

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

PT Wahanaartha Ritelindo menawarkan program magang Track 1 bagi mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara yang sedang menyelesaikan semester enam untuk mendapatkan gelar sarjana. Program ini dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa dalam memahami bagaimana teori yang dipelajari di kelas diterapkan dalam lingkungan kerja nyata. Dalam program ini, mahasiswa magang diberi tugas untuk menganalisis data perusahaan dan membuat situs web admin Wahanaartha Ritelindo. Tugas tersebut dirancang tidak hanya untuk memberikan manfaat kepada perusahaan tetapi juga untuk mengasah keterampilan teknis dan analitis mahasiswa. Setiap peserta magang mendapatkan bimbingan dari seorang mentor atau supervisor yang membantu dalam mengevaluasi proyek magang, memberikan arahan teknis, serta memastikan kelancaran pelaksanaan tugas.

Supervisor dalam program ini adalah Mohamad Mirza Rajab, S.Si, seorang Marketing Research Analyst di PT Wahanaartha Ritelindo. Sebagai analis CRM untuk perusahaan ini, tugasnya mencakup berbagai aspek penting dalam pengelolaan data pelanggan. Salah satu tanggung jawab utamanya adalah merancang KPI dan metrik yang bertujuan untuk mengoptimalkan serta mengembangkan program CRM di berbagai cabang perusahaan. Dengan pendekatan ini, perusahaan berusaha menciptakan pengalaman pelanggan terbaik yang tidak hanya meningkatkan loyalitas tetapi juga mendorong pertumbuhan bisnis. Selain itu, supervisor ini berkolaborasi dengan tim pemasaran dan tim lintas fungsi lainnya, termasuk tim produk, teknik, dan data. Kolaborasi ini memastikan bahwa setiap program CRM tidak hanya berjalan sesuai rencana tetapi juga mampu memberikan hasil yang optimal di semua cabang. Beliau juga terus memimpin inisiatif CRM perusahaan, mulai dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan

kampanye, yang dirancang untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan dan mencapai target bisnis perusahaan.

Peserta magang yang ditempatkan dalam tim pemasaran Customer Employee Engagement di PT Wahanaartha Ritelindo memainkan peran yang signifikan dalam mendukung berbagai inisiatif strategis perusahaan. Tugas-tugas mereka meliputi membangun strategi komunikasi yang efektif untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan maupun karyawan. Peserta magang juga terlibat dalam analisis data yang berfungsi untuk mengukur keberhasilan program engagement yang sedang berjalan. Data ini menjadi dasar untuk membuat rekomendasi perbaikan atau pengembangan program di masa depan. Selain itu, mahasiswa magang membantu mengelola konten media sosial dan materi promosi, yang menjadi bagian penting dalam memperkuat citra perusahaan dan meningkatkan keterlibatan pelanggan.

Selama program magang, peserta juga memiliki kesempatan untuk belajar langsung dari para pakar pemasaran yang berpengalaman dalam industri. Bimbingan yang diberikan oleh anggota tim senior tidak hanya membantu peserta memahami aspek teknis pekerjaan tetapi juga memberikan wawasan tentang tantangan dan peluang yang ada dalam dunia kerja. Selain itu, interaksi dengan mentor dan rekan kerja lainnya memperkaya pengalaman peserta magang, membantu mereka memahami dinamika kerja tim, dan memperluas kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara profesional.

Program magang ini memberikan manfaat yang besar bagi mahasiswa. Tidak hanya memungkinkan mereka memperoleh pemahaman mendalam tentang metode terbaik dalam membangun hubungan yang kuat antara perusahaan, karyawan, dan pelanggan, tetapi juga memberikan pengalaman nyata dalam berpartisipasi aktif dalam proyek dan kegiatan tim. Melalui pengalaman ini, peserta magang dapat memperluas jaringan profesional mereka dengan berinteraksi dengan berbagai anggota tim, klien, atau mitra perusahaan. Hubungan yang terjalin selama magang sering kali menjadi modal penting untuk membangun karier di masa depan.

Salah satu tugas utama yang dilakukan selama magang adalah pembuatan dashboard menggunakan Power BI. Tugas ini dirancang untuk mendukung operasional perusahaan dengan cara yang lebih efisien dan berbasis data. Data yang digunakan dalam dashboard ini meliputi data penjualan tahunan, performa karyawan, serta survei pelanggan. Proses pengerjaannya dimulai dengan pengumpulan data dari berbagai sumber, yang kemudian melalui tahap transformasi menggunakan Power Query untuk memastikan bahwa data sesuai dengan kebutuhan analisis. Setelah itu, data yang telah diolah divisualisasikan dalam bentuk grafik interaktif yang mudah dipahami dan memberikan insight yang jelas.

Hasil implementasi dashboard Power BI ini memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi proses pengambilan keputusan perusahaan. Sebelumnya, laporan memerlukan waktu hingga beberapa hari untuk dirangkum secara manual, yang menghabiskan banyak waktu dan tenaga. Namun, dengan adanya dashboard ini, laporan dapat dihasilkan hanya dalam hitungan menit, memungkinkan manajemen untuk membuat keputusan yang lebih cepat dan akurat. Selain itu, fitur ekspor data ke Excel yang dikembangkan selama magang memberikan kemudahan bagi tim manajemen untuk melakukan analisis lanjutan berdasarkan data yang tersedia.

Perusahaan memilih lebih menggunakan Power BI karena kemampuannya yang unggul dalam menyajikan data secara interaktif. Power BI mendukung berbagai jenis visualisasi, seperti grafik batang, pie chart, dan heat map, yang memberikan pandangan yang lebih komprehensif terhadap data operasional perusahaan. Sementara itu, Looker Studio digunakan sebagai alat untuk memantau data secara real-time. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan informasi terkini mengenai performa bisnis yang terus berubah, seperti tren penjualan harian atau tingkat kepuasan pelanggan. Integrasi antara Power BI dan Looker Studio memberikan keuntungan besar dalam pengelolaan data perusahaan, memastikan bahwa semua keputusan berbasis data dapat diambil secara efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasar yang dinamis.

Dengan adanya program magang yang dirancang dengan baik serta bimbingan yang komprehensif, peserta magang tidak hanya belajar tentang teknis pekerjaan tetapi juga mendapatkan pengalaman berharga yang membekali mereka untuk menghadapi tantangan di dunia kerja setelah lulus.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Tabel 3. 1 Realisasi Kerja Magang

No	Kegiatan	Tanggal Mulai	Tanggal Selesai
1	Pengumpulan Excel	1 Januari	8 Januari
2	Visualisasi Data Perusahaan	10 Januari	7 Februari
3	Pengujian dan Penyempurnaan	12 Februari	1 Maret
4	Pengumpulan Data untuk Looker Studio	4 Maret	8 April
5	Membuat Visualisasi Kinerja CRM	10 April	23 April
6	Visualisasi Actual Report Service dan After Service	29 April	22 Mei
7	Explor Tentang Pembuatan Tombol	28 Mei	30 Mei

Tabel 3.1 merupakan uraian pekerjaan yang diampu selama masa magang Januari – Mei 2024

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
18	KF41E1805802	KF4111KK803620	117	WARI - Balaraja	MERTA ZIYANDI			PRIA	KP. COGREG RT 002 RW 003	
19	KF41E1848416	KF41100K846952	117	WARI - Balaraja	RESNA NURUL IANNAH	1992-05-17		WANITA	KP. GUDANG RT 004 RW 005	
20	JF21E1513126	JF21300K513399	117	WARI - Balaraja	ANDI	1988-08-06		PRIA	KP. KUKULU RT 013 RW 003	
21	JF21E3608340	JF21350K614169	117	WARI - Balaraja	SAMSURI	1976-02-10		WANITA	KP. KUYA RT 005 RW 003	
22	JF21E3625718	JF21380K625666	117	WARI - Balaraja	H. DIMIYATI	1959-10-24		PRIA	KP. TALAGA RT 002 RW 001	
23	JF22E1661963	JF22190K663128	117	WARI - Balaraja	SUHERMAN	1977-04-02		PRIA	KP. KAPUDANG RT 001 RW 005	
24	JF22E1742919	JF22100K744020	117	WARI - Balaraja	GILANG ADITYO NUGRAHA	1998-12-18		PRIA	TAMAN BALARAJA BLOK 11 NO. 16 RT 005 RW 008	
25	JM11E2385678	JM11290K403474	117	WARI - Balaraja	MELISAH	1993-08-22		WANITA	KP. GANDASARI RT 008 RW 004	
26	JM11E2393835	JM11230K410627	117	WARI - Balaraja	SAMSUL ALI TOPAN	1983-03-04		PRIA	BUKIT GADING BALARAJA BLOK G.5 NO.17 RT 004 RW 006	006
27	JM21E2630093	JM21260K660498	117	WARI - Balaraja	SITI MARIAM	1994-05-18		WANITA	KP. JERUK PURUIT RT 009 RW 004	
28	JM21E2639293	JM21280K660776	117	WARI - Balaraja	DEDE MULYANTI	1998-06-08		WANITA	KP. SINDANG ASIH RT 001 RW 003	
29	JM41E1535476	JM41130K535557	117	WARI - Balaraja	SAHRUDIN	1991-11-08		PRIA	KP. BOJONG PINANG RT 006 RW 003	
30	JM51E1476125	JM51180K476429	117	WARI - Balaraja	AZIZAH	1985-08-26		WANITA	KP. SENTUL RT 001 RW 003	
31	JM61E1120259	JM61150K113611	117	WARI - Balaraja	ARI HAZRI UMAM	1999-01-31		PRIA	KP. KALANTURAN RT 002 RW 002	
32	JM71E1094361	JM71150K094368	117	WARI - Balaraja	YANI WAHYUNI	1999-02-19		WANITA	KP. PAGEDANGAN ILIR RT 002 RW 001	
33	KF21E1277369	KF21120K277938	117	WARI - Balaraja	ANDI SETIAWAN	1987-04-18		PRIA	KP. KOSAMBI RT 002 RW 003	
34	KF21E1298709	KF21160K299280	117	WARI - Balaraja	RAJAB HARAHAP	1972-05-07		PRIA	KP. KUYA RT 001 RW 003	
35	KF41E178539	KF41160K715873	117	WARI - Balaraja	H. A. GOJALI	1963-07-07		PRIA	KP. KRAMAT RT 013 RW 003	
36	KF41E1821133	KF41170K820647	117	WARI - Balaraja	AHMAD MUHAYAR	1989-12-05		PRIA	KP. COGREG RT 006 RW 003	
37	KF41E1849497	KF41130K847017	117	WARI - Balaraja	FRANS CARTER SINAGA	1981-08-17		PRIA	KP. TELAGA RT 003 RW 002	
38	IM41E1515648	IM41100K515959	117	WARI - Balaraja	WARDYO	1971-05-20		PRIA	PONDOK PAKULONAN BLOK M.6/9 RT 003 RW 005	
39	KD11E1103998	KD11170K111088	117	WARI - Balaraja	MUHAMMAD ARYA HASANUDIN	2000-08-22		PRIA	KP. GURADOG RT 003 RW 001	
40	JF21E3619083	JF21390K619164	117	WARI - Balaraja	NURUN NISWA	2000-10-10		WANITA	KP. KEBON RT 001 RW 002	
41	JF21E3625721	JF21310K625704	117	WARI - Balaraja	SOFIAN	1972-06-03		PRIA	MEDANG LESTARI BLOK D.I/C.3 RT 003 RW 001	
42	JF21E3625822	JF21370K625786	117	WARI - Balaraja	MIRZAHARA	1984-12-17		WANITA	BUKIT GADING CISOKA BLOK A.6 NO.16 RT 001 RW 005	
43	JF21E2743686	JF22100K744702	117	WARI - Balaraja	MUSANDY ALAMSYAH	1991-08-18		PRIA	BUKIT GADING BALARAJA BLOK J.2 NO. 08 RT 005 RW 004	004
44	IM11E2383518	IM111210K401315	117	WARI - Balaraja	NANANG KUSBIANTO	1983-03-28		PRIA	KP. TEGAL ANYAR RT 005 RW 001	
45	JM21E2639100	JM21260K660579	117	WARI - Balaraja	MUHAMMAD BUDI IRFANSYAH	2000-02-24		PRIA	PERUM MUSTIKA BLOK E.4/12 RT 002 RW 010	
46	JM21E2642809	JM21260K664518	117	WARI - Balaraja	DIDI SARTIBI	1970-10-10		PRIA	KP. PASILIAN LAMA RT 004 RW 003	
47	JM41E1458820	JM41140K459489	117	WARI - Balaraja	NURADIANA, ST	1979-06-19		PRIA	KP. JEUNGING RT 005 RW 003	

Gambar 3. 1 Proses persiapan data

Gambar 3.1 merupakan kegiatan pertama pada Gantt chart: Melakukan pengumpulan data Kembali pada excel untuk dilakukannya visualisasi data. Ini dikerjakan pada 1 Januari – 8 Januari 2024.



Gambar 3. 2 Tampilan Dashboard Perusahaan berdasarkan excel 2022

Gambar 3.2 merupakan kegiatan 2 pada Gantt chart: Visualisasi keseluruhan Perusahaan. Ini dikerjakan pada 10 Januari – 1 Maret 2024 sudah lengkap dengan tahap Pengujian dan Penyempurnaan.

1. Peningkatan Efisiensi dan Kejelasan Pengelolaan Data

- Visualisasi Data

Dashboard interaktif memungkinkan visualisasi data secara komprehensif dengan berbagai format seperti grafik, tabel, dan diagram interaktif. Hal ini sangat memudahkan pengelolaan dan pemahaman data besar yang sebelumnya membutuhkan waktu panjang untuk dianalisis. Melalui dashboard, perusahaan tidak hanya dapat mengakses informasi dengan cepat tetapi juga memastikan bahwa data yang disajikan lebih akurat dan relevan. Efisiensi ini mengurangi ketergantungan pada metode manual seperti Excel, yang sering kali memerlukan perhitungan tambahan dan rentan terhadap kesalahan.

- Pemantauan Real – Time

Fitur pemantauan real-time memungkinkan manajemen untuk melihat perubahan data setiap saat tanpa harus menunggu pembaruan manual. Informasi yang diperbarui secara otomatis memberikan keunggulan kompetitif karena memungkinkan pengambilan keputusan strategis dengan lebih cepat. Sebagai contoh, tren penjualan harian dapat langsung diidentifikasi sehingga perusahaan dapat segera merespons dengan strategi promosi yang sesuai.

2. Analisis Kinerja Penjualan dan Layanan

Dashboard menyediakan grafik yang memperlihatkan kinerja penjualan berdasarkan waktu dan platform penjualan online. Grafik ini mempermudah manajemen dalam menganalisis tren bulanan,

memahami fluktuasi penjualan, dan mengidentifikasi platform yang paling berkontribusi terhadap pendapatan. Informasi ini menjadi dasar dalam menentukan alokasi sumber daya dan fokus bisnis.

- Identifikasi Tren dan Area untuk Peningkatan

Selain memantau kinerja, dashboard juga membantu mengidentifikasi tren yang membutuhkan perhatian lebih lanjut. Misalnya, jika ada platform penjualan tertentu yang menunjukkan performa kurang maksimal, manajemen dapat segera mengevaluasi strategi yang diterapkan dan mencari solusi yang lebih efektif.

3. Integrasi Data dari Berbagai Sumber

- Penggabungan Data Penjualan Online, *Aftersales*, dan Layanan Pelanggan

Dashboard interaktif memungkinkan penggabungan data dari berbagai sumber seperti penjualan online, aftersales, layanan pelanggan, dan media sosial. Semua data ini terintegrasi dalam satu tampilan yang memudahkan akses dan analisis. Hal ini menghilangkan kebutuhan untuk menggabungkan file secara manual, yang sebelumnya memakan waktu dan rawan kesalahan.

- Pengelolaan Data dari Berbagai Platform

Pengelolaan data kini menjadi lebih komprehensif karena dashboard dapat mengintegrasikan berbagai platform, termasuk e-commerce, aplikasi perusahaan, dan media sosial. Dengan integrasi ini, analisis dapat dilakukan secara menyeluruh, memberikan pandangan yang lebih mendalam tentang keseluruhan operasional perusahaan.

4. Peningkatan Efektivitas Monitoring Kinerja CS dan *Follow-Up* Prospek

- Grafik Layanan Service Berdasarkan Data Penjualan dan FU Leads
Visualisasi yang menggabungkan data penjualan motor dengan follow-up leads mempermudah manajemen dalam mengidentifikasi

hambatan atau peluang perbaikan dalam proses konversi leads. Dengan demikian, perusahaan dapat mempercepat proses tindak lanjut yang lebih efektif dan efisien.

- Pengawasan Proses *Follow-Up* yang Lebih Efisien

Dengan adanya visualisasi data yang jelas, pengawasan terhadap proses follow-up menjadi lebih terstruktur. Manajemen dapat langsung mengawasi kemajuan konversi leads tanpa harus mencari data di file Excel yang tersebar, sehingga waktu yang dihabiskan untuk analisis manual dapat dialihkan untuk perencanaan strategi.

5. Kemudahan Pemantauan Aktivitas Harian Secara Online

- Grafik Sales by Online Platform

Dashboard menyajikan data penjualan berdasarkan platform online seperti WhatsApp dan aplikasi WANDA. Visualisasi ini membantu manajemen untuk menilai performa setiap platform dengan lebih detail dan menentukan prioritas alokasi sumber daya untuk platform yang memiliki potensi pertumbuhan lebih tinggi.

- Pemantauan Kinerja WA Blast dan *Link After Sales*

Data dari kampanye seperti WA Blast dan Link After Sales dapat dipantau secara real-time melalui dashboard. Informasi ini memberikan wawasan yang lebih baik untuk mengoptimalkan kampanye pemasaran serta meningkatkan pengalaman pelanggan di setiap platform.

6. Meningkatkan Layanan Pelanggan dengan Analisis Kepuasan Konsumen

- Pemantauan Rating Konsumen

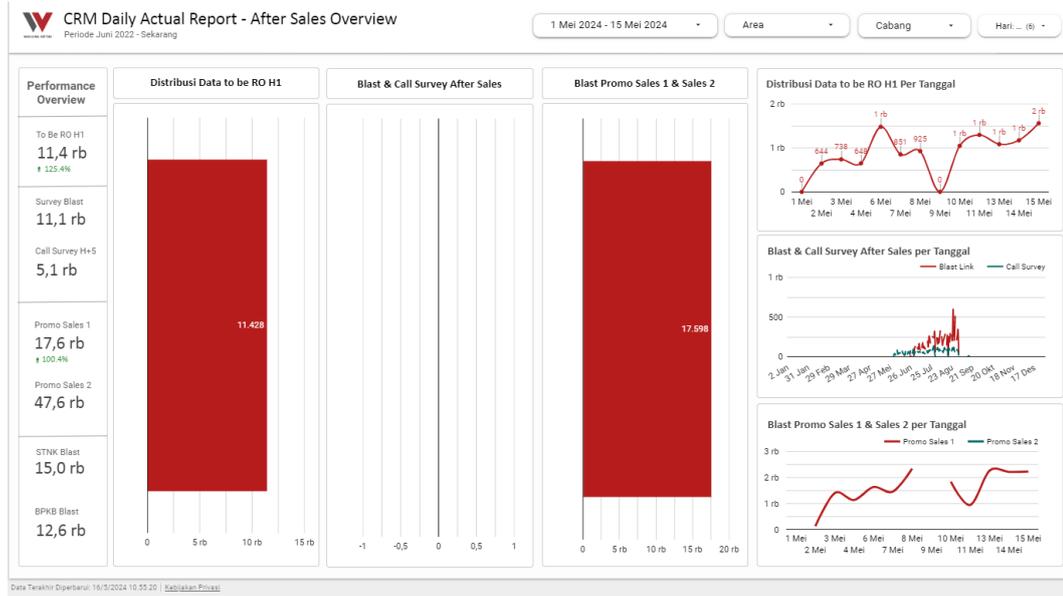
Dashboard menyediakan informasi tentang rating konsumen, seperti rating rata-rata 3.86, yang menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan. Dengan pemantauan ini, manajemen dapat segera mengambil langkah perbaikan di area yang kurang memuaskan, khususnya di aftersales.

- Penerapan *Feedback* dalam Proses Operasional Harian
Feedback pelanggan yang diterima melalui dashboard dapat langsung diterapkan dalam proses operasional sehari-hari. Proses ini mempercepat perbaikan layanan tanpa harus melalui pengolahan manual yang memakan waktu.

7. Kecepatan, Ketepatan, dan Konsistensi dalam Pengelolaan Data

- Peningkatan Akurasi Data
Dashboard terhubung langsung ke sistem operasional dan database utama perusahaan, sehingga risiko kesalahan input manual dapat diminimalkan. Hal ini meningkatkan keandalan data yang digunakan untuk analisis dan pengambilan keputusan.
- Pengambilan Keputusan Berdasarkan *Data Real – Time*
Keputusan strategis dapat diambil dengan lebih cepat dan akurat karena informasi selalu tersedia secara real-time. Hal ini membuat perusahaan lebih responsif terhadap perubahan pasar dan tren bisnis yang dinamis.
- Pengurangan Ketergantungan pada Proses Manual
Dengan otomatisasi pada dashboard, proses manual yang memakan waktu menjadi berkurang drastis. Perusahaan dapat lebih fokus pada analisis mendalam dan perencanaan strategis dibandingkan dengan pekerjaan administratif.

Setiap sub-bab di atas berfokus pada peningkatan efektivitas dan efisiensi yang ditawarkan oleh dashboard interaktif dibandingkan dengan Excel. Ini membantu memberikan gambaran komprehensif mengenai manfaat yang diperoleh perusahaan dari penggunaan dashboard, serta mendukung proses kerja yang lebih lancar dan akurat.



Gambar 3. 3 Overview after sales

Gambar 3.3 bentuk dari kegiatan 4 dan 5 pada Gantt chart: Kegiatan ini sudah pada tahap pengumpulan data dan Visualisasi kinerja pada divisi CRM, kegiatan ini memakan waktu dari 4 Maret – 23 April 2024.

Dashboard CRM Daily Actual Report - After Sales Overview. Struktur ini dipecah dalam sub-bab untuk memberikan gambaran mendalam mengenai manfaat dan fungsi dashboard tersebut:

1. Pemantauan Kinerja Aftersales yang Akurat dan Efisien

- *Performance Overview*

Dashboard CRM menyajikan data penting seperti Promo Sales, Survey Blast, dan STNK/BPKB Blast dalam format visual yang mudah dipahami. Setiap elemen dirancang untuk memberikan informasi terkini secara real-time. Hal ini memungkinkan manajemen untuk melihat performa aftersales tanpa perlu melalui proses manual dengan banyak file atau laporan terpisah. Dengan struktur visualisasi yang intuitif, perusahaan dapat segera mengidentifikasi area yang membutuhkan perhatian lebih atau evaluasi.

- Visualisasi Data yang Terstruktur

Tampilan data yang terstruktur memungkinkan informasi penting disajikan dalam grafik, tabel, dan diagram interaktif. Penyajian ini tidak hanya mempercepat pemahaman tetapi juga mendorong pengambilan keputusan berbasis data. Dibandingkan dengan Excel, yang sering kali memerlukan waktu untuk pengolahan data manual, dashboard mempersingkat proses tersebut, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan efisiensi.

2. Analisis Tren Harian dan Pola Kinerja

- Grafik Distribusi Data ke Penjualan Motor per Tanggal

Grafik distribusi ini memberikan pandangan harian tentang penjualan motor, membantu manajemen mengidentifikasi tren spesifik pada tanggal-tanggal tertentu. Misalnya, lonjakan penjualan pada hari-hari tertentu dapat menjadi indikator keberhasilan kampanye promosi yang dilakukan. Informasi ini memberikan wawasan yang berharga dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif untuk periode mendatang.

- Grafik Blast Promo Sales per Tanggal

Melalui grafik ini, perusahaan dapat memahami efektivitas promosi berdasarkan waktu pelaksanaan. Lonjakan penjualan pada hari tertentu dapat menunjukkan keberhasilan kampanye yang dijalankan. Dari sini, perusahaan dapat mengambil pelajaran berharga untuk merancang strategi promosi serupa atau lebih baik di masa depan.

- Identifikasi Keberhasilan Kampanye Promosi

Dashboard ini memudahkan evaluasi efektivitas kampanye secara langsung. Jika kampanye tertentu menunjukkan hasil positif, perusahaan dapat merespons dengan memperluas cakupan

kampanye tersebut. Sebaliknya, jika kampanye tidak mencapai hasil yang diharapkan, perusahaan dapat segera menyesuaikan strategi.

3. Evaluasi Efektivitas Kampanye dan Follow-Up Pelanggan

- *Fitur Blast & Call Survey After Sales*

Fitur ini memungkinkan perusahaan untuk mengatur blast pesan dan panggilan kepada pelanggan sebagai bagian dari strategi follow-up aftersales. Data mengenai waktu dan frekuensi blast yang paling efektif dapat digunakan untuk mengoptimalkan proses pemasaran, sehingga interaksi dengan pelanggan menjadi lebih relevan dan efisien.

- Pemantauan Hasil Promo Sales dan Layanan Administratif (STNK/BPKB Blast)

Dashboard memudahkan pemantauan hasil dari promo sales dan layanan administrasi seperti STNK dan BPKB. Manajemen bisa memastikan layanan tersebut berjalan tepat waktu dan efisien, sehingga membantu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan aftersales.

- Optimalisasi Strategi Pemasaran Berdasarkan Feedback Pelanggan

Feedback pelanggan yang diperoleh melalui survei dan follow-up dapat segera diterapkan dalam proses evaluasi dan perbaikan strategi pemasaran. Dibandingkan dengan proses manual di Excel, yang membutuhkan waktu lebih lama, dashboard memberikan hasil yang lebih cepat dan akurat.

4. Pengambilan Keputusan Berdasarkan *Data Real – Time*

- Identifikasi Penurunan Respons atau Hasil Kampanye

Dashboard memungkinkan manajemen untuk segera melihat apabila terjadi penurunan respons terhadap survei atau jika kampanye tidak

mencapai hasil yang diharapkan. Hal ini memungkinkan tim untuk langsung mengambil tindakan korektif.

- Respon Cepat terhadap Perubahan Pasar

Penggunaan data real-time memungkinkan perusahaan untuk lebih responsif terhadap dinamika pasar. Jika terdapat perubahan tren atau kebutuhan pelanggan, manajemen dapat langsung menyesuaikan strategi, tanpa harus menunggu update data yang memakan waktu seperti di Excel.

- Peningkatan Transparansi dan Kolaborasi Antar Tim

Semua tim dapat mengakses data yang sama di dashboard, meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi kesalahan komunikasi. Kolaborasi antar tim menjadi lebih efektif karena setiap anggota memiliki akses terhadap data yang terintegrasi, memungkinkan keputusan yang lebih selaras dan efisien.

5. Peningkatan Efisiensi Operasional dan Akurasi Data

- Pengurangan Ketergantungan pada Proses Manual

Dashboard yang terhubung langsung dengan database perusahaan dapat mengurangi ketergantungan pada proses input manual yang rawan kesalahan. Hal ini meningkatkan akurasi data dan mempercepat proses pengambilan keputusan.

- Percepatan Pengambilan Keputusan

Dengan data yang tersedia secara langsung, manajemen dapat mengambil keputusan dengan lebih cepat. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk fokus pada strategi bisnis yang lebih besar dan mengurangi waktu yang dihabiskan pada proses rekapitulasi data.

- Optimalisasi Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Dashboard memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas layanan aftersales, membantu perusahaan untuk terus meningkatkan

kualitas layanan, mengoptimalkan promosi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

6. Adaptasi terhadap Dinamika Pasar dan Peningkatan Kinerja Operasional

- Pemantauan Tren secara Terus-Menerus

Dashboard memungkinkan perusahaan untuk memantau tren pasar dan kebutuhan pelanggan secara berkelanjutan, memungkinkan penyesuaian strategi yang lebih fleksibel dan proaktif.

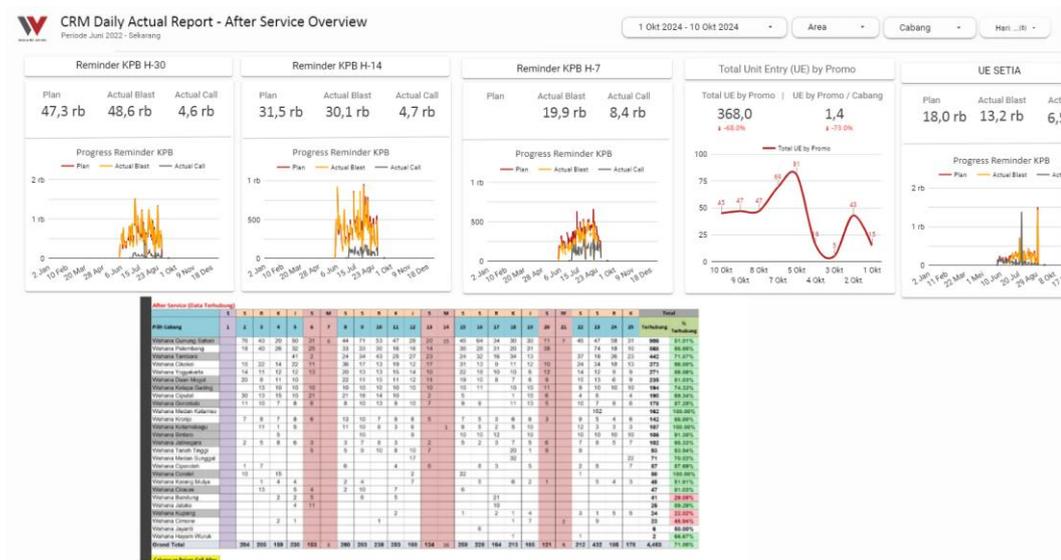
- Pengembangan Proses Bisnis Berbasis Data

Dengan informasi real-time yang terintegrasi, perusahaan dapat memperbaiki proses bisnis, meningkatkan efisiensi operasional, dan beradaptasi dengan lebih cepat terhadap perubahan yang diperlukan.

- Fokus pada Inovasi dan Strategi Jangka Panjang

Dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual, perusahaan memiliki lebih banyak waktu dan sumber daya untuk fokus pada inovasi dan strategi jangka panjang yang akan meningkatkan kinerja perusahaan di masa depan.

Dashboard CRM Daily Actual Report - After Sales Overview ini dirancang untuk membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan operasional dengan lebih baik, meningkatkan efisiensi kerja, dan menyesuaikan strategi pemasaran serta layanan secara cepat dan efektif. Dengan memanfaatkan fitur-fitur canggih yang ditawarkan, perusahaan dapat merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan mencapai hasil bisnis yang optimal.



Gambar 3. 4 Overview after service

Gambar 3.4 ini tahap 6 pada Gantt chart: Visualisasi *Actual Report Service* dan *After Service* untuk memantau kinerja pada divisi CRM, dan kegiatan ini dimulai pada tanggal 29 April – 22 Mei 2024

Dashboard CRM Daily Actual Report - After Service Overview. Struktur ini dipecah dalam sub-bab untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai manfaat, fungsi, dan kegunaan dashboard tersebut dalam memantau dan meningkatkan performa layanan purna jual.

1. Peningkatan Kepatuhan Pelanggan terhadap Jadwal Servis Berkala (Reminder KP B)

- Visualisasi Reminder KP B H-30, H-14, dan H-7

Dashboard menampilkan pengingat untuk servis berkala (KP B) pada interval waktu tertentu, seperti H-30, H-14, dan H-7 sebelum jatuh tempo. Pengingat ini membantu memastikan bahwa pelanggan menerima informasi tepat waktu tentang kebutuhan servis kendaraan mereka, sehingga meningkatkan kepatuhan terhadap jadwal perawatan.

- Manfaat Reminder Tepat Waktu bagi Kondisi Kendaraan

Dengan mengingatkan pelanggan sebelum servis jatuh tempo, perusahaan membantu pelanggan menjaga kondisi kendaraan mereka tetap prima. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan purna jual perusahaan.

- **Pengaturan Jadwal Komunikasi yang Efektif**

Dashboard memungkinkan perusahaan untuk memantau efektivitas pengiriman reminder pada interval yang berbeda. Hal ini memungkinkan tim purna jual untuk menyesuaikan waktu pengiriman reminder agar lebih tepat sasaran dan efektif dalam menarik pelanggan untuk melakukan servis berkala.

2. Pemantauan Progress Reminder: Plan, Actual Blast, dan Actual Call

- **Perbandingan Kinerja Aktual dengan Target**

Dashboard memisahkan data antara *plan* (rencana), *actual blast* (pengiriman pesan), dan *actual call* (panggilan telepon) dalam visualisasi terpisah. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi apakah upaya komunikasi telah berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

- **Evaluasi Efektivitas Komunikasi**

Dengan memantau kinerja aktual (*blast dan call*), perusahaan dapat melihat apakah komunikasi dengan pelanggan sudah memenuhi ekspektasi atau perlu ditingkatkan. Jika jumlah pelanggan yang dihubungi jauh di bawah target, perusahaan dapat segera melakukan penyesuaian dalam strategi komunikasi mereka.

- **Penggunaan Data untuk Meningkatkan Rencana Komunikasi**

Data yang diperoleh dari dashboard ini membantu perusahaan dalam mengevaluasi metode reminder mana yang lebih efektif, antara blast pesan atau panggilan langsung, serta mengoptimalkan rencana

komunikasi untuk menghindari kesalahan atau keterlambatan pengingat.

3. Analisis Efektivitas Promosi melalui *Grafik Total Unit Entry (UE)* by Promo dan Cabang

- Pemantauan Harian Pergerakan UE

Dashboard menyediakan data tentang jumlah Unit Entry (UE) atau kendaraan yang masuk ke bengkel berdasarkan promo dan cabang secara harian. Pemantauan ini memungkinkan manajemen untuk melihat pola kunjungan ke bengkel dan mengevaluasi apakah promosi tertentu berhasil meningkatkan kunjungan pelanggan.

- Evaluasi Efektivitas Promosi berdasarkan Performa UE

Jika terdapat penurunan signifikan pada UE dibandingkan target, seperti penurunan sebesar 66,8% dari target, perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap strategi promosi yang digunakan. Hal ini membantu manajemen menentukan promosi mana yang perlu disesuaikan agar lebih efektif.

- Perbaikan dan Penyesuaian Strategi Promosi

Informasi dari grafik ini memungkinkan perusahaan untuk dengan cepat mengidentifikasi promosi mana yang tidak berjalan optimal, sehingga mereka bisa segera melakukan perubahan untuk meningkatkan kunjungan pelanggan dan efektivitas promosi.

4. Pengukuran Loyalitas Pelanggan dengan Data *UE SETIA*

- Indikator Loyalitas Pelanggan dalam Servis Lanjutan

UE SETIA adalah metrik yang mencerminkan tingkat loyalitas pelanggan dalam melakukan servis berulang di bengkel perusahaan. Metrik ini menjadi indikator penting untuk mengevaluasi keberhasilan program purna jual dan memastikan pelanggan kembali untuk layanan lanjutan.

- Analisis Data Loyalitas sebagai Bagian dari Keberhasilan Purna Jual

Tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi menunjukkan bahwa program purna jual berjalan efektif. Dengan memantau data *UE SETIA*, perusahaan dapat menentukan apakah pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan apakah mereka cukup terdorong untuk kembali.

- **Peningkatan Program Loyalitas Berdasarkan Data SETIA**
Data dari *UE SETIA* membantu perusahaan dalam mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan program loyalitas dan mendorong lebih banyak pelanggan untuk tetap menggunakan layanan bengkel secara berkelanjutan.

5. Pemantauan Kinerja Cabang dengan Tabel *Detail Data After Service* per Cabang

- **Visibilitas terhadap Kinerja Masing-Masing Cabang**
Dashboard menampilkan data per cabang dalam bentuk tabel yang mencakup berbagai metrik, termasuk pencapaian terhadap target. Informasi ini memudahkan perusahaan dalam memantau kinerja setiap cabang dan mengidentifikasi cabang yang memiliki performa tinggi atau yang membutuhkan perhatian lebih.
- **Evaluasi Pencapaian Cabang terhadap Target yang Ditetapkan**
Dengan membandingkan pencapaian cabang terhadap target, perusahaan dapat memahami kendala atau tantangan yang dihadapi setiap cabang. Ini membantu manajemen dalam membuat keputusan terkait alokasi sumber daya dan dukungan operasional yang lebih tepat.
- **Pengambilan Keputusan berdasarkan Data Kinerja Cabang**
Informasi dari tabel ini mendukung perusahaan dalam menentukan strategi atau tindakan korektif, seperti memberikan pelatihan atau dukungan tambahan untuk cabang yang memiliki performa di bawah

target, serta mengalokasikan lebih banyak sumber daya ke cabang yang berpotensi tinggi.

6. Efisiensi dan Akurasi dalam Pemantauan Layanan Purna Jual

- Pengurangan Ketergantungan pada Metode Manual seperti Excel
Dashboard ini menggantikan kebutuhan untuk pengelolaan data manual di Excel, yang rentan terhadap kesalahan dan memakan waktu. Penggunaan dashboard memberikan efisiensi dan akurasi yang lebih tinggi dalam pemantauan layanan purna jual.
- Akses Data Real-Time untuk Respon Operasional yang Cepat
Dengan data real-time, perusahaan dapat merespons perubahan operasional dengan cepat, mengevaluasi kinerja promosi, mengatur ulang reminder servis, dan memastikan setiap cabang beroperasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- Peningkatan Akurasi dan Kecepatan Pengambilan Keputusan
Dashboard ini meningkatkan kecepatan dalam pengambilan keputusan dan akurasi data, karena informasi yang ditampilkan selalu diperbarui secara otomatis dan terintegrasi, menghilangkan risiko kesalahan yang biasa terjadi pada proses manual.

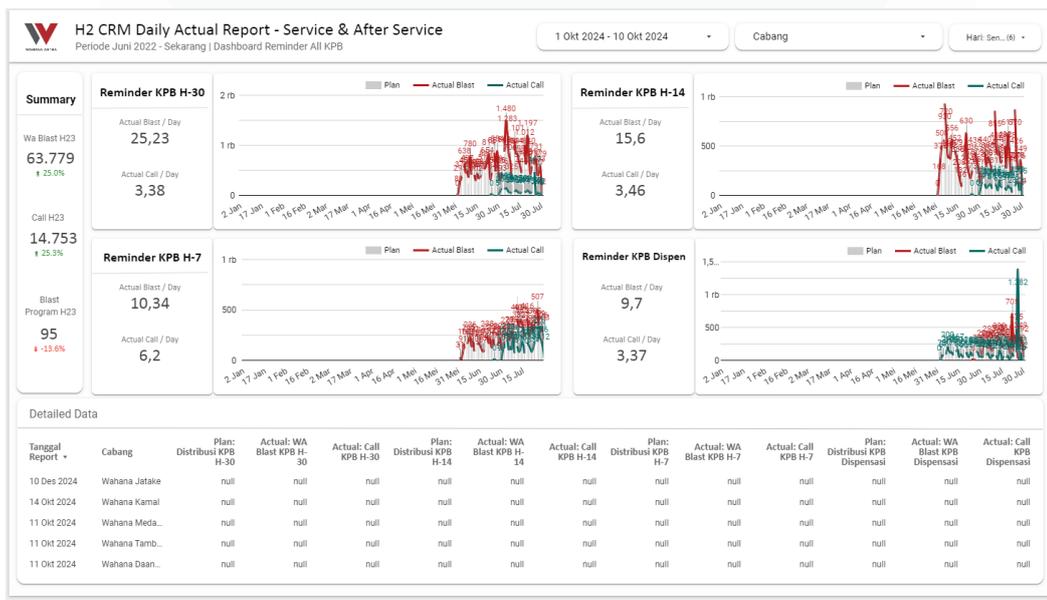
7. Peningkatan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas melalui Optimalisasi Layanan

- Pemantauan Efektivitas Layanan Bengkel Secara Menyeluruh
Dashboard memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas layanan after service, yang mencakup reminder servis, promosi, dan kunjungan pelanggan ke bengkel. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan layanan yang lebih responsif dan memuaskan bagi pelanggan.
- Optimalisasi Layanan berdasarkan Data Pelanggan
Dengan memanfaatkan data pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan layanan bengkel untuk memenuhi kebutuhan

pelanggan dengan lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

- Kontribusi pada Peningkatan Kinerja Bisnis secara Keseluruhan
 Dengan meningkatnya kepuasan dan loyalitas pelanggan, performa bisnis secara keseluruhan juga akan membaik. Dashboard ini berperan penting dalam mendukung strategi bisnis perusahaan untuk terus beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan dan pasar.

Dashboard ini memungkinkan perusahaan untuk secara proaktif merespons perubahan pasar, mengoptimalkan program promosi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat loyalitas, yang semuanya mendukung tujuan bisnis perusahaan.



Gambar 3. 5 Laporan Daily Service dan After Service

Gambar 3.5 merupakan dashboard lanjutan dari Laporan Harian CRM Terkait Aktivitas Layanan dan Purnajual pada Periode Juni 2022 hingga Oktober 2024. Struktur ini dipecah dalam sub-bab untuk memberikan gambaran terperinci tentang pemantauan dan pengelolaan aktivitas layanan serta purna jual perusahaan,

khususnya dalam penggunaan CRM untuk aktivitas pengingat dan pengelolaan hubungan pelanggan.

1. Pengelolaan Pesan WA Blast untuk Pengingat Pelanggan

- **WA Blast H23: Efektivitas dan Peningkatan**

Dalam laporan ini, jumlah pesan WA Blast H23 tercatat sebanyak 63.779, dengan peningkatan sebesar 25% dibandingkan periode sebelumnya. Pesan WA Blast H23 ini merupakan pengingat penting yang diberikan kepada pelanggan di hari ke-23 sebelum jadwal perawatan berkala (KPB) kendaraan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa perusahaan berhasil memperluas jangkauan pengingat untuk meningkatkan kesadaran pelanggan tentang perawatan kendaraan mereka.

- **Penyampaian Pengingat KPB pada Hari-H30, H-14, dan H-7**

Selain pengiriman pesan di hari ke-23, perusahaan juga mengirimkan pengingat KPB di hari ke-30, ke-14, dan ke-7. Pengingat ini berfungsi untuk mengoptimalkan kepatuhan pelanggan terhadap jadwal perawatan berkala kendaraan, serta memastikan kendaraan mereka tetap dalam kondisi optimal.

- **Manfaat WA Blast dalam Meningkatkan Engagement dan Retensi**

Dengan adanya pengingat melalui WA Blast, pelanggan lebih terdorong untuk mematuhi jadwal perawatan. Hal ini tidak hanya memperpanjang umur kendaraan, tetapi juga meningkatkan engagement pelanggan dengan perusahaan. Pengingat yang tepat waktu dapat meningkatkan retensi pelanggan karena mereka merasa diperhatikan dan dibantu dalam menjaga kendaraan mereka.

2. Pemantauan Panggilan untuk Pengingat Layanan Purnajual

- **Jumlah dan Peningkatan Aktivitas Panggilan**

Pada periode laporan, jumlah panggilan tercatat mencapai 14.753 dengan kenaikan 25,3%. Panggilan ini merupakan bagian dari upaya

perusahaan untuk memberikan pengingat langsung kepada pelanggan terkait jadwal perawatan berkala. Peningkatan ini menunjukkan efektivitas strategi panggilan sebagai pengingat yang lebih personal.

- **Pentingnya Panggilan Langsung dalam Meningkatkan Keterlibatan Pelanggan**

Panggilan langsung memungkinkan interaksi yang lebih personal antara perusahaan dan pelanggan. Pelanggan dapat menanyakan pertanyaan langsung atau mengonfirmasi jadwal yang lebih sesuai, yang meningkatkan tingkat keterlibatan dan kepuasan pelanggan. Hal ini juga memungkinkan perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan spesifik pelanggan.

- **Analisis Efektivitas Panggilan dalam Mendorong Kepatuhan Jadwal Servis**

Dengan memantau panggilan yang berhasil dan menganalisis respons pelanggan, perusahaan dapat menilai efektivitas panggilan sebagai pengingat. Informasi ini membantu dalam mengidentifikasi waktu terbaik untuk melakukan panggilan, frekuensi yang optimal, dan strategi komunikasi yang dapat meningkatkan respon pelanggan.

3. Analisis Aktivitas Blast Secara Keseluruhan

- **Aktivitas Blast pada Angka 95 dengan Penurunan 13,6%**

Laporan mencatat aktivitas program blast secara keseluruhan berada di angka 95, yang mengalami penurunan sebesar 13,6% dibandingkan periode sebelumnya. Penurunan ini perlu dianalisis untuk memahami faktor yang menyebabkan penurunan dalam aktivitas blast, apakah terkait dengan perubahan strategi, pengurangan target, atau kendala operasional.

- Evaluasi Dampak Penurunan Aktivitas Blast terhadap Peningkat dan Keterlibatan Pelanggan

Penurunan dalam aktivitas blast dapat berdampak pada keterlibatan pelanggan jika tidak dikelola dengan baik. Dengan memahami dampak penurunan ini, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah untuk memastikan pengingat tetap berjalan efektif, misalnya dengan meningkatkan frekuensi blast pada periode yang lebih strategis.

- Strategi untuk Meningkatkan Aktivitas Blast

Untuk mengatasi penurunan ini, perusahaan dapat menambah aktivitas blast pada periode tertentu yang strategis, misalnya saat mendekati waktu liburan atau saat permintaan jasa servis cenderung meningkat. Strategi ini dapat membantu mencapai target yang ditetapkan sekaligus meningkatkan engagement pelanggan.

4. Perbandingan Ketepatan Realisasi Blast dan Panggilan dengan Rencana

- Visualisasi Realisasi vs Rencana

Laporan ini menampilkan visualisasi yang memungkinkan perusahaan melihat perbandingan antara realisasi blast dan panggilan dengan rencana yang telah ditetapkan. Visualisasi ini membantu tim dalam memahami seberapa akurat implementasi pengingat yang telah dilakukan dan di mana saja terdapat selisih antara rencana dan realisasi.

- Pengukuran Efektivitas Peningkat Berdasarkan Realisasi Aktual

Dengan mengukur efektivitas pengingat berdasarkan realisasi aktual, perusahaan dapat memahami pola tertentu yang mempengaruhi efektivitas blast atau panggilan. Jika ada ketidaksesuaian antara rencana dan realisasi, perusahaan dapat menganalisis penyebabnya dan menyesuaikan strategi pengingat.

- Optimalisasi Pelaksanaan Peningat Berdasarkan Data Perbandingan

Dari hasil perbandingan ini, perusahaan dapat menyusun rencana tindakan yang lebih efektif. Misalnya, jika peningat yang direncanakan belum terealisasi sepenuhnya, perusahaan dapat meningkatkan alokasi sumber daya atau menyesuaikan waktu pelaksanaan blast dan panggilan.

5. Identifikasi Area Perbaikan dalam Pelaksanaan Aktivitas Peningat

- Penggunaan Grafik untuk Identifikasi Area yang Membutuhkan Penyesuaian

Dengan menggunakan grafik, perusahaan dapat melihat area yang membutuhkan perbaikan atau penyesuaian dalam pelaksanaan aktivitas peningat. Grafik ini memperlihatkan tren dan pola dari aktivitas blast dan panggilan yang telah dilakukan, sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi titik lemah atau faktor-faktor yang menghambat.

- Penambahan Aktivitas Blast pada Periode Strategis

Jika hasil identifikasi menunjukkan bahwa aktivitas blast tidak mencapai target pada periode tertentu, perusahaan dapat merencanakan untuk menambah aktivitas blast di waktu-waktu strategis. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat keterlibatan pelanggan dan memastikan mereka mendapatkan peningat yang tepat waktu.

- Implementasi Tindakan Korektif Berdasarkan Analisis Data

Setelah area perbaikan diidentifikasi, perusahaan dapat langsung menerapkan tindakan korektif. Misalnya, menyesuaikan interval peningat atau menambahkan frekuensi panggilan untuk meningkatkan efektivitas peningat. Tindakan korektif ini dapat

meningkatkan engagement dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

6. Penggunaan Data untuk Meningkatkan Engagement dan Retensi Pelanggan

- **Manfaat Data Visual untuk Pemahaman yang Lebih Mendalam**
Data visual dalam laporan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pola dan tren perilaku pelanggan. Dengan memiliki akses ke data yang mudah dipahami, tim CRM dapat menyusun strategi yang lebih terarah untuk meningkatkan engagement dan retensi pelanggan.
- **Optimalisasi Pengingat untuk Meningkatkan Engagement**
Dengan analisis data yang mendalam, perusahaan dapat menentukan jenis pengingat atau kampanye yang paling efektif untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan. Hal ini termasuk mengidentifikasi waktu, frekuensi, dan konten pengingat yang sesuai dengan preferensi pelanggan.
- **Peningkatan Retensi melalui Layanan yang Proaktif**
Retensi pelanggan dapat ditingkatkan melalui layanan pengingat yang proaktif, yang memberi pelanggan kesan bahwa perusahaan peduli dengan kebutuhan mereka. Data ini memungkinkan perusahaan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dengan cara yang lebih responsif dan terukur.

7. Pengambilan Keputusan Berbasis Data dalam Optimalisasi Program Purnajual

- **Evaluasi Efektivitas Program Purnajual secara Keseluruhan**
Laporan ini memungkinkan manajemen untuk mengevaluasi efektivitas program purnajual secara menyeluruh. Dengan data yang terintegrasi, manajemen dapat membuat keputusan yang tepat untuk mengoptimalkan program pengingat, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memaksimalkan efektivitas program purnajual.

- **Penggunaan Insight untuk Mengatur Alokasi Sumber Daya**
Berdasarkan insight dari laporan, manajemen dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien, misalnya untuk meningkatkan jumlah panggilan atau menambah kegiatan blast pada periode yang dibutuhkan. Alokasi sumber daya yang tepat membantu perusahaan mencapai target yang lebih tinggi dengan penggunaan sumber daya yang lebih optimal.
- **Peningkatan Kinerja Program Purnajual secara Berkelanjutan**
Dengan pemantauan rutin dan evaluasi berkala, perusahaan dapat terus meningkatkan kinerja program purnajual mereka. Peningkatan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan tetapi juga pada loyalitas mereka, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan bisnis perusahaan.

Setiap sub-bab di atas menjelaskan kegiatan dan sub-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam memantau dan mengelola aktivitas layanan dan purnajual melalui Laporan Harian CRM. Dengan adanya data yang terintegrasi dan visualisasi yang mendalam, perusahaan dapat mengoptimalkan strategi pengingat, meningkatkan engagement, dan memaksimalkan retensi pelanggan.

Selama masa magang, salah satu tugas yang diberikan adalah mencoba melakukan pengembangan kode untuk pembuatan tombol ekspor data dari website admin ke dalam format Excel. Proyek ini dimulai pada bulan Mei, sekitar dua minggu setelah Idul Fitri, dan menjadi salah satu pengalaman penting dalam memahami proses pengembangan fitur di lingkungan kerja nyata. Tugas ini dirancang untuk memberikan solusi yang lebih praktis dan efisien bagi pengguna dalam mengelola data, sekaligus memberikan pengalaman langsung kepada peserta magang dalam mengaplikasikan keterampilan teknis yang telah dipelajari sebelumnya. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan selama proses pengembangan:

1. Pengumpulan Informasi:

Langkah pertama adalah mempelajari dan mengumpulkan informasi terkait kebutuhan pengguna mengenai fitur ekspor data. Diskusi dilakukan dengan supervisor dan anggota tim untuk memahami secara rinci data apa saja yang perlu diekspor, format yang diinginkan pengguna, serta bagaimana fitur ini akan diintegrasikan ke dalam sistem website admin. Selain itu, perlu dipastikan bahwa fitur ini dapat mendukung berbagai jenis data, termasuk data dengan jumlah besar, tanpa mengurangi performa website. Proses pengumpulan informasi ini melibatkan analisis terhadap alur kerja pengguna dan tinjauan terhadap fitur serupa yang sudah ada di sistem lain untuk mendapatkan referensi terbaik.

2. Pembuatan Kode:

Berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan, proses pengembangan kode dimulai. Menggunakan bahasa pemrograman dan framework yang sesuai, fitur tombol ekspor dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan tetap mempertahankan efisiensi dan keandalan. Proses ini melibatkan beberapa tahap teknis, antara lain:

- **Penentuan Jenis Data yang Akan Diekspor:** Mengidentifikasi tabel dan elemen data yang relevan untuk diekspor ke dalam format Excel, termasuk filter yang mungkin digunakan oleh pengguna.
- **Penulisan Fungsi untuk Mengumpulkan Data dari Database:** Mengembangkan fungsi yang mampu menarik data secara dinamis dari database, memastikan data yang dihasilkan selalu sesuai dengan filter dan kebutuhan pengguna.
- **Implementasi Logika untuk Mengonversi Data ke Format Excel:** Menggunakan Pustaka pemrograman seperti Python *xlsxwriter*, JavaScript *sheetJS*, serta Pustaka lainnya, logika dibuat untuk mengonversi data ke dalam format Excel. Proses ini

mencakup pembuatan header, pengaturan format kolom, serta pengisian data ke dalam sheet Excel.

Proses penulisan kode ini juga memperhatikan aspek optimalisasi agar fitur berjalan dengan cepat dan tidak memberatkan performa server, terutama saat menangani data dalam jumlah besar.

- Proses penulisan kode ini juga memperhatikan aspek optimalisasi agar fitur berjalan dengan cepat dan tidak memberatkan performa server, terutama saat menangani data dalam jumlah besar.

3. Pengujian Kode:

Setelah pengembangan awal selesai, dilakukan serangkaian pengujian untuk memastikan fitur tombol ekspor berfungsi dengan baik. Pengujian meliputi:

- **Keakuratan Data yang Diekspor:** Memastikan bahwa data yang dihasilkan dalam file Excel sesuai dengan data asli di database.
- **Kesesuaian Format File:** Memastikan file Excel yang dihasilkan dapat dibuka di berbagai perangkat dan aplikasi pengolah spreadsheet tanpa mengalami masalah.
- **Uji Beban:** Menguji fitur dengan data dalam jumlah besar untuk memastikan fitur tetap berfungsi tanpa terjadi crash atau penurunan performa.
- **Penanganan Kesalahan:** Memastikan sistem dapat menangani berbagai skenario kesalahan, seperti koneksi database yang terputus atau input yang tidak valid, tanpa mengganggu pengguna.

4. Kolaborasi dengan Tim:

Proses pengembangan ini dilakukan dengan berkolaborasi erat bersama Mas Thoriq, anggota tim, dan supervisor untuk mendapatkan masukan dan saran perbaikan. Melalui diskusi rutin, berbagai tantangan teknis yang dihadapi dapat diatasi bersama. Kolaborasi ini juga membantu dalam menyempurnakan fitur agar lebih sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan dan memberikan hasil yang optimal bagi pengguna. Selain itu,

masuk dari tim membantu dalam meningkatkan kualitas kode dan memastikan fitur ini memenuhi standar pengembangan perangkat lunak yang baik.

5. Hasil yang Dicapai:

Meskipun ini adalah upaya awal dalam pengembangan tombol ekspor, pengalaman ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang proses pemrograman di dunia kerja nyata. Peserta magang tidak hanya belajar tentang aspek teknis seperti penulisan kode dan penggunaan pustaka pemrograman, tetapi juga tentang tantangan yang dihadapi dalam mengembangkan fitur yang digunakan secara langsung oleh pengguna. Pengalaman ini mengajarkan pentingnya komunikasi tim, pengujian menyeluruh, serta iterasi untuk menyempurnakan fitur yang sedang dikembangkan.

Selain itu, proyek ini membantu membangun kepercayaan diri dalam menghadapi masalah teknis, seperti debugging kode, menangani error dalam proses ekspor, serta menyesuaikan solusi berdasarkan umpan balik pengguna. Pada akhirnya, proyek ini tidak hanya memberikan solusi praktis untuk perusahaan tetapi juga menjadi pengalaman pembelajaran berharga bagi peserta magang dalam memahami bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional.

```

D: > Sem6 > Magang > tombol export data > ...
1 <!DOCTYPE html>
2 <html lang="en">
3 <head>
4 <meta charset="UTF-8">
5 <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1.0">
6 <title>Export Data to Excel</title>
7 <script src="https://cdnjs.cloudflare.com/ajax/libs/xlsx/0.17.0/xlsx.full.min.js"></script>
8 </head>
9 <body>
10 <h1>Dashboard Order</h1>
11
12 <table id="data-table">
13 <thead>
14 <tr>
15 <th>Order ID</th>
16 <th>Tgl Pemesanan</th>
17 <th>Informasi Pemesanan</th>
18 <th>Informasi Produk</th>
19 <th>Metode Pembayaran</th>
20 <th>Nama Cabang</th>
21 <th>Referral</th>
22 <th>Aksesoris</th>
23 </tr>
24 </thead>
25 <tbody>
26 <tr>
27 <td>20230517-330</td>
28 <td>17 May 2023</td>
29 <td>RIZKI PUJIANTO</td>
30 <td>ADV 160 ABS</td>
31 <td>cash</td>
32 <td>WAHANA: Ciputat</td>
33 <td></td>
34 <td></td>
35 </tr>

```

Gambar 3. 6 Code untuk pembuatan fitur Export Data

```

D: > Sem6 > Magang > tombol export data > ...
2 <html lang="en">
9 <body>
12 <table id="data-table">
13 <thead>
24 </thead>
25 <tbody>
26 <tr>
27 <td>20230517-330</td>
28 <td>17 May 2023</td>
29 <td>RIZKI PUJIANTO</td>
30 <td>ADV 160 ABS</td>
31 <td>cash</td>
32 <td>WAHANA: Ciputat</td>
33 <td></td>
34 <td></td>
35 </tr>
36 <!-- Tambahkan baris data lainnya di sini -->
37 </tbody>
38 </table>
39
40 <button id="export-btn">Export to Excel</button>
41
42 <script>
43 document.getElementById("export-btn").addEventListener("click", function() {
44 // Ambil data dari tabel
45 const table = document.getElementById("data-table");
46 const workbook = XLSX.utils.table_to_book(table, { sheet: "orders" });
47 XLSX.writeFile(workbook, "orders.xlsx");
48 });
49 </script>
50 </body>
51 </html>
52

```

Gambar 3. 7 Code untuk pembuatan fitur Export Data

Gambar 3.6 dan 3.7 merupakan kegiatan 7 pada Gantt chart: Melakukan testing coding untuk membuat fitur export data dari website admin ke dalam Ms.Excel dan kegiatan ini dimulai pada tanggal 28 Mei – 30 Mei 2024.

1. Persiapan dan Pemahaman Fitur Ekspor Data

- **Penjelasan Fitur Ekspor Data**

Sebelum memulai pengembangan, pegawai mentor di PT Wahanaartha Ritelindo menjelaskan kepada Mas Thoriq tentang konsep dan tujuan fitur ekspor data. Fitur ini dimaksudkan untuk memungkinkan pengguna admin mengekspor data dari tabel yang ada di dashboard ke dalam format Excel agar lebih mudah dianalisis dan dilaporkan.

- **Pengenalan Pustaka xlsx dari CDN**

Mas Thoriq dikenalkan pada pustaka xlsx, yang diambil dari *Content Delivery Network (CDN)*. Pustaka ini sangat berguna untuk melakukan ekspor data ke format Excel secara langsung dari browser. Penggunaan xlsx dari *CDN* ini memungkinkan penghematan waktu dalam proses instalasi dan memberikan efisiensi dalam pengembangan fitur.

- **Pengkajian Struktur Tabel**

Untuk memudahkan proses implementasi, struktur tabel yang ada di dashboard, termasuk kolom-kolom seperti *Order ID*, tanggal pemesanan, dan informasi pemesan, dikaji terlebih dahulu. Pemahaman mendalam tentang struktur tabel sangat penting karena data yang akan diekspor harus sesuai dan mudah diakses oleh pengguna.

2. Pengembangan Kode untuk Fitur Ekspor Data

- **Menyiapkan Kode Dasar Ekspor Data**

Mas Thoriq mulai menulis kode dasar untuk fitur ekspor data berdasarkan panduan yang diberikan oleh mentor. Kode ini berfungsi untuk mengidentifikasi data dalam tabel dan mempersiapkannya untuk diekspor ke dalam format Excel. Kode dasar ini mencakup langkah-langkah pengambilan data dari tabel dan menyiapkannya untuk diproses oleh pustaka xlsx.

- Implementasi Tombol Ekspor Data

Pada tahap ini, tombol ekspor data ditambahkan ke dashboard. Tombol ini menjadi *interface* yang dapat diakses oleh pengguna admin untuk mengekspor data ke Excel hanya dengan satu klik. Tombol tersebut dihubungkan dengan fungsi ekspor data, sehingga ketika tombol diklik, kode akan dijalankan untuk menghasilkan file Excel.

- Integrasi dengan Pustaka xlsx

Mas Thoriq menggunakan pustaka xlsx yang sudah disediakan dari *CDN* untuk mengelola format dan struktur file Excel yang akan dihasilkan. Proses integrasi ini memungkinkan data yang diambil dari tabel dashboard dikonversi secara otomatis ke format yang sesuai di Excel, sehingga pengguna dapat mengakses data dalam tampilan yang terstruktur.

3. Pendampingan dan Bimbingan dari Mentor

- Pendampingan Langsung dalam Implementasi Kode

Selama proses coding, pegawai yang bertanggung jawab pada website admin mendampingi Mas Thoriq untuk memberikan panduan dalam memahami fungsi dan struktur kode. Mentor memastikan bahwa setiap bagian kode yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan sesuai standar yang ditetapkan.

- Review dan Feedback dari Mentor

Setelah kode dasar selesai ditulis, mentor melakukan review dan memberikan feedback untuk perbaikan. Mentor juga menjelaskan peran setiap baris kode dalam proses ekspor, yang tidak hanya membantu dalam pemahaman teknis tetapi juga meningkatkan kualitas akhir dari fitur yang dikembangkan.

- Penyesuaian Kode Berdasarkan Masukan

Berdasarkan masukan yang diberikan oleh mentor, Mas Thoriq membuat penyesuaian pada kode untuk meningkatkan fungsionalitas dan performa fitur ekspor data. Penyesuaian ini juga memastikan bahwa hasil ekspor sesuai dengan standar yang diharapkan oleh pengguna admin.

4. Testing dan Validasi Fitur Ekspor Data

- Pengujian Fungsi Tombol Ekspor

Setelah pengembangan fitur selesai, tahap pertama dalam testing adalah memastikan bahwa tombol ekspor dapat berfungsi dengan baik ketika diklik. Mas Thoriq menguji beberapa skenario untuk memverifikasi apakah tombol berfungsi sesuai yang diharapkan dan file Excel dapat terunduh tanpa kendala.

- Pengujian Format dan Konsistensi Data

Data yang diekspor ke Excel harus konsisten dengan data asli yang terdapat di tabel dashboard. Mas Thoriq melakukan pengujian dengan membandingkan data yang diekspor dengan data asli untuk memastikan bahwa tidak ada data yang hilang atau berubah format selama proses ekspor.

- Pengujian pada Berbagai Skenario Pengguna

Untuk memastikan kompatibilitas fitur, pengujian dilakukan dalam beberapa skenario pengguna yang berbeda, seperti menguji ekspor data dalam jumlah kecil dan besar. Selain itu, pengujian dilakukan pada berbagai perangkat dan browser untuk memastikan bahwa fitur ini dapat diakses dan berfungsi tanpa masalah di berbagai lingkungan pengguna.

5. Evaluasi Hasil Testing dan Peningkatan Kode

- Evaluasi Berdasarkan Hasil Testing

Setelah testing, dilakukan evaluasi untuk melihat apakah fitur sudah memenuhi semua kriteria dan standar yang diharapkan. Jika

ditemukan masalah atau kesalahan dalam hasil testing, Mas Thoriq mencatat poin-poin tersebut untuk ditindaklanjuti dalam proses peningkatan kode.

- **Peningkatan Kode Berdasarkan Feedback Testing**

Masukan yang diperoleh dari proses testing dijadikan acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan fitur ekspor data. Peningkatan ini meliputi perbaikan bug, pengoptimalan kode, dan penyempurnaan antarmuka pengguna, sehingga fitur ini dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna admin.

- **Peningkatan Efisiensi dan Kecepatan Ekspor Data**

Selain meningkatkan akurasi, Mas Thoriq juga fokus untuk memastikan bahwa fitur ekspor data dapat berjalan dengan cepat, terutama ketika mengekspor data dalam jumlah besar. Peningkatan efisiensi ini penting untuk menghindari keterlambatan dan memastikan pengguna mendapatkan hasil yang mereka butuhkan dalam waktu yang singkat.

6. Dokumentasi dan Panduan Penggunaan Fitur Ekspor Data

- **Pembuatan Dokumentasi Kode**

Sebagai bagian dari proses pengembangan, Mas Thoriq membuat dokumentasi kode yang mencakup penjelasan setiap fungsi dan cara kerja pustaka `.xlsx`. Dokumentasi ini berguna untuk memudahkan tim lain dalam memahami dan memelihara kode di masa depan, serta memudahkan proses troubleshooting jika terjadi masalah.

- **Panduan Penggunaan untuk Pengguna Admin**

Selain dokumentasi teknis, disusun juga panduan penggunaan fitur ekspor data untuk pengguna admin. Panduan ini berisi langkah-langkah singkat tentang cara menggunakan tombol ekspor dan mengunduh data dalam format Excel. Dengan adanya panduan ini, pengguna admin dapat dengan mudah memahami cara

menggunakan fitur baru tanpa memerlukan bantuan teknis tambahan.

- Penyusunan *FAQ* dan *Troubleshooting* untuk Penggunaan Fitur Ekspor

Mas Thoriq juga menyusun daftar *FAQ (Frequently Asked Questions)* dan panduan troubleshooting sederhana untuk membantu pengguna admin menangani masalah umum yang mungkin muncul. Misalnya, panduan untuk mengatasi masalah jika data tidak muncul dalam file Excel atau jika terjadi kesalahan format.

7. Finalisasi dan Pelaporan Hasil Implementasi

- Penilaian Akhir dan Konfirmasi Fitur oleh Mentor

Setelah semua tahap selesai, mentor melakukan penilaian akhir terhadap fitur ekspor data untuk memastikan bahwa semua persyaratan telah terpenuhi. Jika fitur dinyatakan sesuai dengan standar, maka implementasi dianggap selesai dan siap untuk digunakan dalam lingkungan kerja.

- Pelaporan Hasil Implementasi Fitur

Mas Thoriq menyusun laporan hasil implementasi yang mencakup deskripsi fitur, hasil testing, dan feedback dari mentor. Laporan ini juga berisi analisis manfaat fitur ekspor data dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan data di lingkungan kerja PT Wahanaartha Ritelindo.

- Penyampaian Feedback Akhir kepada Tim

Tim CRM dan pengguna admin menerima briefing dan feedback akhir dari Mas Thoriq tentang fitur ekspor data yang baru ditambahkan. Feedback ini mencakup manfaat yang diharapkan dari fitur tersebut dan rekomendasi terkait penggunaan fitur untuk mendapatkan hasil yang optimal.

ORDER ID	Tgl Pemesanan	Informasi Pemesan	Informasi Produk	Metode Pembayaran	Nama Cabang	Referral	Aksesoris
20230517-330	17 May 2023 16:32	RIZKI PUJIANTO rizkiyris@gmail.com 081202056896 081202056896	ADV 160 ABS	cash Kode Promo : - Diskon : Rp -	WAHANA Ciputat		
20230525-316	25 May 2023 22:47	Robi habibi deras.robby@gmail.com 087788300038 087788300038	PCX 160 CBS	cash Kode Promo : - Diskon : Rp -	WAHANA Ciputat		
20230616-612	16 Jun 2023 15:48	Robby Gunadhi gunadhirobby@gmail.com 085156284287	ADV 160 ABS	cash Kode Promo : - Diskon : Rp -	WAHANA Ciputat		
20230702-784	02 Jul 2023 17:55	Ahmad adi nugroho ad13nug@gmail.com 081281818483 081281818483	ADV 160 CBS	cash Kode Promo : - Diskon : Rp -	WAHANA Ciputat		
20240315-952	15 Mar 2024 16:18	RUDI RIYADI rudiriyadi717@gmail.com 088215084687 081319938676	BeAT Sporty CBS	kredit Uang Muka : Rp 1,900,000 Tenor : 35 bulan Kode Promo : SpecialRamadhan'21 Diskon : Rp 200,000	WAHANA Cikokol		

Gambar 3. 8 Tampilan fitur Export data pada Website Admin

Gambar 3.8 ini merupakan tampilan web site untuk admin yang dimana tertera semua data pembeli baik itu penjualan motor, *booking service*, dan pembelian *apparel*

3.3 Kendala yang Ditemukan

7. Pengaturan Waktu

Kesulitan dalam membagi waktu secara efektif untuk menyelesaikan berbagai tugas yang diberikan. Hal ini menyebabkan penundaan dalam penyelesaian pekerjaan dan merasa tertekan untuk memenuhi tenggat waktu.

8. Penguasaan Bahasa Pemrograman

Belum cukup menguasai bahasa pemrograman HTML dan JavaScript, yang sangat penting untuk menyelesaikan masalah pada website. Ketidakhahaman ini membuat proses pengembangan fitur menjadi lambat.

9. Waktu dan Belajar

Mewajibkan peserta magang untuk menghabiskan lebih banyak waktu di luar jam kerja untuk mempelajari kedua bahasa tersebut mengorbankan waktu untuk tugas lainnya.

10. Kesulitan dan Intergrasi

Menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan tombol ekspor ke dalam website admin, karena kurangnya pengalaman dengan framework dan library yang diperlukan untuk proyek ini.

11. Keterbatasan Sumber Daya

Sumber daya dan dokumentasi terkait pengembangan fitur yang terbatas, sehingga menyulitkan untuk menemukan solusi secara mandiri.

12. Keterbatasan Waktu

Waktu yang terbatas untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut, ditambah dengan tenggat waktu yang harus dipatuhi, seringkali menimbulkan rasa terbebani.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

8. Meminta Bantuan dari Senior

Mengajukan pertanyaan dan meminta bantuan kepada karyawan IT yang lebih senior di tempat magang untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pengembangan website dan penggunaan bahasa pemrograman.

9. Bimbingan dan Mentoring

Mengikuti sesi bimbingan dengan karyawan senior yang menyediakan instruksi dan tips praktis dalam pengembangan fitur, serta menjelaskan konsep-konsep teknis yang sulit dipahami.

10. Belajar Mandiri

Menggunakan sumber daya online, seperti tutorial, kursus, dan dokumentasi resmi untuk belajar HTML dan JavaScript secara mandiri, sehingga meningkatkan keterampilan pemrograman secara keseluruhan.

11. Praktik Langsung

Menerapkan pengetahuan yang didapat melalui latihan langsung dengan mengerjakan proyek kecil yang berkaitan dengan pengembangan website untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan teknis.

12. Manajemen Waktu yang Baik

Menerapkan teknik manajemen waktu, seperti menyusun daftar prioritas tugas dan menetapkan tenggat waktu internal untuk setiap tugas, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien.

13. Kolaborasi Tim

Aktif berkolaborasi dengan anggota tim lain untuk saling bertukar pengetahuan dan pengalaman, serta mengatasi masalah bersama-sama, yang meningkatkan efektivitas kerja secara keseluruhan.

14. Melakukan Evaluasi

Mengumpulkan umpan balik dari rekan kerja dan atasan mengenai kemajuan proyek, sehingga dapat melakukan perbaikan yang diperlukan dan memastikan kualitas hasil kerja.