



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

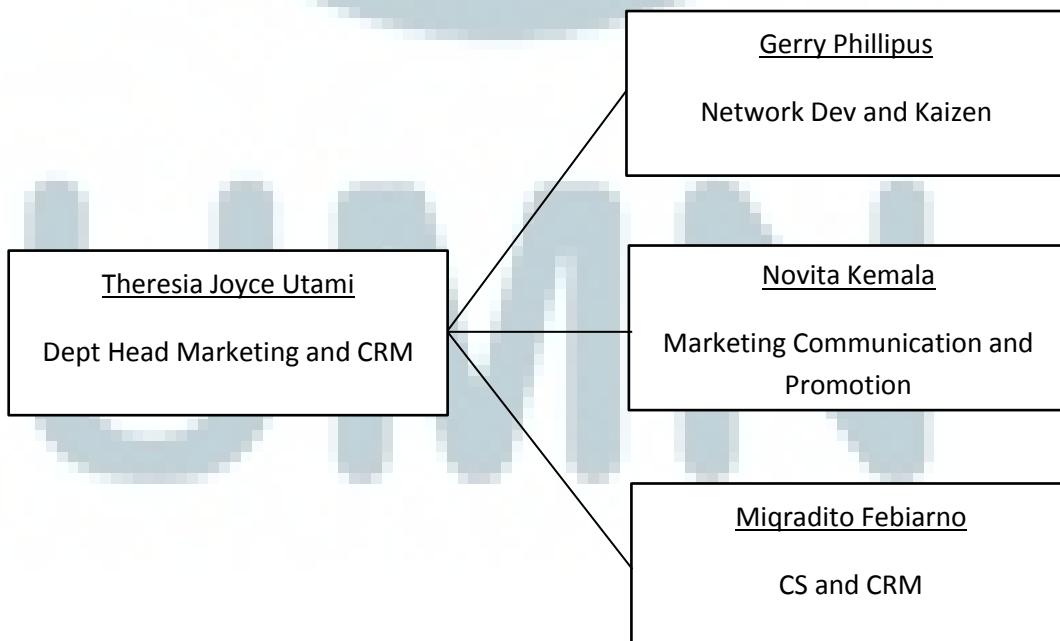
BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama praktek kerja magang yang dilakukan penulis di PT Astra International Tbk – UD Trucks Sales Operation, penulis ditempatkan pada divisi *marketing communication and crm*. Selama periode kerja penulis dibimbing dan dikoordinasikan langsung oleh Ibu Novita Kemala selaku staf department Marketing dan CRM bagian Marketing Communication, beberapa kali kegiatan penulis juga mendapatkan arahan dan koordinasi dengan bapak Miqradito Febiarno selaku staf marketing bagian CS dan CRM.

Berikut susunan organisasi di *Department Marketing*



Ibu Novita Kemala Selaku staf *department marketing* yang menjalankan tugas sebagai *marketing communication* merupakan pembimbing lapangan magang penulis. Beliau banyak mengenalkan dan mengajarkan tentang pekerjaan yang berhubungan dengan *marketing communication*. *Marketing communication* sendiri di PT Astra International Tbk – UD Trucks Sales Operation merupakan bagian dari department Marketing dan CRM yang bertugas untuk menangani segala hal yang berkaitan dengan promosi baik yang di media maupun di cetak, juga berkaitan langsung dengan *event* yang bersifat internal maupun eksternal, dan membuat konsep desain untuk keperluan perusahaan seperti website, majalah, konten artikel dan sebagainya. Penulis selama periode magang bertugas membantu Ibu Novita Kemala menjalankan tugasnya sebagai *marketing communication*, tugas yang selesai dikerjakan akan diperiksa langsung oleh Ibu Novita Kemala untuk kemudian ditindak lanjuti.

Dalam beberapa kegiatan magang, penulis juga turut membantu Bapak Miqradito Febiarno selaku staf *CS(Customer Satisfaction)* dan *CRM (Customer Relationship Management)*. Tugas divisi ini adalah semua hal yang berkaitan dengan *customer* perusahaan. Penulis dalam menjalani periode magang di perusahaan juga dikoordinasi oleh Bapak Miqradito Febiarno untuk beberapa tugas seperti pengadaan material promosi untuk kegiatan promosi, kemudian membuat kartu ucapan lebaran kepada seluruh customer perusahaan diseluruh cabang.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Tugas-tugas yang dilakukan selama periode kerja magang di PT Astra International – UD Trucks Sales Operation, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jenis Pekerjaan Dalam Praktek Kerja

No	Jenis Pekerjaan	Tujuan	Output	Frekuensi / Periode
<i>Event Marketing</i>				
1	Gas Station	Untuk memperkenalkan produk kepada <i>customer</i>	Pengunjung mengetahui brand UD Trucks serta keunggulan produk	3 hari
2	Handover PT Lookman Djaja Logistic	Sebagai bentuk serah terima unit dari perusahaan PT Astra International Tbk - UD Trucks Sales Operation kepada perusahaan PT Lookman Djaja Logistic	Memberikan profit kepada perusahaan atas terbelinya produk serta menjalin hubungan dengan pelanggan	1 hari
<i>Administration</i>				
3	Membuat Beban Pencatatan Hutang	Membuat BPH untuk vendor seperti Gaikindo, Subur Agency, WIT, dan vendor lainnya. Serta membuat BPH untuk keperluan marketing	Pembayaran kepada sejumlah vendor	Lebih dari 5 kali tergantung dari datangnya invoice
4	Media Monitoring	Membuat filing terhadap media yang memuat berita seputar	Dokumenatsi dari publikasi yang melalui	2 kali

		UD Trucks	media dan dapat dianalisis pengaruhnya terhadap penjualan	
5	Pembuatan dan filling Surat Pengantar	Membuat SP untuk material promosi yang akan dikirimkan ke cabang	Pencatatan untuk pengeluaran barang	4 kali
6	Publikasi dan Filling Poster	Mendata Poster yang masuk dan mencatat massa berlaku poster tersebut	Dokumentasi poster yang merupakan salah satu media komunikasi dengan kantor pusat	3 kali
7	Dokumentasi Event	Dokumentasi event seperti Gas Station, Mobile On Support, dan lain-lain	Filing foto	4 kali
8	Filling Material Promotion	Membuat data dan pencatatan beban promosi setiap cabang	Pencatatan barang keluar untuk event dan keperluan lainnya	3 kali
<i>Build Relationship with Customer, Vendor, and Partner</i>				
9	Pengadaan dan mendistribusikan material promosi ke cabang	Pengadaan material promosi dari gudang, kemudian packing dan pendistribusian.	Pengiriman barang ke cabang UD Trucks	6 kali
10	Meeting dengan Vendor	Mengadakan meeting dengan vendor seperti WIT untuk kepentingan website perusahaan, Meeting dengan Astra World untuk mendiskusikan aplikasi Anavigo	Kesepakatan untuk produksi barang	2 hari

11	Membuat dan distribusi kartu lebaran	Membuat kartu ucapan lebaran ke customer Quester dan juga vendor	Menjalin hubungan dengan customer serta vendor	2 minggu
<i>Design</i>				
12	Membuat desain News Flash	Mendesain dan mengisi konten untuk News Flash	News flash yang digunakan sebagai media komunikasi dengan cabang	2 x (sebulan sekali)

3.3 Uraian Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Selama proses kerja lapangan, penulis memiliki andil dalam setiap kegiatan *marketing* yang dilakukan PT Astra International Tbk – UD Trucks Sales Operation seperti terlibat dalam *event marketing* yang dibuat perusahaan dalam rangka untuk memperkenalkan produk perusahaan dan juga kegiatan yang sifatnya untuk menjalin hubungan dengan *customer*. Penulis juga turut andil dalam kegiatan administrasi khususnya untuk *marketing department* seperti pembuatan Beban Pencatatan Hutang (BPH), media monitoring, pembuatan dan *filing* surat pengantar (SP), publikasi poster Astra International kepada seluruh cabang serta *filing* poster untuk arsip *marketing*, kemudian penulis juga terlibat sebagai dokumenter kegiatan perusahaan. Penulis juga turut serta dalam pengadaan *material promosi* dan pendistribusianya ke cabang perusahaan. Berikut penjabarannya lebih lanjut dari proses pelaksanaan kerja praktek yang dilakukan penulis:

Event Marketing

1. *Gas Station*

Gas Station merupakan event yang dilaksanakan di *rest area* km 39. *Event* yang berlangsung dari tanggal 20 April-22 April 2016 dibuat untuk mengenalkan produk UD trucks kepada *customer*, acara ini mengundang seluruh pengemudi truk yang melintas di daerah tersebut untuk berkunjung ke *tenant*, disana mereka akan mengisi data seputar truk yang digunakan saat ini, kemudian para pengemudi tersebut di kenalkan produk UD Trucks yaitu Quester, para pengemudi dapat masuk kedalam kabin dan mencoba fasilitas Quester yang merupakan produk terbaru dari UD Trucks. Selesai mencoba UD Trucks para pengemudi akan diberikan bingkisan berupa makanan dan minuman ringan untuk persediaan diperjalanan serta mendapatkan handuk, kaos, topi serta buku panduan aman berlalu lintas. Tujuan kegiatan ini adalah untuk melihat seberapa besar peluang Quester akan diterima oleh *customer* serta dapat melihat kelemahan produk dari pesaing. Selama kegiatan berlangsung penulis terlibat sebagai dokumentasi dan juga *sales* yang membantu para pengemudi truk dalam mengisi formulir.

UMMN



Gambar 3.1 Gas Station

2. Handover PT Lookman Djaja

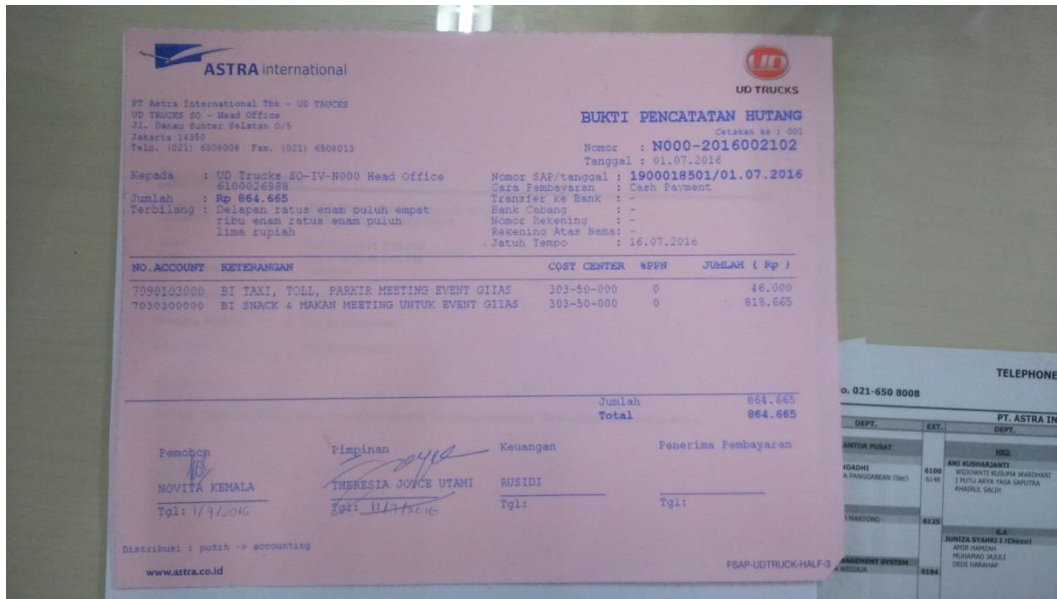
Handover adalah kegiatan yang bertujuan untuk menjalin hubungan dengan *customer* pembeli produk Ud Trucks. Saat itu PT Lookman Djaja Logistic membeli Quester untuk keperluan operasional perusahaan, kemudian kegiatan serah terima produk dibuat untuk menjalin hubungan dengan pemilik perusahaan, Tumpeng, symbol kunci, miatur truk Quester samapai *souvenir* khas UD Trucks dipersiapkan untuk diberikan kepada pemilik perusahaan, Dalam acara ini penulis membantu untuk mempersiapkan keperluan seperti mengkoordinasikan dengan percetakan untuk mencetak spanduk *handover* kemudian membantu mempersiapkan *souvenir* kemudian membantu domonetasi selama acara

Administration

1. Beban Pencatatan Hutang

Beban Pencatatan Hutang (BPH) adalah kegiatan administrasi yang dilakukan penulis menggunakan program SAP. Segala bentuk pembayaran yang sifatnya untuk keperluan internal maupun untuk pembayaran vendor menggunakan system ini. Selama periode magang, penulis sudah membuat lebih dari 15 BPH. Sistem BPH dimulai dari setiap invoice yang masuk dicatat dalam satu buku BPH, kemudian membuat BPH dengan program SAP yang selanjutnya melengkapi berkas seperti proposal, surat pengantar, invoice, dan dokumen penting lainnya yang setelah ditandatangani oleh bagian *marketing* dan *department head marketing* akan diserahkan ke bagian *finance* untuk diproses pembayarannya. Sebelum diserahkan ke bagian *finance* penulis akan membuat duplikasinya untuk arsip *marketing* sehingga setiap *claim* yang mungkin terjadi dapat segera diatasi.

U M N



Gambar 3.2 BPH

2. Media Monitoring

Dalam kegiatan media monitoring, penulis bertugas untuk mencari berita seputar UD Trucks yang terdapat dalam koran, kemudian berita tersebut akan di scan untuk diberikan kepada CEO PT Astra International Tbk – UD Trucks Sales Operation, sedangkan berkas fisiknya akan di filing.





Gambar 3.3 Media Monitoring

UMMN



Gambar 3.4 Koran

3. Surat Pengantar

Surat Pengantar (SP) adalah surat yang dibuat untuk pengantar material promosi atau dokumentasi yang dikirimkan ke pihak luar atau yang didapat dari pihak luar, surat ini untuk mencegah kesalahan pengiriman dokumentasi. Selama periode magang, penulis sudah membuat beragam surat pengantar untuk berbagai keperluan.

Gambar 3.5 Surat Pengantar

Pada Gambar 3.5 merupakan form untuk surat pengantar yang kemudian akan dicetak dengan format penulisan pada Gambar 3.6 . Kemudian setelah dibuat, surat tersebut akan ditanda tangani oleh marcom dan akan didistribusikan.

37/AIUDTSO/MARCOM/VII/2016
12 Juli 2016
PT. AI - UD TRUCKS Sales Operation Cabang Palembang
Jl Soekarno Hatta Km 9. Rt 50 / 11. Karya Baru, Palembang
UP: (bapak) Sudarmanto
15 (lima belas) pcs brosur CKE 250/280
15 (lima belas) pcs brosur GKE 280
10 (sepuluh) pcs brosur CDE 250/280
25 (dua puluh lima) pcs brosur CWE 280
5 (lima) pcs brosur GWE 330
DIKIRIM VIA EKSPEDISI

Gambar 3.6 Format SP

4. Poster

PT Astra International Tbk, induk dari semua perusahaan Astra hampir setiap bulan selalu membuat poster tentang *event* yang akan dilakukan ataupun untuk memperingati hari besar. Setiap anak perusahaan akan diberikan sejumlah poster untuk didistribusikan kembali ke cabang masing-masing. PT Astra International Tbk – UD Trucks Sales Operation juga mendapatkan poster, tugas dari penulis adalah untuk menempelkan poster tersebut ke dinding yang ada di kantor dan mendistribusikannya ke cabang PT Astra International Tbk – UD Trucks Sales Operation.



Gambar 3.7 Poster Astra International

5. Dokumentasi Event

Salah satu tugas penulis juga yang paling sering dilakukan oleh penulis selama periode magang, dokumentasi ini penting karena dapat digunakan untuk bukti atau lampiran atas suatu laporan dan biasanya digunakan untuk membuat news flash.



Gambar 3.8 Dokumentasi Kunjungan Museum

6. Filling Material Promosi

PT Astra International Tbk, - UD Trucks Sales Operation memiliki beragam barang yang biasanya digunakan untuk menunjang kegiatan promosi. Biasanya digunakan untuk menunjang event maupun untuk menjalin hubungan dengan *customer* ataupun partner bisnis. Karena

sifatnya dapat habis, ehingga perlu pendataan terhadap jumlah yang masuk dan keluar. Selama periode magang, penulis membantu dalam filing material promosi, untuk mendata keperluan tiap cabang dan department terhadap material promosi.

Gambar 3.9 Form Material Promosi

Build Relationship with Branch, Vendor, and Customer

1. Pengadaan dan Distribusi Material Promosi

Seperti yang telah dijelaskan diatas, material promosi digunakan untuk menunjang kepentingan venet maupun untuk membangun hubungan yang baik terhadap vendor, customer, dan sebagainya. Selama periode magang,

penulis juga bertugas untuk menyediakan material promosi, pengemasannya dan mengkoordinasi proses distribusinya.



Gambar 3.10 Material Promosi

2. *Meeting* dengan vendor

Selama periode magang, penulis beberapa kali terlibat meeting dengan beberapa vendor seperti MIT, kemudian meeting persiapan event *gas station*, Meeting dengan Astra World untuk membahas aplikasi terbaru keluaran Astra yaitu Navigo.

3. Pembuatan kartu lebaran untuk *customer* dan partner perusahaan

Salah satu bentuk untuk menjalin hubungan dengan customer dan vendor, dalam rangka Idul Fitri PT Astra International Tbk – UD Trucks Sales Operation membuat kartu lebaran yang ditujukan kepada customer UD Trucks dan partner perusahaan. Penulis dalam kegiatan ini membuat

ucapan lebaran kepada customer dan partner perusahaan yang beragama muslim.



Gambar 3.11 Kartu Ucapan

UMMN

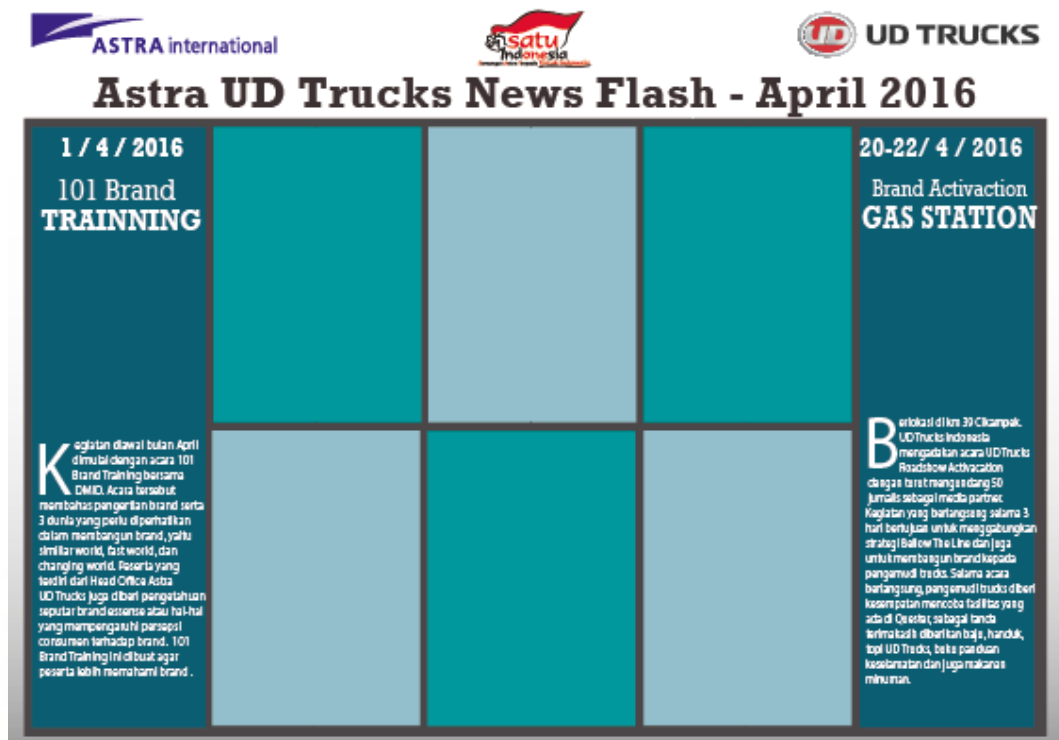


Gambar 3.12 Amplop Kartu

Design

1. Membuat *design news flash*

Setiap bulan, Head Office membuat laporan kegiatan yang berlangsung selama sebulan kemudian dipublikasikan kepada semua cabang. Hal ini bertujuan untuk menjalin komunikasi dan informasi cabang, laporan kegiatan tersebut dikemas dalam bentuk News Flash. Dalam periode magang, penulis mendapat tugas menulis isi konten news flash dan juga mendesain layout news flash.



Gambar 3.13 News Flash

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Masuk dunia kerja merupakan hal yang baru untuk penulis, sehingga penulis butuh penyesuaian baik dari tugas yang diberikan maupun penyesuaian lingkungan kerja. Selama periode kerja penulis juga menemukan kendala yang menghambat kinerja. Berikut dijabarkan beberapa kendala-kendala yang ditemukan penulis selama proses pelaksanaan kerja magang:

1. Dalam mengikuti *event Gas Station*

Dalam menjalankan *event Gas Station*, penulis berinteraksi dengan pengemudi truk. Kendala yang dialami adalah, penulis tidak mengenal

jenis truk dan bagian-bagiannya sehingga sulit bagi penulis untuk menjelaskan kepada pengemudi truk, selain itu pengemudi tidak mengerti kalimat atau kata yang biasa digunakan oleh pengemudi truk.

2. Kurang memahami desain

Untuk mendesain News Flash dan beberapa kegiatan yang bersifat desain, penulis tidak terbiasa dengan menggunakan program Adobe Illustrator, program yang biasa digunakan oleh penulis berbeda sehingga banyak pekerjaan desain yang tidak dapat terselesaikan dengan tuntas. Ketidakhahaman desain disebabkan karena penulis tidak terbiasa menggunakan program tersebut, dan juga tidak ada dasar desain.

3. Kurang dalam menulis konten

Kegiatan yang berkaitan dengan news flash adalah membuat konten atau paragraph singkat yang dapat menjelaskan seluruh kegiatan, paragraph tersebut harus memenuhi syarat 5W 1H yang dikemas dengan bahasa yang menarik. Dalam hal ini penulis masih belum terbiasa membuat tulisan sehingga masih terkesan kaku dan membosankan. Selain itu penulis masih belum mengenal event dan juga organisasi yang ada di perusahaan sehingga wawasan untuk menulis artikel hanya sebatas dari 5W 1H (what, when, where, who, why, how)

4. Data administrasi yang tersebar di beberapa dokumen

Untuk kegiatan administrasi seperti Beban Pencatatan Hutang (BPH), data material promosi, SP, dan sebagainya penulis sering mendapatkan kendala. Department Marketing pada perusahaan tempat penulis melakukan praktek

kerja tidak memiliki staf admin, sehingga pengumpulan data yang sifatnya administrasi tidak tersusun dengan baik, setiap staf memiliki caranya sendiri untuk menyimpan data administrasi yang dikerjakannya, hal ini menjadi sulit ketika terjadi kendala dan memerlukan konfirmasi, penulis terhambat karena harus mencari data tersebut.

5. Tidak paham Fotografi untuk dokumentasi

Dalam beberapa kegiatan, penulis mendapatkan tugas untuk mendokumentasi. Kendala terjadi dikarenakan penulis tidak memiliki dasar fotografi, sehingga tidak paham posisi yang sesuai dan porsinya. Selain itu penulis masih ragu untuk mengambil gambar karena takut mengganggu acara yang sedang berlangsung.

3.3.3 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

Setiap kendala yang terjadi selama periode magang selalu menemukan solusi, baik yang dihasilkan oleh penulis sendiri ataupun yang berasal dari masukan dan saran dari pihak lain. Walaupun tidak semua permasalahan dapat terselesaikan dengan tuntas. Berikut penjabaran untuk setiap kendala yang terjadi selama masa magang:

1. Perlu adanya pemahaman seputar truk dan bahasa yang familiar digunakan customer kepada setiap orang yang terlibat dalam event sehingga memudahkan dalam berkomunikasi dengan customer. Walaupun terlambat karena *event Gas Station* sudah selesai, namun penulis masih membutuhkan pengetahuan tersebut untuk kegiatan berikutnya.

2. Dalam pembuatan desain News Flash, penulis membutuhkan bimbingan langsung dari pembimbing lapangan, dan terjadang penulis juga *browsing* di internet. Sampai saat ini penulis masih belum menguasai program Adobe Illustrator dan masih belajar.
3. Kendala dalam menulis kontent News Flash, penulis masih belajar untuk terbiasa menggunakan bahasa yang menarik dengan cara membaca majalah Astra, majalah yang diterbitkan oleh kantor pusat Astra International berisi informasi seputar kegiatan dan artikel tentang perusahaan Astra. Agar mengenal organisasi yang ada di perusahaan, penulis sering bertanya kepada karyawan-karyawan.
4. Solusi atas data administrasi yang tersebar di beberapa dokumen sehingga menyulitkan ketika dibutuhkan adalah dengan cara pemberian tugas kepada penulis untuk menjadi admin di marketing, tugasnya adalah memegang beberapa dokumen yang sifatnya data seperti, form material, BPH, SP, dan lainnya. Namun karena masih belum terbiasa sehingga beberapa staf masih mengerjakan dan memegang data administrasi tersebut.
5. Kendala dalam fotografi diatasi oleh penulis dengan cara, belajar cara pengambilan gambar yang tepat dari pembimbing lapangan atau dari staf lainnya selama acara berlangsung. Penulis juga mendapatkan saran untuk tidak usah ragu dalam mengambil gambar.