimkan *Sales* akan diperiksa penulis kesesuaiannya dengan alamat lengkap toko yang diberikan *Sales*. Data ini akan penulis input ke dalam database dan dapat digunakan apabila akan melakukan pengiriman orderan produk dan penagihan invoice. Data yang *Sales* kirimkan haruslah lengkap sesuai kebijakan perusahaan. Jika *Sales* tidak mengirim data yang lengkap setelah diminta oleh penulis, maka prospek toko akan dianggap invalid dan tidak diinput kedalam database.

Data Toko Pak Yayat				
No	Nama Toko	Alamat	Telepon	Wilayah
1	Anasari, Tk	Jl. ... Kota Bks, Jawa Barat	# ...	Bekasi
2	Ari, Tk	ng Kab Bogor Jabar 16916		Bogor
3	AW, Tk	... a, Kec.Rawalumbu Kota Bekasi	...	Bekasi
4	Azhar, Tk	P ... c. Serang Baru, Cikarang	...	Bekasi
5	Berkah, Tk	Jl. ... in Bogor, Jawa Barat 16918	...	Bogor
6	CV Beuna Rezeki 2	Jl. ... eal, Kota Bogor,	...	Bogor
7	Budi Air, Tk	Pa ... a, Cikarang Selatan,	...	Bekasi
8	Cahaya Baru, Tk	... Cibinong - Bogor	...	Bogor
9	Cahaya Minang, Tk	Jl. ... e Cibinong, Bogor	...	Bogor
10	Cai Jaya, Tk	Jl. ... Bogor	...	Bogor
11	Cita Laksana Sari, Tk	... - Bogor	...	Bogor
12	Dzakirah, Tk	Jl. ... depok	...	Depok
13	Evi, Tk	Jl. ... uogor	...	Bogor

**Gambar 3. 8 Database NOO**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Setiap orderan yang diminta toko/outlet, *Sales* akan kirim ke Whatsapp grup mulai dari nama toko, item dan jumlahnya, harga yang ditawarkan *Sales*, serta jangka TOP yang ditawarkan *Sales*. Setiap orderan akan diinput penulis kedalam sistem bagian PO dan akan dijadwalkan

pengirimannya. Data yang akan diinput kedalam sistem mulai dari tanggal PO, nama toko, alamat toko, kontak pemilik, item dan quantity, harga serta TOP.

Penting bagi *Sales* admin untuk menyimpan data NOO ini. Karena data yang tersimpan memberikan kemudahan dalam aktivitas transaksi. Seperti pada saat pengiriman maupun penarikan, *Sales* admin telah memiliki data toko berupa alamat lengkap dan *share location* sehingga proses pengiriman menjadi lebih mudah dan efisiensi waktu. Tetapi hal yang paling penting adalah untuk mencegah terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh pemilik toko. Dikarenakan penjualan menerapkan sistem TOP atau *term of payment*, dimana pemilik toko diberikan jangka waktu untuk pembayaran. Walaupun menerapkan TOP pada pembayaran, tentu *Sales* tetap memberikan kemudahan dan toleransi dalam pembayaran apabila pemilik toko memiliki kesulitan pada saat melakukan pembayaran.

#### **3.2.2.1.5 Melakukan Penagihan Toko/Outlet Bersama *Sales* Di Lapangan.**

Dalam melaksanakan transaksi, *Sales* memberikan opsi pembayaran bagi pemilik toko atas tagihan orderan. Pembayaran dapat berupa secara tunai lunas diawal atau juga pembayaran secara TOP (*term of payment*). Jika pemilik toko memilih untuk menggunakan sistem pembayaran secara TOP, *Sales* umumnya memberikan jangka waktu hingga 14 hari. Dengan metode pembayaran ini, *Sales* berharap pemilik toko tidak terbebani dalam perihal pembayaran orderan dan dapat melakukan penyicilan secara berkala. Hal ini diterapkan agar tidak mempersulit proses penjualan produk dan kerja sama dengan pemilik toko.

Bila orderan dibayarkan dengan metode TOP, maka tentunya pembayaran akan dilakukan secara cicilan ataupun pada akhir jangka waktu tempo. Dengan metode ini, perusahaan alhasil memiliki piutang dari toko-

toko yang menerapkan metode pembayaran secara TOP. Piutang sendiri menurut Rusdi Akbar (2004:199) adalah hak atau klaim suatu perusahaan pada organisasi ataupun perusahaan lain untuk menerima sejumlah kas, barang ataupun jasa dimasa yang akan datang sesuai dengan waktunya. Jika melihat transaksi yang telah dilakukan, bisa disimpulkan perusahaan berhak atas uang pembayaran orderan dari toko-toko yang menggunakan metode pembayaran secara TOP.

Atas hak ini, tentu perusahaan juga berhak melakukan penagihan atas hak perusahaan yaitu pembayaran orderan. Tentu dalam melakukan penagihan terdapat beberapa caranya. Ada beberapa cara dalam melakukan penagihan piutang menurut Kasmir (2003:95) sebagai berikut :

a. Melalui Telepon

Dalam melakukan penagihan piutang yang dimiliki perusahaan dari toko-toko yang bertransaksi dengan metode TOP, perusahaan dapat melakukan penagihan dengan cara melalui telepon. Bisa menggunakan telepon secara langsung maupun menggunakan pesan singkat. Terlebih sekarang tersedia beberapa aplikasi kirim pesan seperti *WhatsApp*. Melalui telepon, perusahaan dapat meminta pelanggan untuk segera melakukan pembayaran.

b. Melalui Surat

Selain melalui telepon, dalam upaya melakukan penagihan atas piutang dari toko-toko, perusahaan dapat melakukan penagihan melalui surat. Dimana perusahaan dapat mengirimkan surat untuk mengingatkan ataupun menegur pelanggan untuk segera melakukan pembayaran.

c. Melalui Kunjungan

Kemudian perusahaan juga dapat melakukan penagihan melalui kunjungan secara langsung ke toko tersebut. Melalui kunjungan, upaya dalam penagihan dirasa lebih efisien karena dapat bertemu

secara langsung dengan pemilik toko dan dapat melakukan komunikasi.

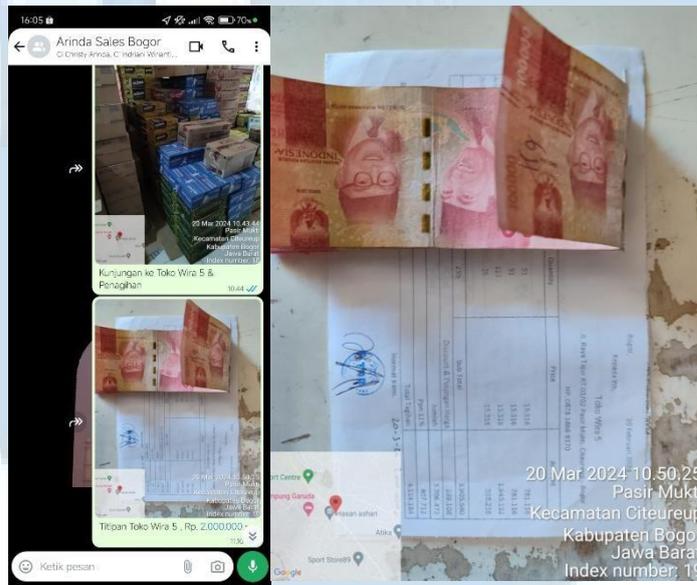
d. Tindakan Yuridis

Cara terakhir yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan penagihan adalah melalui tindakan yuridis. Tindakan ini mengharuskan perusahaan menggunakan tindakan-tindakan hukum dengan mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan.

Di perusahaan tempat penulis melaksanakan praktek kerja magang, cara dalam melakukan penagihan melalui telepon dan kunjungan langsung. Penagihan biasanya dilakukan *Sales* melalui telepon dan kunjungan langsung apabila akses ke toko mudah. Sebagai *Sales* admin, penulis juga melakukan penagihan melalui *WhatsApp Chat* dalam upaya penagihan piutang toko-toko. Faktanya penagihan melalui *WhatsApp Chat* kurang efektif dalam penagihan piutang. Sehingga *Sales* admin bersama *Sales* melakukan penagihan dengan cara kunjungan langsung di lapangan ke toko-toko tersebut.

Sesaat sebelum melakukan kunjungan dengan agenda penagihan, *Sales* akan menentukan toko yang akan dikunjungi dan penulis akan merangkum toko-toko yang akan dikunjungi bersama *Sales*, yang kemudian rangkuman toko tersebut akan dibawakan invoice tagihannya. Biasanya dalam pemilihan toko dalam agenda kunjungan, *Sales* dan *Sales* admin mempertimbangkan beberapa aspek, mulai dari jarak, jumlah tagihan serta jatuh tempo. Dalam memilih toko untuk dilakukan kunjungan, *Sales* dan *Sales* admin akan berdiskusi untuk memilih toko dengan jarak yang tidak jauh dengan antar toko lainnya. Tentu hal ini penting agar dapat mengurangi lamanya waktu perjalanan apabila jarak antar toko cukup jauh. Dengan memilih toko dengan jarak yang dekat antar toko lain, *Sales* dan *Sales* admin dapat mengurangi lamanya waktu saat di perjalanan dan mengurangi biaya perjalanan di lapangan. Selanjutnya aspek yang diperhatikan adalah jumlah tagihan. Biasanya tagihan dengan jumlah yang besar akan menjadi prioritas

yang lebih utama. Kemudian memperhatikan jatuh tempo tagihan yang lama. Semakin lama tagihan tersebut telah jatuh tempo, akan menjadi pilihan yang lebih diprioritaskan dengan tujuan agar dapat segera menyelesaikan invoice yang belum terlunasi.



**Gambar 3. 9 Penerimaan Pembayaran Tagihan Dari Toko**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Pada saat kunjungan, penulis juga melakukan aktivitas pelaporan ke *WhatsApp Group* dengan mengirim foto yang diambil dengan aplikasi khusus dengan format yang sama seperti *Sales* lakukan seperti yang dapat dilihat pada gambar 3. 9. Pada saat penagihan, *Sales* akan berkomunikasi dengan pemilik toko terkait tagihan dan penulis mempelajari tersebut. Dalam penagihan, bila toko melakukan pembayaran baik lunas maupun cicil, penulis ataupun *Sales* akan melaporkan ke dalam *Whatsapp Group* berupa foto uang beserta jumlah yang dibayarkan toko. Setelah proses kunjungan penagihan telah selesai, penulis akan kembali ke kantor dan menyetorkan uang pembayaran toko kepada *Staff Finance*. Pembayaran yang dilakukan toko juga diinput oleh penulis ke dalam *database*. Proses penagihan melalui kunjungan langsung ke toko memberikan hasil yang lebih efektif dibandingkan melalui telepon atau *WhatsApp Chat*.

### **3.2.2.1.6 Melakukan Prospek Dan Mensurvey Toko/Outlet Yang Ada Bersama Sales Di Lapangan.**

Seorang *Salesman* menurut Kartajaya (2006), memiliki tiga aktivitas seperti Spreading, Coverage, dan Penetration. Dibawah ini sedikit penjelasan mengenai ketiga aktivitas *Salesman* menurut Kartajaya (2006) :

#### 1. Spreading

Aktivitas spreading adalah aktivitas dari *Salesman* dengan mendirikan kantor cabang baru demi memperluas wilayah penjualan.

#### 2. Coverage

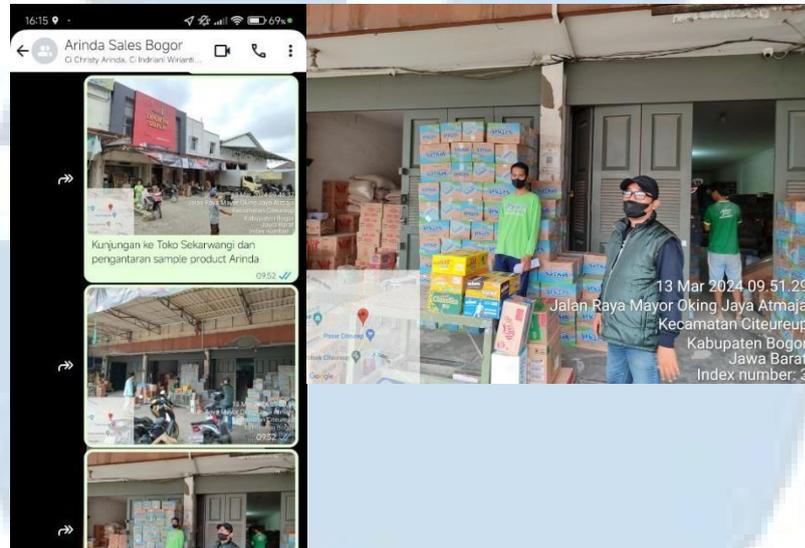
Coverage adalah aktivitas selanjutnya setelah spreading dimana *Salesman* akan menemui satu per satu calon pelanggannya demi memaksimalkan jangkauan kantor cabang dalam menggarap pasar di wilayah areanya.

#### 3. Penetration

Aktivitas terakhir adalah penetration dimana *Salesman* akan berusaha untuk mendorong pelanggan yang telah ada untuk melakukan pembelian produk yang lebih banyak lagi serta melakukan pendekatan kembali kepada prospek yang gagal diaktualisasi pembeliannya.

Pada aktivitas kali ini, penulis melakukan aktivitas *Salesman* yaitu coverage bersama *Sales* di lapangan. Dimana penulis dan *Sales* akan mengunjungi toko-toko yang memiliki potensi bagus dalam hal penjualan dan memiliki prospek yang positif. Kunjungan ini dilakukan penulis bersama *Sales* dengan mengunjungi calon toko dan melakukan penawaran produk kepada pemilik toko. Dalam kunjungan melakukan prospek dan survey toko/outlet juga dilakukan pelaporan dengan mengirim foto yang diambil menggunakan aplikasi khusus yang menyediakan informasi waktu

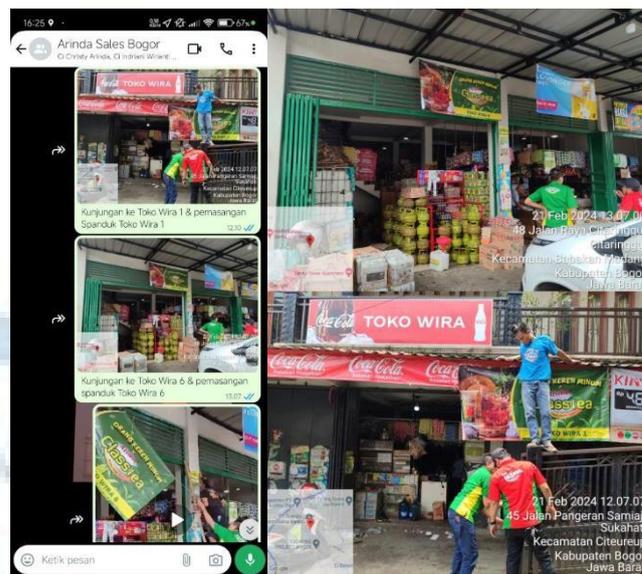
& tanggal dan lokasi foto diambil, serta menginformasikan tujuan kunjungan ke dalam Whatsapp Group.



**Gambar 3. 10 Kunjungan Prospek & Survery Toko**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Dalam kunjungan terhadap calon toko, *Sales* akan bertemu dengan pemilik dan melakukan penawaran produk, serta membawakan sampel produk untuk dilihat oleh pemilik toko. Jika belum dapat bertemu pemilik

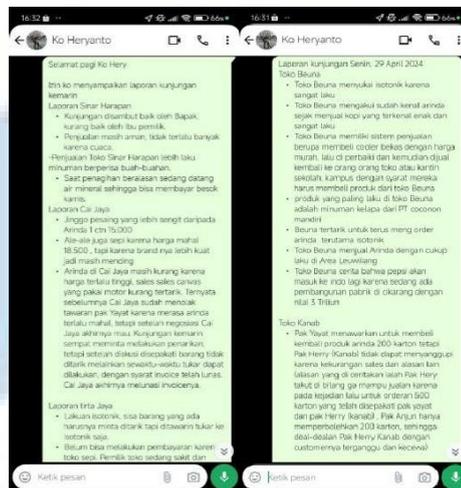


**Gambar 3. 11 Kunjungan & Penyerahan Spanduk Kepada Toko**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

toko, *Sales* akan melakukan penjadwalan ulang untuk bertemu pemilik dan menawarkan produk. Dalam kunjungan prospek, *Sales* dan penulis juga menilai kondisi toko, mulai dari gudang penyimpanan produk dan frekuensi kunjungan customer ke calon toko.

Berbeda dengan kunjungan coverage, kunjungan rutin yang dilakukan penulis dan *Sales* ini termasuk aktivitas penetration. Dimana tujuan kunjungan ini adalah untuk melihat kondisi toko dalam penjualan dan mendapatkan informasi produk yang laris melalui toko tersebut. Selain itu juga mendorong pemilik toko untuk melakukan pembelian produk lagi dan mencoba melakukan pendekatan pada pemilik toko yang sebelumnya belum berhasil diaktualisasi pembelian. Selain mensurvey, kunjungan juga sering kali dibersamai dengan agenda lain seperti menyalurkan spanduk toko. Spanduk toko ini telah didesain oleh Staff Desain Grafis dan dicetak, kemudian dibawa oleh penulis dan *Sales* setiap kunjungan toko untuk disalurkan. Tentunya spanduk ini memiliki tujuan untuk membantu meningkatkan *brand* awerness terhadap produk dari perusahaan.

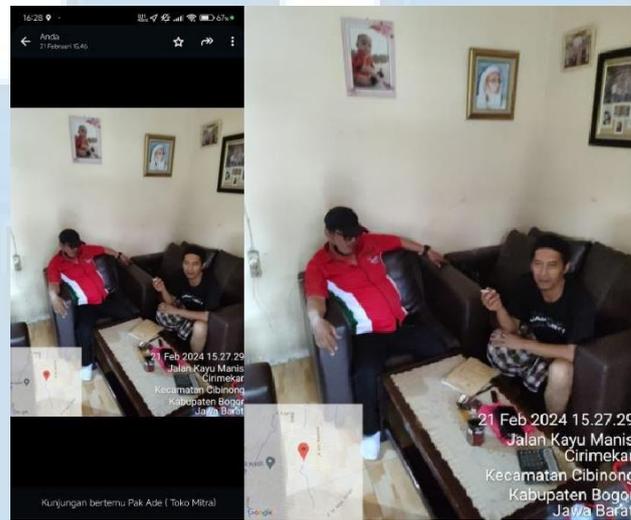


**Gambar 3. 12 Laporan Hasil Kunjungan Di Lapangan**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Setiap akhir kunjungan, akan dilakukan rekap laporan hasil kunjungan dan laporan tersebut akan diberikan kepada manager sebagai informasi terkait toko. Melalui kunjungan, penulis menjadi jalur

komunikasi oleh manager untuk mendapatkan informasi toko terkait penjualan, kondisi pasar, ataupun adanya feedback dari toko. (Sugito, 2016)



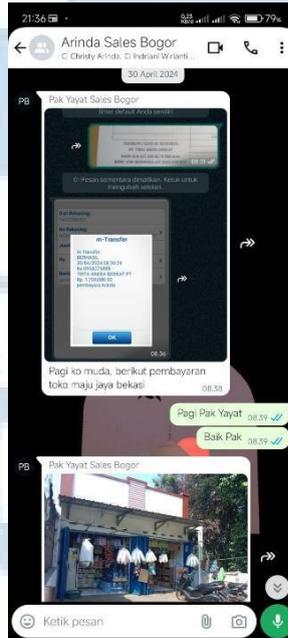
**Gambar 3. 13 Kunjungan Perihal Penutupan Toko**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Kunjungan survey toko/outlet juga dilakukan terhadap toko yang menginformasikan telah tutup/nonaktif. Terdapat beberapa alasan toko melakukan penutupan atau nonaktif. Tetapi faktor penyebab utama sering kali berasal dari internal. Oleh karena itu pada tiap toko yang melakukan penutupan/nonaktif akan dilakukan kunjungan, dimana kunjungan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait penutupan toko serta mengkomunikasikan apabila terdapat tagihan yang belum terlunasi. Toko-toko yang akan melakukan penutupan toko yang memiliki tagihan yang belum terlunasi akan diberikan kemudahan. Dimana produk yang masih tersedia alias belum terjual, dapat dibawa kembali ke kantor sebagai pemotongan invoice. Sehingga toko hanya perlu membayar tagihan atas produk yang telah terjual. Sedangkan produk yang tidak terjual tidak akan terhitung ke dalam tagihan.

### 3.2.2.1.7 Perekapan Absensi Sales Dan Invoice Toko/Outlet Yang Telah Lunas.

Absensi adalah kegiatan mendokumentasikan kehadiran karyawan/pekerja pada suatu perusahaan, dimana setiap hari kerja



Gambar 3. 14 Pelaporan Aktivitas Pertama Menjadi Absen Masuk

Sumber : Data Perusahaan, 2024

karyawan/pekerja diwajibkan melakukan absensi pada waktu datang/masuk dan pada waktu pulang/keluar (Bastian, 2007). Dimana absensi ini penting dalam suatu proses manajemen pada fungsi pengawasan, karena dilakukan untuk mengetahui dan mencatat kehadiran karyawan/pekerja dari waktu masuk dan keluar.

Absensi pada Sales di perusahaan penulis magang ini, absensi berupa melaporkan aktivitas melalui WhatsApp Group. Dapat dilihat pada gambar 3. 14, dimana foto pertama yang dilaporkan Sales akan menjadi tanda waktu masuk Sales di hari tersebut. Tentu saja dengan konteks foto yang berkaitan dengan pekerjaan/proses penjualan. Walaupun jam kerja Sales tergolong fleksibel karena di lapangan, tetapi setiap aktivitas Sales

tetap diperhatikan dan diawasi. Standarnya pekerjaan *Sales* dimulai dari jam 08:00 hingga 17:00. Bila *Sales* melaporkan aktivitas pada jam kurang lebih 17:00 maka dianggap absensi keluar. Seperti yang dapat dilihat pada gambar 3. 15, dimana *Sales* terakhir mengupdate laporan aktivitas di *WhatsApp Group* pada jam-jam 17:00 sehingga dianggap absen keluar/pulang.



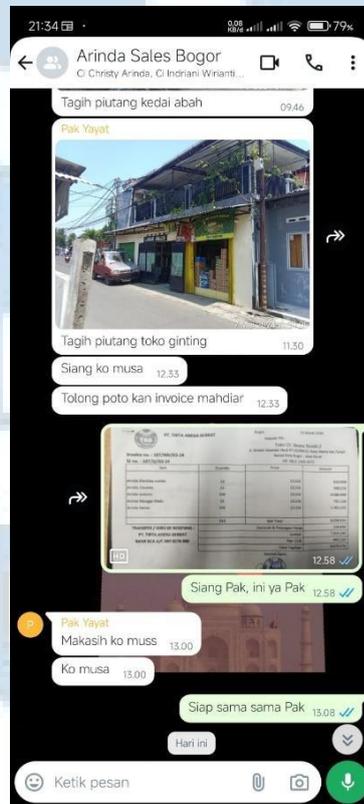
**Gambar 3. 15 Pelaporan Terakhir Sebagai Absensi Pulang**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Setiap akhir bulan, penulis akan merekap absensi *Sales*. Menghitung jumlah masuk yang *Sales* lakukan, menghitung jumlah hari *Sales* tidak bekerja/absens, serta menghitung jumlah hari *Sales* bekerja hingga setengah hari atau jam-jam sebelum absensi keluar/pulang. Jumlah-jumlah hari tersebut akan direkap dalam bentuk laporan dan kemudian diserahkan kepada Head of Finance untuk dihitung insentifnya dan pembayaran insentif. Oleh karena itu, penting bagi *Sales Admin* memonitoring aktivitas *Sales* agar dapat menghindari kecurangan *Sales* yang melakukan aktivitas hingga setengah hari tanpa laporan/izin sebelumnya.

Jika *Sales* dalam aktivitasnya tidak melaporkan aktivitas apapun lagi seperti gambar 3.16, dimana *Sales* tidak lagi melaporkan aktivitas pada jam

13:00 hingga keesokan harinya dan tidak memberikan kabar, maka *Sales* tersebut akan dianggap tidak masuk secara penuh.



**Gambar 3. 16 Aktivitas Sales Tanpa Kabar**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Penulis juga merekap tagihan toko yang telah lunas di bulan periode rekapan. Syarat tagihan yang telah lunas adalah tagihan dilunasi pada saat bulan periode rekapan. Tagihan yang telah lunas tersebut akan dihitung sebagai fee tambahan *Sales* dengan menghitung jumlah produk pada invoice dihitung dengan fee sesuai harga yang ditawarkan *Sales* kepada toko pada invoice tersebut. Dalam artian tiap harga yang ditawarkan *Sales* kepada toko memiliki nilai fee yang berbeda-beda. Setelah melakukan rekap tagihan yang lunas dan menghitung jumlah fee *Sales* berdasarkan jumlah tagihan yang lunas, rekapan tersebut akan diserahkan kepada Head of Finance bersamaan dengan laporan absensi *Sales*.

**REKAP FEE SALES YAYAT**

GRANDTOTAL QTY PENJUALAN				2.090	GRANDTOTAL TAGIHAN	RETUR										29.638.163	29.638.163	233.000	
No	Tanggal Kirim	Nama Toko	No Surat Jalan	Total Volume	Harga Satuan (Inc. Ppn)	BT	CT	AS	ISO	MM	NNS	STR	Jumbo	Total Retur	Tgl Bayar / Transfer	Nominal Bayar / Transfer (Rp)	TOTAL (LUNAS)	Fee Sales	Tanggal Bayar Fee
1	18-Jan-24	Hendrick Jaya Tk		500						1	1			2					
2	20-Jan-24	Yoga Tk		20															
3	29-Jan-24	Iwan Tk		100															
4	15-Feb-24	Maja Jaya Tk		100															
5	27-Feb-24	Kenni Tk		600						3	1	1		5					
6	23-Mar-24	Yoga Tk		200						4				4					
7	1-Apr-24	Mustopa Tk		70															
8	25-Apr-24	Dzakrah Tk		500										2					

**Gambar 3. 17 Rekap Fee Sales**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

### 3.2.2.1.8 Mengatur Penjadwalan Pengiriman Orderan

Sebagai bagian dari manajemen, *Sales* admin juga menerapkan fungsi manajemen pada pekerjaannya. Dimana salah satunya adalah perencanaan (*Planning*). Dimana seorang *Sales* admin akan membuat sebuah rencana dalam suatu aktivitas manajemen agar kelancaran dan efektivitas dapat dicapai.

Dalam aktivitas seorang *Sales* yang hampir secara keseluruhan pekerjaannya dilakukan di lapangan, jarang sekali *Sales* bekerja di kantor. Dimana *Sales* yang bekerja di lapangan akan handle tugas dalam memperluas market dan meningkatkan penjualan melalui prospek-prospek dan toko-toko yang telah menjalin kerja sama. Dikarenakan *Sales* jarang sekali bekerja di kantor, maka tentu *Sales* membutuhkan bantuan agar aktivitasnya berjalan lancar. Itulah peran *Sales* admin pada aktivitas ini.

Sebagai *Sales* admin, peran ini mendukung dan membantu aktivitas *Sales* berjalan lancar di lapangan. Tanpa ingin menghambat di lapangan, *Sales* admin akan bekerja hampir secara keseluruhan di kantor dengan berbagai strategi dalam membuat efisiensi pekerjaan *Sales* tercapai. Salah satunya mengatur penjadwalan pengiriman orderan.

Setiap orderan yang telah diterima oleh seorang *Sales*, mekanismenya *Sales* akan melaporkan orderan tersebut melalui WhatsApp Group dengan format untuk toko baru mulai dari nama toko, alamat toko,

kontak pemilik toko, jumlah orderan dan share location dari toko. Sedangkan untuk toko yang lama dan sudah terdata dalam sistem, *Sales*



**Gambar 3. 18 Orderan Toko Melalui Sales**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

hanya perlu memberikan format nama toko dan jumlah orderan. Orderan yang telah dilaporkan oleh *Sales* akan diinput ke dalam sistem oleh seorang *Sales* admin.

Persyaratan pengiriman pada perusahaan tempat penulis magang ialah, tiap perjalanan pengiriman memiliki minimal 400 karton order. Hal ini tentu memiliki tujuan penting yaitu efisiensi biaya pengiriman, waktu dan tenaga. Tentunya tiap perjalanan juga memiliki maksimal jumlah yang dapat dikirimkan yaitu 700 karton dengan batas toleransi hingga 800 karton dengan alasan kendaraan pengiriman masih memiliki ruang muat.

Peran *Sales* admin disini dalam mendukung aktivitas *Sales* ialah mengelola dan mengatur penjadwalan pengiriman produk. Setiap pengiriman, *Sales* admin akan menghitung apakah jumlah orderan telah tercukupi atau tidak. Jika jumlah orderan belum tercukupi, *Sales* admin akan menginformasikan kepada *Sales*, sehingga pengiriman akan tertunda hingga jumlah produk orderan telah memenuhi minimal. Bila jumlah produk

orderan telah tercukupi, maka *Sales* admin akan mengatur pengiriman. Tentunya dalam pengiriman, tidak mematok bahwa harus pas minimal 400, tetapi kembali melihat jumlah orderan yang belum terkirim. Dalam mencapai efisiensi waktu, *Sales* admin juga akan memastikan bahwa setiap pengiriman, orderan dari toko-toko dapat terkirim semua secara bersamaan. Hal ini agar dapat mengurangi waktu tertundanya pengiriman orderan dari toko.

Seperti yang dapat dilihat pada gambar 3. 19 dimana terdapat dua

REKAP PO																			
											18130								
											1040	6040	2305	4175	2145	2025	295	325	
No	Tanggal PO	Nama Toko	Item Produk								Total Volume								
			Blacktea	Classtea	Asem	Isotonik	Mangga	Nanas	Jumbo	Stroberi									
81	18-Mar-24	CV Beuna Rezeki 2		25		300	50	100	25		500								
82	18-Mar-24	Budi Air,Tk		150		50	65	15		50	330								
83	21-Mar-24	Mustopa,Tk		50			20				70								
84	02-Apr-24	Hendrick Jaya,Tk	150	100		150	100			100	600								
85	15-Apr-24	Sekarwangi, Tk		50	50	50	50				200								
86	16-Apr-24	Yoga,Tk		150	25		25	25		25	250								
87	24-Apr-24	Dzakirah, Tk		300		50	50	50		50	500								

**Gambar 3. 19 Rekap PO Untuk Pengiriman**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

toko yang belum dijadwalkan pengiriman. Jika melihat dari jumlah produk dari kedua toko, jumlah tersebut telah mencapai minimal pengiriman dan bahkan lebih. Dalam mencapai efisiensi waktu, disini penulis tidak hanya menjadwalkan pengiriman untuk Toko Dzakirah yang memiliki 500 karton, tetapi juga menjadwalkan pengiriman produk orderan Toko Yoga yang memiliki 250 karton secara bersamaan dalam satu perjalanan. Dengan cara ini, pengiriman dapat mencapai efisiensi waktu dan biaya pengiriman karena mengirimkan kepada dua toko secara sekaligus. Tentu hal ini juga dapat mengurangi masa waktu tertundanya pengiriman pada toko lain.

Jika syarat telah terpenuhi, maka penulis akan berkoordinasi dengan *Sales* Admin untuk melihat ketersediaan mobil pengiriman. Bila mobil

pengiriman tersedia untuk pengiriman dihari yang ditentukan, penulis akan mengirimkan PO ke *administration staff* untuk dibuatkan surat jalan dan pemuatan produk ke dalam mobil pengiriman. Penulis juga berkoodinasi



**Gambar 3. 20 Koordinasi Dengan Administratio Staff**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

dengan *administration staff* untuk memastikan jumlah produk orderan dan alamat toko telah sesuai.

Penulis akan rekap PO dengan detail nama toko, alamat toko, nomor pemilik dan item orderan dan dikirimkan ke *Sales admin*. Rekap dikirimkan melalui Whatsapp tetapi detail komunikasi antar penulis dan *administration staff* dilakukan secara lisan di kantor. Dalam pengiriman produk, terdapat beberapa toko yang melakukan pelunasan piutang sebelumnya. Pembayaran sebelumnya akan diinformasikan oleh *Sales* sebelum melakukan pengiriman. Ketika penulis mendapatkan informasi adanya toko yang ingin melakukan pembayaran saat pengiriman, maka penulis akan menyiapkan invoice yang akan dilunasi pemilik toko. Invoice tersebut akan dititipkan kepada kernet/supir pengiriman. Pembayaran tersebut juga akan diterima secara tunai oleh kernet/supir dan ketika selesai pengiriman dan telah kembali ke kantor, kernet/supir akan menyetorkan uang pembayaran kepada

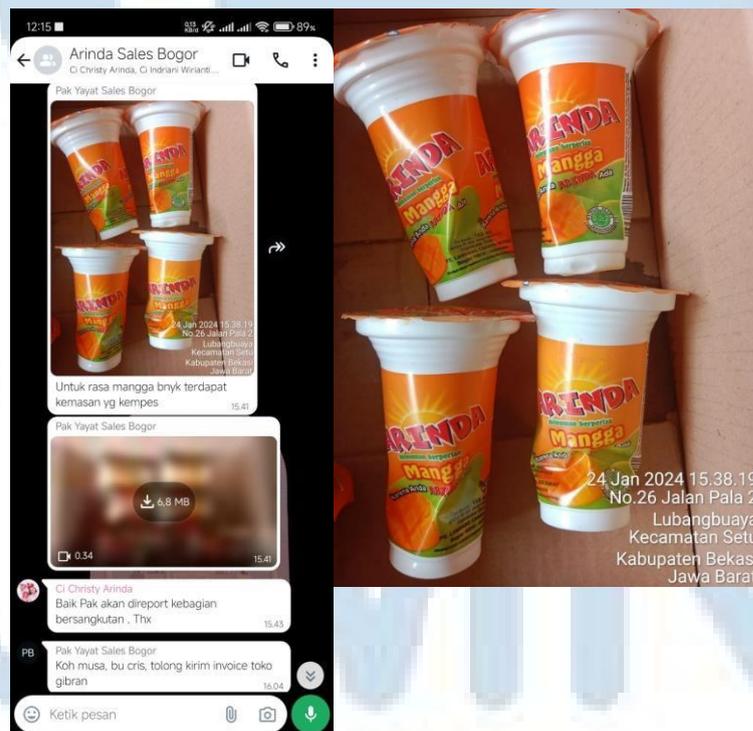
penulis. Saat penerimaan setoran tersebut, penulis akan mengecek jumlah setoran sesuai dengan jumlah pembayaran. Jika telah sesuai, maka pembayaran akan diinput ke dalam database.

#### **3.2.2.1.9 Mengatur Penarikan Produk Orderan**

Dalam persaingan bisnis, tentu setiap pelaku bisnis harus memperhatikan kualitas produk mereka. Kualitas produk akan menjadi citra perusahaan tersebut. Jika kualitas produk buruk dan tidak terjaga, tentu akan berdampak langsung terhadap citra perusahaan. Karena produk menjadi cerminan dari perusahaan itu sendiri. Sehingga erat kaitannya antara kualitas produk dan citra perusahaan. Sebaliknya juga jika kualitas produk sangat baik mulai dari rasa hingga kemasan, tentunya citra perusahaan mendapatkan dampak positif.

Karena citra perusahaan menjadi salah satu faktor kunci kesuksesan perusahaan, penting bagi perusahaan untuk menjaga citra perusahaannya dengan salah satunya melalui kualitas produk yang dijaga dan ditingkatkan. Citra perusahaan adalah hasil dari kumpulan proses dimana konsumen menilai dan membandingkan atribur yang dimiliki suatu perusahaan (Nguyen dan Le Blanc dalam Flaviaan et al, 2005). Atribut dari perusahaan misalnya produknya, harganya, kualitas produknya dan kualitas layanannya. Atribut-atribut inilah yang dapat mempengaruhi citra suatu perusahaan secara langsung karena atribut ini berinteraksi secara langsung kepada konsumen.

Jika terdapat produk dalam peredaran yang memiliki kualitas yang tidak sesuai dengan standar tentunya akan dilakukan penarikan. Dimana tujuannya agar produk yang kualitasnya tidak sesuai dengan standar tidak beredar makin luas dan dikonsumsi oleh konsumen. Dikarenakan dapat berdampak terhadap citra perusahaan. Karena penting dan sulit sekali dalam menjaga citra perusahaan. Seperti pada gambar 3.15, dimana *Sales* melaporkan adanya produk yang memiliki kualitas yang tidak sesuai dengan standar. Walaupun memang tidak banyak dan hanya beberapa saja, akan tetapi dalam upaya menjaga citra perusahaan, perusahaan tempat penulis melaksanakan praktek kerja magang melakukan penarikan terhadap produk tersebut.

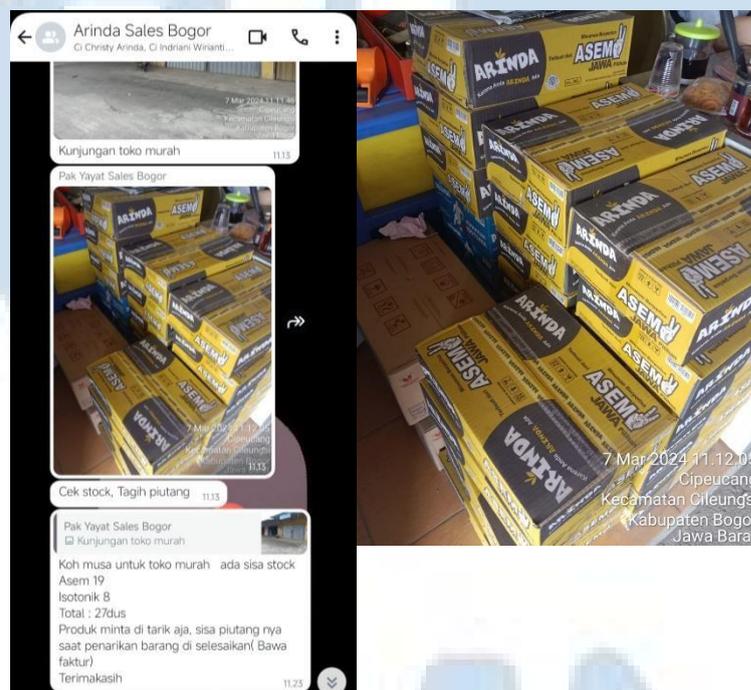


**Gambar 3. 21 Produk Yang Perlu Ditarik**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Dalam penarikan produk tersebut, penulis berkoordinasi dengan *adminsitrations staff* untuk menjadwalkan penarikan secara bersamaan dengan pengiriman produk orderan toko yang ada. Hal ini tentu kembali lagi dalam upaya mencapai efisiensi biaya pengiriman maupun penarikan dan

efisiensi waktu. Karena jika kendaraan digunakan hanya untuk penarikan tanpa adanya pengiriman produk yang searah, akan menyia-nyaiakan biaya pengiriman/penarikan produk. Kemudian setelah menjadwalkan penarikan yang dilakukan secara bersamaan dengan pengiriman produk orderan, dan setelah produk telah berhasil ditarik ke gudang, produk tersebut tidak akan diedarkan kembali dan dianggap sebagai produk rusak.



**Gambar 3. 22 Laporan Request Penarikan Produk**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Penarikan produk tidak hanya dilakukan terhadap produk yang tidak sesuai dengan standar. Penarikan produk juga dapat dilakukan terhadap produk yang memang tidak memiliki kekurangan atau sudah sesuai dengan standar kualitasnya, tetapi memang telah diminta dilakukan penarikan oleh pemilik toko. Penarikan yang diminta oleh pemilik toko tentu memiliki berbagai alasan. Beberapa penarikan yang diminta oleh pemilik toko dilakukan akibat tidak terjadinya pergerakan ataupun pergerakan (penjualan)nya lambat. Perlu diketahui juga bahwa konsumen setiap area

toko-toko memiliki daya beli yang berbeda-beda. Ada konsumen yang memiliki daya beli tinggi dan ada juga konsumen yang memiliki daya beli rendah. Pada kasus yang terjadi beberapa penarikan terjadi di area yang memiliki daya beli yang rendah.

Dapat dilihat pada gambar 3. 22, bahwa *Sales* melaporkan adanya permintaan penarikan produk. Penarikan ini didasarkan bahwa toko tersebut akan ditutup oleh pemiliknya dikarenakan penjualan yang menurun. Oleh karena itu, penulis melakukan penarikan dengan mekanisme yang sama pada permintaan penarikan produk lainnya. Dimana *Sales* akan meminta persetujuan dari manajer atas permintaan penarikan produk. Jika permintaan diterima, penulis akan berkoordinasi dengan *administration staff* untuk melakukan penarikan bersamaan disaat pengiriman produk orderan yang belum dikirimkan. Jika produk telah berhasil ditarik, produk akan diperiksa kelayakannya. Jika produk lulus uji kelayakan, produk akan dijual kembali. Tetapi jika produk tidak lulus uji kelayakan, maka produk tidak akan dijual kembali. Walaupun sering kali pemilik toko meminta melakukan penarikan produk dengan alasan yang tidak terlalu serius, *Sales* tentu akan menegosiasikan solusinya agar penarikan produk tidak dilakukan.

#### **3.2.2.1.10 Kunjungan Negosiasi Masalah Toko**

*Sales* sebagai garda terdepan dalam penjualan memiliki peran yang cukup penting bagi perusahaan. Salah satu peran yang penting dari seorang *Sales* adalah menjaga hubungan yang baik dengan customer. Tentu hubungan baik dengan customer penting untuk dijaga oleh perusahaan melalui *Sales*. Karena hal ini untuk dapat menjaga loyalitas customer terhadap perusahaan. Penting bagi perusahaan untuk dapat menjaga loyalitas customernya dan meningkatkan jaringan customer semakin luas. Hal ini dapat mempengaruhi secara positif penjualan perusahaan.

Salah satu cara agar dapat menjaga hubungan baik dengan customer adalah dengan menyelesaikan masalah yang timbul antara perusahaan dengan pemilik toko. Semakin cepat penyelesaian masalah dengan pemilik toko, semakin lebih baik dalam upaya menjaga hubungan baik dengan pemilik toko. Disinilah peran *Sales* dalam upaya menjaga hubungan baik dengan customer. *Sales* yang memiliki pengalaman dan komunikasi skill yang baik tentunya dapat menangani permasalahan yang ada dengan baik.



**Gambar 3. 23 Miscommunication Terhadap Toko**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Seperti yang dapat dilihat pada gambar 3. 23, terjadi kesalahpahaman/*misscommunication* yang terjadi antara pihak *Sales* admin dengan pemilik toko. Dimana pemilik toko ingin melakukan retur tanpa alasan yang konkret. Dalam upaya untuk menjaga peredaran produk dan efisiensi pada biaya-biaya lain, tentu tidak dapat sembarangan melakukan penarikan produk tanpa alasan yang jelas. Sehingga *Sales* admin disini berupaya agar produk dapat bertahan. Melihat terjadinya kesalahpahaman ini, dalam upaya untuk menjaga hubungan baik dengan customer, *Sales* admin melaporkan kepada *Sales* dan menjadwalkan kunjungan dengan agenda menyelesaikan masalah dengan pihak pemilik toko.



**Gambar 3. 24 Kunjungan Ke Toko Terkait**

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Setelah menjadwalkan kunjungan, pada saat jadwal telah tiba, *Sales* dan *Sales* admin bersama-sama melakukan kunjungan ke toko tersebut dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Setelah melakukan diskusi dengan baik bersama pemilik toko, ditemukan bahwa alasan utama permintaan retur produk tersebut karena toko sepi. Setelah bernegosiasi dengan pemilik toko dengan baik tanpa adanya emosi, didapatkan solusi yang sama-sama menguntungkan kedua belah pihak. Solusi tersebut

diambil setelah disepakati secara bersama antara *Sales* dengan pemilik toko dan diketahui secara langsung oleh *Sales* admin. Terkait hal ini, penting untuk melakukan berbagai upaya agar dapat menjaga hubungan baik dengan customer, demi keberlangsungan aktivitas penjualan suatu perusahaan.

### **3.3 Kendala yang Ditemukan**

Dalam melaksanakan kerja magang di PT. Tirta Aneka Berkat, Lie Sui Ket selaku marketing internship mengalami beberapa kendala sebagai berikut.

#### **3.3.1 Pelaporan Aktivitas *Sales* Tidak Terdapat Informasi Detail Lokasi Pada Foto Laporan**

Selama menjalankan aktivitas kerja magang di PT. Tirta Aneka Berkat, penulis dengan tugas melakukan *monitoring* terhadap aktivitas yang dilakukan *Sales* menemukan kendala. Dalam pelaporan aktivitas yang dilakukan *Sales* dengan mengirimkan foto yang diambil dari timestamp, tidak terdapat informasi detail lokasi foto diambil. Yang SOP (Standard Operational Procedure) nya adalah terdapat detail informasi berupa waktu & tanggal serta lokasi foto diambil berupa alamat lengkap. Dikarenakan foto yang dilaporkan oleh *Sales* atas aktivitas yang dilakukan tidak memuat informasi sesuai SOP, hal ini dapat membuat penulis memastikan kevalidan aktivitas yang dilakukan *Sales*. Tentu saja hal ini dapat memicu terjadinya kecurangan ataupun pelanggaran yang dapat dilakukan oleh seorang *Sales* di lapangan.

#### **3.3.2 Terdapat Uang Palsu Dalam Penerimaan Setoran**

Selama kerja magang, penulis menemukan kendala pada saat menerima penyeteroran pembayaran tagihan dari toko. Kendala ini dialami penulis saat menerima penyeteroran pelunasan tagihan yang dilakukan toko saat pengiriman orderan. Pelunasan saat pengiriman ini, uang akan diterima dari toko oleh kernet

pengiriman. Saat pengiriman telah selesai dan kembali ke kantor, kernet akan menyetorkan uang pelunasan tagihan toko. Pada penyetoran, penulis menemukan terdapat uang palsu yang terselip diantara lembaran uang. Hal ini tentu membuat tagihan tersebut dianggap tidak sesuai jumlah pembayaran.

### **3.3.3 Pengiriman Orderan Gagal Akibat MissKomunikasi**

Dalam melaksanakan tugas mengakomodasi pengiriman orderan toko, terdapat kendala yang ditemukan oleh penulis. Dalam proses pengiriman ini, penulis telah memastikan jumlah orderan telah sesuai dengan yang direquest oleh *Sales*. Terdapat produk A, produk B, dan produk C. Pada saat mobil telah tiba di toko tujuan, kernet dan supir tidak diperbolehkan oleh penjaga toko untuk menurunkan barang. Alasan yang disampaikan oleh penjaga toko adalah produk orderan tidak perlu turun karena dalam gudang toko tersebut masih terdapat banyak produk Arinda. Akibat hal ini, pengiriman pada hari tersebut menjadi terkendala karena perlu menunggu konfirmasi *Sales* terhadap komplain yang disampaikan penjaga toko.

Pengiriman akibat misscommunication ini mengakibatkan terlambatnya pengiriman orderan toko lain yang telah dijadwalkan pada pengiriman hari tersebut. Alhasil produk orderan toko yang telah ditolak penjaga toko tidak berhasil didrop. Kendala ini memiliki banyak faktor penyebab. Pertama, *Sales* tidak mengkomunikasikan produk dan jumlah yang akan diorderkan kepada penjaga toko, hanya mengkomunikasikan kepada pemilik toko yang notabene tidak berada ditempat. Kedua, penjaga toko tidak mengetahui produk pada orderan tersebut adalah produk yang tidak terdapat stok pada gudang toko tersebut. Diduga penjaga toko meyakini bahwa produk minuman Arinda masih tersedia banyak di gudang toko tersebut. Ketiga, produk orderan gagal untuk didrop pada toko tersebut karena kernet dan supir yang tidak menunggu dan tidak melakukan konfirmasi kembali kepada *Sales* dan penulis.

### **3.3.4 Penagihan Tagihan Toko Terhambat Karena Ketidak Kooperatif Pemilik Toko**

Penulis telah melakukan beberapa kali kunjungan di lapangan dengan agenda penagihan tagihan toko bersama *Sales*. Dalam melakukan penagihan, penulis selalu membawa invoice tagihan agar dapat menjadi bukti terhadap tagihan yang belum terlunasi. Pada saat penulis dan *Sales* berkunjung ke suatu toko, sering kali pemilik toko beralasan dengan tujuan menghindari pembayaran. Alasan bisa bermacam-macam, mulai dari berjanji akan mentransfer pembayaran setelah menutup toko, kemudian setelah ditunggu, tidak ada aktivitas pembayaran yang dilakukan pemilik toko. Setelah beberapa hari kemudian, penulis dan *Sales* akan mengunjungi kembali toko tersebut dengan agenda yang sama, yaitu penagihan.

Pada saat kunjungan kembali yang dilakukan penulis dan *Sales*, sebelumnya pembayaran yang tidak terjadi pada saat waktu yang telah dijanjikan oleh pemilik, penulis dan *Sales* akan menagih kembali, tentunya dengan berkomunikasi yang baik. Akan tetapi, pemilik toko akan kembali beralasan dan menginformasikan akan membayar pada hari yang ditentukan. Pada saat hari yang dijanjikan pemilik toko akan pembayaran tagihan, kendala yang sama akan terjadi berulang kembali.

Bahkan terdapat juga hambatan berupa pada saat dilakukan penagihan lebih dari 3 kali, pemilik toko sering kali merespon dengan meminta menarik produk yang tidak laku. Hal ini telah sering terjadi pada saat dilakukan penagihan, dan hal ini menjadi penghambat pembayaran tagihan dari toko/outlet.

### **3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

Berikut beberapa solusi dari kendala yang ditemukan penulis dalam melaksanakan aktivitas kerja magang sebagai berikut :

### **3.4.1 Solusi Atas Pelaporan Aktivitas Sales Tidak Terdapat Informasi Detail Lokasi Pada Foto Laporan**

Pada kendala atas pelaporan aktivitas *Sales* yang tidak terdapat informasi detail lokasi pada foto laporan, penulis menginformasikan untuk tidak lupa menyalakan fitur GPS pada smartphonenya sehingga ketika menggunakan aplikasi khusus dalam pengambilan gambar pada setiap aktivitas, foto dapat memuat informasi detail lokasi dan laporan aktivitas *Sales* dianggap valid.

### **3.4.2 Solusi Atas Terdapat Uang Palsu Dalam Penerimaan Setoran**

Pada kendala terdapatnya uang palsu dalam penerimaan setoran, diperlukan edukasi sederhana dan penanaman nilai inisiatif terhadap pihak yang menjadi penerima pertama setoran, baik itu kernet, supir, maupun *Sales*. Edukasi sederhana dapat berupa sedikit informasi perbedaan uang asli dan uang palsu. Harapannya dengan edukasi sederhana ini, pihak penerima pertama setoran dapat membedakan uang palsu dan uang asli. Nilai inisiatif juga cukup penting untuk semua pihak dimana harapannya, para pihak bila menemukan kenjanggalan terhadap semua hal yang janggal terutama uang setoran, dapat berinisiatif mengecek keaslian uang. Nilai inisiatif juga dapat memberikan manfaat lain kepada pihak penerima pertama setoran, seperti menghitung kembali jumlah nominal uang setoran dan mengecek keaslian uang setoran.

### **3.4.3 Solusi Atas Pengiriman Orderan Gagal Akibat**

#### **MissKomunikasi**

Terhadap kendala atas pengiriman orderan gagal akibat misskomunikasi antara penjaga toko/pemilik toko dengan *Sales*/perusahaan, penulis melakukan upaya bersama *Sales* untuk kedepannya dapat memastikan stok produk pada toko/outlet terhitung dengan teliti. Kemudian setelah perhitungan stok telah dilakukan dengan teliti, selanjutnya penulis akan mengkoordinasikan kepada

*Sales* untuk melakukan konfirmasi jumlah produk yang akan diorderkan. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan setidaknya pemilik toko telah mengetahui produk beserta quantity yang akan diorderkan dan diproses. Penulis yang berperan sebagai *Sales admin* juga melakukan komunikasi kepada pemilik toko di hari pengiriman. Tujuannya agar pemilik toko bahwa produk orderan akan dikirimkan di hari tersebut sehingga pemilik toko dapat mempersiapkan gudang atau tempat untuk menyimpan produk orderannya. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya penolakan pada saat pengiriman, dimana penolakan pada pengiriman dapat mengganggu pengiriman pada toko lainnya.

#### **3.4.4 Solusi Atas Penagihan Tagihan Toko Terhambat Karena Ketidak Kooperatif Pemilik Toko**

Pada kendala penagihan tagihan toko terhambat karena ketidak kooperatif pemilik toko, tentu membutuhkan solusi yang tidak akan mempengaruhi hubungan baik antara perusahaan dengan pemilik toko. Karena sesuatu yang berkaitan dengan uang seperti tagihan sangatlah sensitif dan mampu mengganggu hubungan baik perusahaan dengan pemilik toko. Untuk itu penulis memberikan solusi berupa memberikan jangka waktu seminggu lagi. Solusi lain juga berupa setiap penagihan, tagihan tidak diwajibkan lunas pada pembayaran, sehingga pemilik toko dapat melakukan pencicilan. Hal ini diupayakan agar didapatnya pembayaran dari tagihan-tagihan toko walaupun sedikit. Sehingga pembayaran perlahan dapat dilakukan hingga lunas.

Sedangkan untuk permasalahan pemilik toko yang meminta menarik produk pada saat penagihan, penulis dengan *Sales* berkoordinasi untuk tidak melakukan penarikan. Karena perlu observasi pada penjualan pada toko tersebut untuk beberapa waktu kedepannya. Karena sering kali tingkat penjualan tiap-tiap toko berbeda-beda waktunya dan volumenya. Sehingga tidak dapat mengambil keputusan dengan cepat yaitu melakukan penarikan tanpa adanya observasi. Sehingga pada kunjungan selanjutnya, dilakukan komunikasi dengan

baik berupaya diskusi perihal tagihan bahwasannya pemilik toko dapat melakukan pembayaran secara cicil. Dengan ini, pemilik toko tidak terlalu dibebani untuk melakukan pelunasan disetiap kunjungan penagihan.

