

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

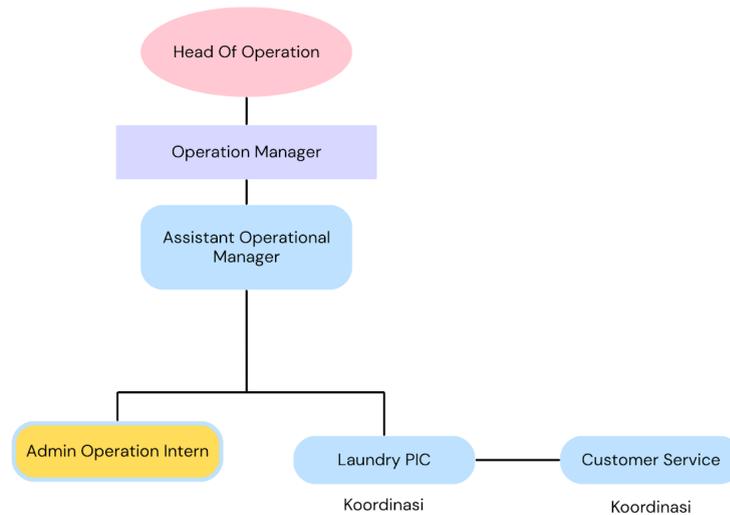
#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama menjalani program magang di PT Rukita Bhinneka Indonesia, penulis ditempatkan pada posisi **Admin Operasional** yang berada di bawah naungan Departemen Operasional. Kedudukan penulis sebagai mahasiswa magang bersifat mendukung operasional harian, khususnya dalam pengelolaan administrasi layanan *laundry* serta penanganan kasus-kasus *laundry* dari berbagai unit hunian Rukita.

Dalam pelaksanaan tugas, penulis melakukan koordinasi langsung dengan *Laundry* PIC yang menjadi mentor utama selama masa magang. Selain itu, penulis juga berkoordinasi dengan tim internal lainnya seperti *Customer Operations Team (CS)* apabila ada komplain atau eskalasi dari penghuni yang berkaitan dengan layanan *laundry*. Apabila ditemukan kendala yang memerlukan penyelesaian lebih lanjut, penulis diarahkan untuk berkoordinasi dengan *Assistant Operasional Manager*.

Seluruh proses pelaporan dan komunikasi dilakukan secara digital melalui platform internal perusahaan seperti Gmail, Google Sheets, dan tools operasional lainnya. Selain itu, seluruh aktivitas kerja dan kehadiran juga dicatat melalui aplikasi Talenta. Berikut ini merupakan bagan alur kedudukan

dan koordinasi mahasiswa magang dalam struktur kerja di Rukita:



Gambar 1.2 Alur Kerja Divisi Operasional Perusahaan  
Sumber: Rukita, 2025

### 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Selama kegiatan magang di PT Rukita Bhinneka Indonesia berlangsung, perusahaan menerapkan aturan kerja selama 5 hari (Senin s/d Jumat) *Work From Office* dalam seminggu dan setiap 5(lima) minggu sekali akan bekerja di Hari Sabtu.

Berikut jadwal operasional kerja khususnya di posisi *Operational Administration Intern*:

**Tabel 3.1 Jadwal Kerja**

Tempat Kerja	Hari	Jam Kerja
<i>Work From Office (WFO)</i>	Senin s/d Jumat	10.00 s/d 19.00 WIB
<i>Work From Home (WFH)</i>	Sabtu (Setiap 5 Minggu sekali)	10.00 s/d 19.00 WIB

Selama menjalani program magang sebagai Admin Operasional di PT Rukita Bhinneka Indonesia, penulis memiliki tanggung jawab dalam mendukung kelancaran proses administrasi yang berkaitan dengan layanan *laundry* penghuni. Tugas yang penulis jalankan terbagi menjadi tugas harian (*daily task*) dan tugas bulanan (*monthly task*), di mana seluruh pekerjaan dilakukan secara digital melalui laptop dengan sistem kerja yang efisien dan terintegrasi. Khusus untuk tugas bulanan, periode kerja mengikuti siklus *laundry* Rukita yang dimulai dari tanggal 21 hingga tanggal 20 di bulan berikutnya.

Tugas harian yang penulis lakukan dimulai dari proses penginputan data *add-ons laundry* yang dibeli oleh penghuni melalui aplikasi Rukita. Penghuni yang merasa bahwa benefit *laundry* reguler (12kg, 14kg, atau 16kg per periode) tidak mencukupi, dapat membeli tambahan *laundry* kiloan maupun satuan. Setiap transaksi *add-ons* tersebut otomatis tercatat di sistem, dan penulis bertugas untuk memastikan data tersebut terinput dengan benar serta menginformasikannya kepada vendor *laundry* melalui WhatsApp agar dapat segera diproses.

Selain itu, penulis juga bertugas untuk membagikan informasi sisa benefit *laundry* kepada penghuni Rukita secara berkala. Informasi ini mencakup total pemakaian *laundry*, sisa benefit kiloan, dan riwayat penggunaan *laundry* yang dibagikan melalui grup komunitas WhatsApp unit. Proses ini kami sebut sebagai *share benefit*, yang bertujuan agar penghuni mengetahui status

penggunaan layanan *laundry* mereka dan dapat mengambil tindakan lanjutan, seperti pembelian tambahan kiloan jika diperlukan.

penulis juga melakukan pengecekan data penghuni yang telah melakukan *checkout* atau pindah unit. Hal ini penting agar data *laundry* dari penghuni sebelumnya tidak tercampur dengan data penghuni baru. Data penghuni yang sudah *checkout* akan diberi penanda khusus dan disesuaikan, termasuk mencatat tagihan *excess laundry* apabila ada kelebihan penggunaan kiloan dari benefit yang diberikan. Seluruh data tersebut kemudian diinput ke dalam Google Sheets sebagai acuan tim billing untuk proses penagihan melalui aplikasi.

Tugas lainnya adalah membantu menindaklanjuti *laundry cases* yang di-up oleh tim *Customer Service*. Penanganan kasus dilakukan bersama PIC *Laundry*, dengan alur kerja yang mengharuskan penulis menganalisis laporan terlebih dahulu, berkoordinasi dengan vendor dan *housekeeping*, serta memastikan *follow-up* hingga kasus selesai. Beberapa kasus umum meliputi pakaian hilang, pakaian bau, kesalahan data, atau kerusakan pakaian. Dalam setiap penanganan kasus, penulis harus mematuhi SOP dan SLA (*Service Level Agreement*) yang berlaku, misalnya pelaporan kehilangan harus dilakukan maksimal 2x24 jam setelah pakaian bersih diterima. Jika laporan melebihi batas SLA, kemungkinan penyelesaian kasus akan lebih sulit. Seluruh proses update kasus juga harus diinformasikan kepada *Customer Service* agar penghuni mendapatkan transparansi terkait perkembangan laporan mereka. Penanganan kasus ini turut menjadi salah satu indikator evaluasi vendor *laundry* dalam mendukung kelancaran operasional Rukita.

Selain tugas harian, penulis juga memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas bulanan yang dilakukan setiap akhir periode *laundry*, yaitu tanggal 21 hingga 25 setiap bulannya. Salah satu tugas utama bulanan penulis adalah melakukan proses rekonsiliasi data *laundry* yang menjadi dasar dalam proses audit internal dan pembayaran kepada vendor.

Proses rekonsiliasi ini dilakukan dengan menggunakan Google Sheets, di mana data yang digunakan berasal dari data aktif yang telah dikunci atau diubah menjadi data mati (*locked data*). Data ini kemudian diproteksi dan hanya dapat diakses oleh pihak-pihak yang memiliki otorisasi, guna menjaga keamanan serta integritas data setelah melalui proses audit.

Dalam pelaksanaannya, penulis melakukan pengecekan kesesuaian total penggunaan *laundry* melalui *pivot table* dan penghitungan manual untuk memastikan seluruh data telah *balance*. Selain itu, penulis juga melakukan pengecekan terhadap kemungkinan adanya data yang hilang (*missing data*), kesalahan input, maupun rumus yang tidak sesuai, agar seluruh data yang akan diajukan untuk proses audit dan pembayaran benar-benar akurat dan layak digunakan.

Setelah proses rekonsiliasi selesai, data tersebut akan dijadikan dasar oleh tim vendor untuk menyusun *invoice* yang diajukan kepada tim *finance* Rukita sebagai bentuk penagihan atas layanan *laundry* yang telah diberikan selama satu periode.

Tugas bulanan lainnya yang penulis jalankan adalah melakukan proses pembuatan *invoice* kelebihan *laundry* (*excess laundry*) yang digunakan untuk penagihan kepada tenant. Setiap akhir periode, terdapat sejumlah tenant yang melebihi batas benefit *laundry* mereka. penulis bertugas untuk menyusun *invoice* berdasarkan data dari database internal perusahaan, yang mencakup informasi seperti nama *tenant*, *order ID*, tanggal mulai hunian, serta status aplikasi tenant.

penulis melakukan pencarian dan pencocokan data berdasarkan unit dan nomor kamar penghuni, kemudian membuat *invoice* kelebihan *laundry* menggunakan Retool, sebuah perangkat lunak internal Rukita yang digunakan untuk pengelolaan operasional. Setelah *invoice* berhasil dibuat dan dirilis melalui sistem, tagihan tersebut akan muncul di aplikasi tenant untuk dilakukan pembayaran.

Di luar tanggung jawab penulis dalam tim *laundry* operasional, penulis juga terlibat dalam membantu pekerjaan admin procurement. Dalam peran ini, penulis menginput data pembelian galon air dari berbagai unit ke dalam Google Sheets. Tugas ini mencakup pengecekan dan pencocokan data dari sekitar 100 unit, dengan variasi jumlah dan nominal yang berbeda, untuk memastikan seluruh informasi tercatat secara akurat dan lengkap sebagai bahan pelaporan pengadaan barang.

**Tabel 3.2 Realisasi Kegiatan Magang Berdasarkan Periode Perusahaan**

Waktu	Kegiatan
<p>Awal Periode (Tanggal 21 s/d tanggal 1 di bulan berikutnya)</p> <p>Pukul 10.00 - 19.00 WIB</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penginputan <i>add-ons laundry</i> yang dibeli tenant melalui aplikasi Rukita dan diinformasikan kepada vendor <i>laundry</i></li> <li>- Memberikan info benefit <i>laundry</i> penghuni Rukita terkait benefit kiloan <i>laundry</i> yang dimiliki untuk melihat riwayat <i>laundry</i> mereka.</li> <li>- Melihat dan mencatat serta memberikan tanda penghuni Rukita yang sudah melakukan <i>checkout</i> atau pindah unit Rukita untuk diadjust data <i>laundry</i>nya.</li> <li>- Membantu menindaklanjuti dan follow up <i>laundry cases</i> yang berkaitan dengan vendor yang dipegang.</li> <li>- Rekonsiliasi data <i>laundry laundry</i> yang sebelumnya</li> <li>- Pembuatan <i>invoice</i> tagihan <i>over benefit laundry</i> kiloan penghuni Rukita</li> <li>- Pengiriman data acuan <i>laundry</i> periode sebelumnya untuk dibuatkan <i>invoice</i> jasa <i>laundry</i> dari vendor</li> <li>- Menerima <i>invoice</i> vendor <i>laundry</i> yang nantinya akan diproses <i>finance departemen</i> Rukita</li> </ul>
<p>Pertengahan Periode (Tanggal 2 s/d 10 setiap bulannya)</p> <p>Pukul 10.00 - 19.00 WIB</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penginputan <i>add-ons laundry</i> yang dibeli tenant melalui aplikasi Rukita dan diinformasikan kepada vendor <i>laundry</i></li> <li>- Memberikan info benefit <i>laundry</i> penghuni</li> </ul>

	<p>Rukita terkait benefit kiloan <i>laundry</i> yang dimiliki untuk melihat riwayat <i>laundry</i> mereka.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melihat dan mencatat serta memberikan tanda penghuni Rukita yang sudah melakukan <i>checkout</i> atau pindah unit Rukita untuk diadjust data laundrynya.</li> <li>- Membantu menindaklanjuti dan follow up <i>laundry cases</i> yang berkaitan dengan vendor yang dipegang.</li> <li>- Mencicil rekonsiliasi data <i>laundry</i> untuk akhir periode laundry (data dari tanggal 21 - 20)</li> <li>- Membantu informasi token listrik yang telah dibeli perusahaan untuk diinfokan dan diinput oleh <i>housekeeping</i> setiap unit.</li> <li>- Membantu input data kwh listrik sebelum diisi token dan sesudah diisi token</li> <li>- Membantu input data pembelian galon di setiap unit.</li> </ul>
<p>Akhir Periode (Tanggal 11 s/d 20 setiap bulannya)</p> <p>Pukul 10.00 - 19.00 WIB</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penginputan <i>add-ons laundry</i> yang dibeli tenant melalui aplikasi Rukita dan diinformasikan kepada vendor <i>laundry</i></li> <li>- Memberikan info benefit <i>laundry</i> penghuni Rukita terkait benefit kiloan <i>laundry</i> yang dimiliki untuk melihat riwayat <i>laundry</i> mereka.</li> <li>- Melihat dan mencatat serta memberikan tanda penghuni Rukita yang sudah melakukan <i>checkout</i> atau pindah unit Rukita untuk diadjust data laundrynya.</li> <li>- Membantu menindaklanjuti dan follow up <i>laundry cases</i> yang berkaitan dengan vendor yang dipegang.</li> <li>- Rekonsiliasi data <i>laundry</i> untuk akhir periode <i>laundry</i> (data dari tanggal 21 - 20)</li> <li>- <i>lock data laundry</i> dan pembuatan salinan data mati supaya vendor laundry tidak bisa mengubah data <i>laundry</i> lagi untuk kepentingan audit dan rekonsiliasi data <i>laundry</i></li> </ul>

### 3.3 Kendala yang Ditemukan

- a. Banyak sistem administrasi operasional yang masih manual.

Selama menjalankan tugas sebagai Admin Operasional, penulis menghadapi beberapa kendala yang cukup signifikan dalam pelaksanaan pekerjaan, terutama terkait dengan proses pengolahan data yang masih dilakukan secara manual. Salah satu contoh yang paling terasa adalah proses input data *laundry* add-ons, baik *laundry* kiloan maupun satuan. Proses ini dilakukan dengan memindahkan data dari *email* atau *database* tenant ke dalam Google Sheets secara manual, sebelum akhirnya disampaikan kepada vendor untuk ditindaklanjuti. Proses ini memerlukan waktu yang cukup lama, di mana hampir satu jam setiap pagi (sekitar pukul 10.00–11.00 WIB) hanya difokuskan untuk input dan distribusi informasi *add-ons* kepada vendor.

Sistem kerja yang masih bergantung pada pengolahan data secara manual ini tentu menimbulkan berbagai tantangan. Selain memakan waktu, hal ini juga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan akibat human *error*, seperti data yang terlewat, salah input, atau salah hitung. Hal ini menjadi semakin kompleks mengingat skala operasional Rukita yang cukup besar, dengan lebih dari 250 unit dan lebih dari 1.000 kamar yang harus dikelola secara bersamaan.

Keterbatasan ini dapat dimaklumi mengingat Rukita masih berada dalam tahap pengembangan sebagai perusahaan startup, dengan keterbatasan sumber daya dan anggaran untuk menerapkan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang sepenuhnya terintegrasi. Meski demikian, proses operasional yang belum optimal ini dapat berdampak terhadap efisiensi kerja serta berpotensi menurunkan kepuasan penghuni jika terjadi keterlambatan atau kesalahan dalam layanan *laundry*. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk mengembangkan sistem

kerja yang lebih otomatis dan terintegrasi agar operasional dapat berjalan lebih efektif dan minim kesalahan.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum matang.

Selain tantangan dalam pengolahan data yang masih manual, kendala lain yang penulis hadapi selama menjalani program magang adalah belum matangnya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh perusahaan. Sebagai perusahaan *startup* yang sedang berkembang, perubahan dan penyesuaian SOP merupakan hal yang wajar. Namun, dalam praktiknya, SOP yang belum sepenuhnya stabil ini dapat menimbulkan kebingungan, baik di internal tim maupun dalam kerja sama dengan pihak ketiga seperti vendor.

Salah satu contoh yang paling sering terjadi dalam operasional *laundry* adalah prosedur penanganan *laundry* satuan milik tenant. Dalam SOP yang berlaku, *laundry* satuan tetap akan diambil (*pickup*) oleh vendor meskipun tenant belum melakukan pembelian *add-ons*. Apabila hingga waktu penjadwalan pengembalian *laundry* bersih (*drop-off*) tenant belum juga melakukan pembayaran, maka item tersebut akan dikembalikan dalam keadaan belum dicuci. Prosedur ini seringkali menjadi titik konflik, karena vendor merasa tidak memiliki kapasitas untuk memeriksa satu per satu status pembayaran *add-ons* tenant. Selain itu, beberapa vendor juga memiliki SOP internal yang berbeda, misalnya larangan mencampur *laundry* bersih dengan item yang belum dibersihkan. Ketidaksesuaian ini menyebabkan sebagian vendor memilih mencuci item tersebut terlebih dahulu dan menahannya di *workshop* hingga tenant melakukan pembayaran.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perbedaan SOP antara Rukita dan mitra vendor belum terakomodasi secara menyeluruh dalam perjanjian kerja sama. Hal ini dapat memicu kesalahpahaman dan memperbesar potensi keluhan dari tenant, terutama ketika item *laundry* mereka tidak

kembali tepat waktu. Dalam posisi penulis sebagai admin, situasi ini menjadi tantangan tersendiri karena harus menjalankan SOP internal perusahaan, namun juga menghadapi penolakan atau prosedur berbeda dari pihak vendor. Ketidakharmonisan SOP ini secara langsung berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan tenant, serta mempersulit proses koordinasi lintas tim. Oleh karena itu, penulis memandang penting bagi perusahaan untuk menyempurnakan SOP secara kolaboratif dengan vendor agar terjadi keselarasan aturan dan prosedur demi kelancaran operasional.

c. Beberapa kali mengalami *Bug*

Kendala berikutnya yang penulis hadapi selama pelaksanaan magang adalah adanya *bug* atau kesalahan teknis dalam sistem operasional perusahaan. Sebagai perusahaan yang sistemnya masih terus dikembangkan, gangguan teknis seperti ini merupakan hal yang cukup sering terjadi dan dapat memengaruhi kelancaran pekerjaan. Salah satu *bug* yang paling sering penulis alami adalah tidak masuknya notifikasi *email* untuk pembelian add-ons *laundry* oleh tenant. Padahal, *email* tersebut menjadi salah satu acuan utama dalam proses input data dan pemberitahuan kepada vendor. Akibat dari *bug* ini, penulis harus melakukan pengecekan ulang secara manual ke dalam *database* perusahaan untuk memastikan data pembelian, yang tentunya menghambat efisiensi kerja dan berpotensi memicu keluhan tenant karena layanan *laundry* mereka tertunda atau tidak diproses.

Selain itu, penulis juga pernah mengalami *bug* berupa pengiriman email ganda (*double email*) untuk satu transaksi *add-ons*. Kondisi ini menyebabkan sistem mencatat dua kali pembelian *laundry*, padahal tenant hanya melakukan satu kali transaksi. Jika tidak segera ditangani, hal ini dapat menimbulkan kerugian finansial bagi perusahaan dan kesalahan pencatatan data. Permasalahan ini telah penulis laporkan kepada tim IT

untuk ditindaklanjuti, namun proses perbaikannya membutuhkan waktu tertentu karena sistem perusahaan masih dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan.

Kendala teknis semacam ini mengindikasikan pentingnya penguatan sistem informasi yang stabil, terutama pada perusahaan yang mengandalkan operasional digital secara penuh. Keandalan sistem yang tinggi akan sangat mendukung kelancaran proses administrasi dan pelayanan, serta meminimalkan risiko kesalahan yang disebabkan oleh faktor non-manusia (*Error System*).

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

#### **a. Solusi atas kendala penginputan manual**

Sebagai mahasiswa manajemen operasional, penulis melihat bahwa proses penginputan data yang masih dilakukan secara manual merupakan tantangan utama dalam efisiensi kerja. Solusi yang dapat diterapkan adalah otomatisasi proses menggunakan integrasi sistem, misalnya dengan memanfaatkan API (*Application Programming Interface*) yang menghubungkan database transaksi tenant (dari aplikasi) langsung ke Google Sheets atau sistem operasional lainnya. Ini akan menghilangkan kebutuhan untuk memindahkan data secara manual, meminimalisir risiko human error, dan mempercepat proses operasional.

#### **b. Solusi Atas SOP yang belum matang**

Dalam manajemen operasional, SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas dan disepakati bersama oleh seluruh pihak adalah fondasi utama dari operasional yang lancar. Untuk mengatasi kendala SOP yang belum matang, khususnya dalam kerja sama dengan vendor, perlu dilakukan penyusunan ulang SOP secara kolaboratif melalui forum diskusi rutin

antara pihak internal perusahaan (seperti operasional dan *customer service*) dan pihak vendor.

Pendekatan *continuous improvement* (perbaikan berkelanjutan) harus menjadi budaya dalam penyusunan SOP. Perusahaan perlu membentuk tim evaluasi SOP yang bertugas mengidentifikasi titik lemah dari SOP saat ini berdasarkan data keluhan dan kendala yang muncul di lapangan, serta melakukan pembaruan berkala. Dalam konteks kerja sama vendor, penyusunan SOP sebaiknya juga dilengkapi dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang disepakati kedua belah pihak, agar tidak ada tumpang tindih kepentingan dan terjadi kejelasan tanggung jawab.

c. Solusi atas Kendala Bug dalam Sistem

Sebagai bagian dari operasional yang berbasis digital, keandalan sistem IT menjadi penentu keberhasilan proses kerja. Dalam menghadapi *bug* seperti hilangnya notifikasi *email* atau munculnya *double email*, penting bagi perusahaan untuk memiliki sistem pelaporan dan prioritas perbaikan yang jelas (*bug tracking system*) agar tim IT dapat merespons dengan cepat sesuai skala urgensinya.

Selain itu, diperlukan juga sistem cadangan atau prosedur mitigasi selama *bug* belum diperbaiki, seperti menyediakan *dashboard backup* dari database utama yang bisa diakses admin untuk *cross-check* data, atau menyediakan *log* sistem yang mencatat semua transaksi *add-ons* secara *real-time*.

Jangka panjangnya, perusahaan perlu merancang dan mengembangkan sistem informasi terintegrasi (MIS) yang mampu mengakomodasi kebutuhan operasional sekaligus memberikan visibilitas yang menyeluruh terhadap seluruh proses. Penerapan sistem yang stabil dan berbasis *cloud* juga menjadi investasi penting agar kendala teknis dapat ditekan secara signifikan.