

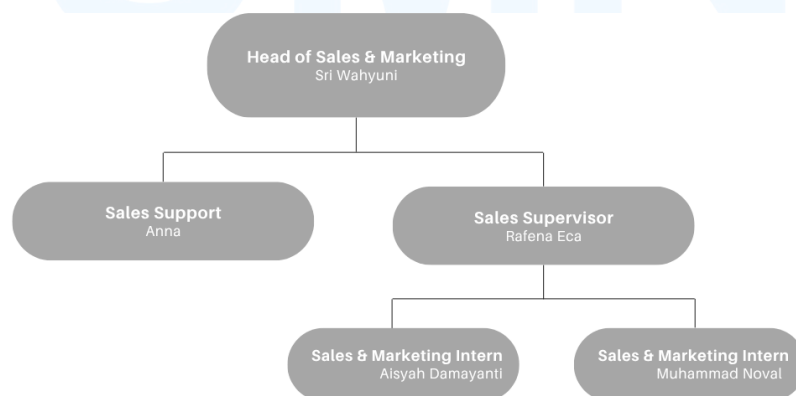
BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi Pelaksanaan Magang

Selama menjalani kegiatan magang, penulis ditempatkan di Divisi Sales & Marketing PT Yudian Kawan Mineral di bawah bimbingan Sales Supervisor. Dalam peran ini, penulis membantu pelaksanaan kegiatan pemasaran untuk pasar lokal, seperti menyusun dan mengirimkan penawaran produk melalui email dan telepon kepada calon pelanggan, serta membalas korespondensi yang masuk terkait informasi produk, permintaan dokumen teknis, dan proses pemesanan. Selain tugas utama tersebut, penulis juga terlibat dalam penyusunan dokumen penunjang seperti surat penawaran, invoice, dan resi pengiriman. Penulis turut mendukung beberapa tugas tambahan, seperti koordinasi pengiriman sampel bersama tim gudang dan logistik, menyusun data pelanggan tidak aktif untuk tindak lanjut oleh atasan, serta memantau proses distribusi produk hingga pengiriman diterima oleh pelanggan. Seluruh aktivitas dilakukan dengan arahan supervisor dan berkoordinasi dengan tim internal perusahaan.

3.1.1 Koordinasi Pelaksanaan Magang



Gambar 3.1 Alur Koordinasi Sales & Marketing
Sumber: Data Olahan Penulis (2025)

Divisi Sales & Marketing memegang peranan strategis dalam menunjang serta mengatur berbagai kegiatan pemasaran dan penjualan yang berkaitan langsung dengan unit bisnis di PT Yudian Kawan Mineral. Divisi ini menjadi ujung tombak dalam membangun relasi dengan pelanggan, baik lokal maupun internasional, serta memastikan bahwa produk kaolin yang ditawarkan mampu menjawab kebutuhan pasar dengan kualitas dan pelayanan terbaik. Selama masa magang, penulis berkesempatan untuk terlibat dalam berbagai aktivitas di bawah koordinasi divisi ini, sehingga mendapatkan pemahaman langsung mengenai alur kerja pemasaran di perusahaan. Berikut adalah uraian tanggung jawab dari masing-masing anggota tim dalam divisi ini, serta peran yang dijalankan oleh penulis:

A. Head of Sales & Marketing

Sebagai pemimpin divisi, Head of Sales & Marketing bertanggung jawab dalam merancang strategi pemasaran dan penjualan jangka pendek maupun jangka panjang secara menyeluruh. Tugas utamanya mencakup penetapan target penjualan tahunan, pemantauan tren pasar dan kebutuhan pelanggan, serta menyusun rencana penetrasi pasar, baik domestik maupun ekspor. Selain itu, peran ini juga mencakup pengawasan terhadap kinerja tim, memastikan seluruh aktivitas berjalan sesuai arah strategis perusahaan, dan menjalin hubungan bisnis yang kuat dengan klien utama atau mitra strategis. Selama menjalani masa magang, penulis berada di bawah arahan dan supervisi umum dari Head of Sales & Marketing, terutama dalam memahami bagaimana strategi perusahaan diterjemahkan menjadi aktivitas operasional yang konkret dan terukur.

B. Sales Supervisor

Sales Supervisor memiliki peran penting dalam mengoordinasikan pelaksanaan aktivitas penjualan harian dan operasional lapangan. Ia bertugas memberikan arahan teknis kepada tim, memantau pencapaian target, serta memastikan seluruh proses penjualan dilakukan sesuai dengan prosedur perusahaan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sales Supervisor juga

menjadi penghubung antara strategi manajerial dan pelaksana teknis di level eksekusi, menjembatani kebutuhan pelanggan dengan tim internal, serta mengawal tindak lanjut dari prospek penjualan hingga menjadi transaksi. Dalam kegiatan magang, penulis banyak berkoordinasi langsung dengan Sales Supervisor, terutama saat mengirimkan penawaran produk kepada calon pelanggan, menindaklanjuti pertanyaan atau permintaan dari pelanggan melalui email dan telepon, serta membantu dokumentasi aktivitas penjualan harian.

C. Sales Support

Sales Support memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung kelancaran kegiatan penjualan dari sisi administratif. Tugas-tugasnya mencakup pembuatan dokumen penawaran harga, invoice, pengarsipan dokumen penting, pencatatan aktivitas penjualan, serta pembaruan data pelanggan dalam sistem yang digunakan perusahaan. Fungsi ini membantu tim penjualan agar lebih fokus pada kegiatan interaksi langsung dengan pelanggan, karena proses dokumentasi dan pelaporan ditangani secara profesional oleh Sales Support. Selama magang, penulis bekerja sama secara intensif dengan tim Sales Support, khususnya dalam proses pembuatan dokumen penawaran dan invoice, memperbarui database pelanggan yang meliputi informasi kontak dan histori pemesanan, serta mengelola korespondensi masuk dari pelanggan lokal yang berkaitan dengan informasi produk maupun permintaan penawaran.

D. Sales & Marketing Intern

Sebagai intern di divisi Sales & Marketing, penulis bertugas memberikan dukungan langsung terhadap berbagai aktivitas operasional tim. Kegiatan yang dilakukan meliputi pengiriman penawaran produk kaolin kepada calon pelanggan lokal melalui telepon dan email, membalas email masuk yang berisi permintaan informasi produk, serta membantu penyusunan dokumen penjualan seperti invoice dan form penawaran harga. Selain itu, penulis juga diberi tanggung jawab untuk melakukan riset sederhana terhadap potensi pasar, yaitu dengan mencari informasi awal mengenai perusahaan-perusahaan industri yang berpotensi menjadi

pelanggan baru. Semua kegiatan ini dilakukan di bawah bimbingan anggota tim yang lebih senior, dengan koordinasi yang terstruktur sesuai pembagian tugas dalam divisi. Melalui peran ini, penulis mendapatkan pengalaman langsung dalam memahami dinamika pemasaran industri bahan baku serta pentingnya komunikasi, ketepatan dokumen, dan ketanggapan terhadap kebutuhan pelanggan.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama masa magang, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan aktivitas pemasaran dan penjualan produk kaolin di PT Yudian Kawan Mineral. Kegiatan yang dijalankan meliputi riset dan segmentasi calon pelanggan, pembuatan serta pengiriman surat penawaran harga, komunikasi dan tindak lanjut dengan pelanggan, pengelolaan dokumen transaksi, hingga koordinasi pengiriman produk dan sampel. Seluruh rangkaian tugas tersebut memberikan pengalaman nyata dalam mendukung operasional pemasaran produk mineral untuk pasar lokal. Berikut adalah rincian tugas utama yang telah diselesaikan selama masa magang, yang diuraikan dalam tabel berikut:

No	Bulan	Tugas	Keterangan
1	Feb – Mar 2025	Riset dan Pengelompokan Calon Pelanggan	Melakukan pencarian dan pengelompokan perusahaan potensial berdasarkan industri.
2	Mar – Mei 2025	Penyusunan dan Pengiriman Penawaran Produk	Menyusun surat penawaran dan mengirimkannya secara profesional kepada calon pelanggan.
3	Mar – Jun 2025	Penanganan Respons Email dan Komunikasi Pelanggan	Melakukan tindak lanjut melalui email dan telepon kepada yang belum aktif kembali, serta memberikan respons atas pertanyaan produk.
4	Apr – Jun 2025	Pengelolaan Dokumen Transaksi	Membuat dan mengarsipkan dokumen transaksi seperti purchase order, invoice, surat jalan, serta mencatat data realisasi perizinan ekspor.

5	Mei – Jun 2025	Koordinasi Pengiriman Sampel	Menyiapkan pengiriman barang dan sampel bersama tim gudang, termasuk resi dan dokumen pendukung.
6	Apr - Jun 2025	Penyusunan Data Pelanggan Tidak Aktif untuk Tindak Lanjut	Mengidentifikasi pelanggan yang tidak melakukan pembelian selama lebih dari satu tahun dengan menyusun data histori transaksi mereka dalam spreadsheet, lalu menyerahkannya kepada supervisor untuk ditindaklanjuti.
7	Apr - Jun 2025	Proses Distribusi dan Pemantauan Pengiriman Produk	Membantu memantau proses distribusi produk mulai dari pengiriman dari gudang hingga barang diterima pelanggan, koordinasi dengan logistik, serta memastikan komunikasi berjalan lancar untuk evaluasi tindak lanjut.

Tabel 3.1 Detail Pekerjaan yang Dilakukan Selama Magang

3.3 Uraian Pelaksanaan Magang

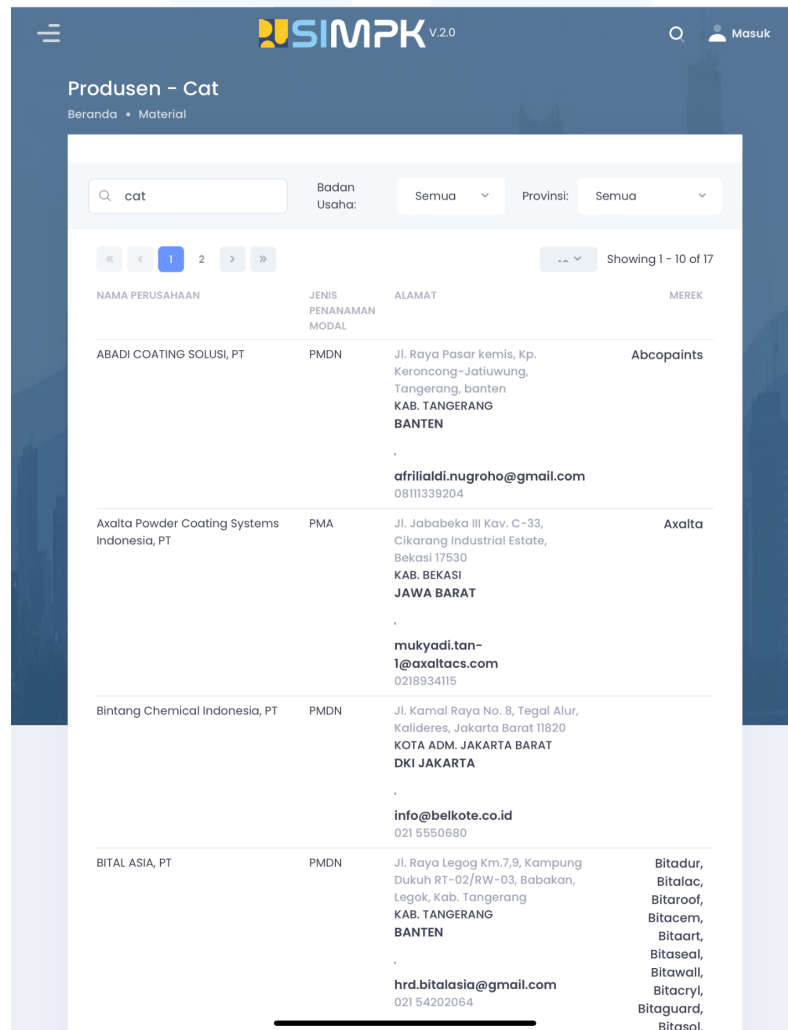
Setiap kegiatan yang dilakukan selama masa magang memiliki proses dan tantangan yang berbeda, tergantung pada jenis tugas dan kebutuhan perusahaan. Aktivitas dimulai dari proses riset pasar, penyusunan penawaran, komunikasi dengan calon pelanggan, pengelolaan dokumen penjualan, hingga pengiriman produk dan sampel kepada pelanggan. Seluruh proses tersebut dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan sesuai dengan arahan atasan serta dinamika permintaan pasar.

3.3.1 Proses Pelaksanaan Tugas Utama Magang

3.3.1.1 Riset dan Pengelompokan Calon Pelanggan

Salah satu tugas utama yang dilakukan selama masa magang di PT Yudian Kawan Mineral adalah melakukan riset dan pengelompokan calon

pelanggan potensial. Kegiatan ini merupakan tahapan awal dalam proses pemasaran, karena hasil riset akan menjadi dasar bagi penyusunan strategi penawaran produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar yang ditargetkan.



Produsen - Cat
Beranda • Material

Search: Badan Usaha: Provinsi:

Showing 1 - 10 of 17

NAMA PERUSAHAAN	JENIS PENANAMAN MODAL	ALAMAT	MEREK
ABADI COATING SOLUSI, PT	PMDN	Jl. Raya Pasar kemis, Kp. Keroncong-Jatiuwung, Tangerang, Banten KAB. TANGERANG BANTEN afrialdi.nugroho@gmail.com 08111339204	Abcpoints
Axalta Powder Coating Systems Indonesia, PT	PMA	Jl. Jababeka III Kav. C-33, Cikarang Industrial Estate, Bekasi 17530 KAB. BEKASI JAWA BARAT mukyadi.tan-1@axaltacs.com 0218934115	Axalta
Bintang Chemical Indonesia, PT	PMDN	Jl. Kamal Raya No. 8, Tegal Alur, Kalideres, Jakarta Barat 11820 KOTA ADM. JAKARTA BARAT DKI JAKARTA info@belkote.co.id 021 5550680	
BITAL ASIA, PT	PMDN	Jl. Raya Legog Km.7,9, Kampung Dukuh RT-02/RW-03, Babakan, Legok, Kab. Tangerang KAB. TANGERANG BANTEN hrd.bitalasia@gmail.com 021 54202064	Bitadur, Bitalac, Bitarroof, Bitacem, Bitaaart, Bitaseal, Bitawall, Bitacryl, Bitaguard, Bitasol,

Gambar 3.2 Riset Sektor - Sektor Industri
Sumber: <https://simpk.pu.go.id>

Aktivitas riset dilakukan secara berkelanjutan sepanjang masa magang dan melibatkan berbagai teknik pengumpulan informasi. Penulis bertanggung jawab untuk mengidentifikasi perusahaan-perusahaan di dalam negeri yang kemungkinan besar memiliki kebutuhan terhadap produk kaolin sebagai bahan baku dalam proses produksinya. Fokus riset diarahkan pada sektor-sektor industri seperti keramik, cat, kertas, plastik, kosmetik, dan bahan bangunan

karena industri-industri inilah yang umum menggunakan kaolin dalam jumlah besar.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui berbagai sumber terbuka seperti situs web resmi perusahaan, katalog online B2B, portal direktori industri, dan mesin pencari. Dalam mencari perusahaan-perusahaan potensial, penulis menelusuri halaman “About Us” dan “Contact” pada setiap situs web perusahaan untuk mendapatkan informasi rinci seperti nama perusahaan, alamat lengkap, nomor telepon, email divisi pembelian (purchasing), serta jenis produk atau layanan yang ditawarkan. Jika informasi kontak tidak tersedia secara jelas di situs web, penulis melakukan pendekatan lanjutan berupa panggilan telepon langsung ke nomor perusahaan untuk menanyakan alamat email bagian purchasing.

No	Nama Perusahaan	Sektor Industri	Lokasi	Email Kontak	Nama PIC	Status	Catatan / Tindak Lanjut
1	PT Keramik Abadi	Keramik	Jawa Timur	marketing@keramikabadi.	Ibu Dini	Belum dihubungi	Kirim penawaran via email
2	CV Cat Warna Jaya	Cat & Coating	Jawa Barat	info@catwarnajaya.co.id	Bapak Arif	Sudah dihubungi	Minta sampel
3	PT Plastik Lestari	Plastik	DKI Jakarta	admin@plastiklestari.com	Ibu Rani	Belum dihubungi	Cek ulang kebutuhan bahan
4	PT Indo Sustainable Mat	cat dan plaster.	Bali	nlasusys2gmail.com	Ibu Sussy	Sudah dihubungi	Minta sampel
5	PT Arezda Purnama Loka	Manufaktur	DKI Jakarta	purchasing@arezda.co.id	Bapak Elwandy	Sudah dihubungi	Minta Sampel
6	PT Prima Karya Berjaya	ManufakturAgrokin	DKI Jakarta	stella.gani@prima-karya.co	Ibu Stella	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
7	PT Graha Niaga Jaya	Distributor And Tra	Tangerang	Purchase.ptgnj@gmail.com	Ibu Mary	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
8	PT KMI Wire and Cable	Kabel	DKI Jakarta	purchase@kmi.co.id	Pak Eko	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
9	PT Balitaru Utama	Manufaktur Alat Tu	Tangerang	purchasing@balitaru.com	Bu Rica	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
10	PT. Thermax International	Water Treatment Cl	Cilegon	Fajariswan.Nurrahman@th	Pak Fajar	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
11	PT. PTEC Research and C	Kimia Organik	Batam	bezanaro@ptec-rd.com	Pak Bezanaro	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
12	PT Warna Indah Samate	Cat	DKI Jakarta	marketing@novaluxpaint.c	-	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
13	PT Gemilang Mitra Sejah	Keramik	Tangerang	purchase@gemilangeram-	-	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
14	PT Arwana Citramulia	Keramik & Porselen	DKI Jakarta	maratua@arwanacitra.co	Bu Maratua	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
15	PT Lucky Indah Keramik	Tableware keramik	DKI Jakarta	purchase@lik.com	-	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
16	PT KIA Keramik Mas	Tableware keramik	Tangerang	mkt@kiaceramics.com	-	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
17	PT Asia Pulp & Paper (AI	Kertas	DKI Jakarta	purchase.app@gmail.com	Bu Nana	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
18	PT Gunung Bale	Pertambangan	Malang	marketinggunungbale@gm-	-	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email
19	PT Saranariva Lestari Ki	Keramik	Cikarang	Purchasing Lokal@milantil	Bu Indrian	Sudah dihubungi	Kirim penawaran via email

Gambar 3.3 *Spreadsheet* Calon Pelanggan YUKAMI
Sumber: Data Olahan Penulis (2025)

Untuk menjaga efektivitas, penulis menggunakan format tabel spreadsheet sebagai alat untuk menyusun dan merekam seluruh data calon pelanggan. Di dalam spreadsheet ini, dilakukan kategorisasi berdasarkan jenis industri, kota atau wilayah domisili perusahaan, serta kontak email atau telepon. Selain itu, penulis juga menambahkan kolom catatan yang berisi

informasi penting seperti status komunikasi terakhir, apakah sudah dikirim penawaran, atau perlu dilakukan follow-up lanjutan.

Selama proses riset, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti tidak lengkapnya informasi kontak pada situs web, kesulitan menghubungi perusahaan, serta kurangnya transparansi dalam struktur organisasi pelanggan. Namun tantangan ini menjadi bagian dari proses pembelajaran, di mana penulis belajar untuk bersikap gigih, mencari alternatif solusi, dan berkomunikasi dengan cara yang sopan namun tegas kepada pihak eksternal.

Selama melakukan pencarian dan pengelompokan calon pelanggan, penulis menerapkan prinsip Segmentasi Pasar yang merupakan salah satu dasar dari strategi pemasaran modern. Menurut Kotler dan Keller (2022), segmentasi pasar adalah proses membagi pasar ke dalam kelompok pelanggan potensial yang memiliki kebutuhan dan perilaku serupa. Dalam praktiknya, penulis mengelompokkan perusahaan berdasarkan sektor industri, seperti keramik, cat, hingga kertas, karena sektor-sektor inilah yang biasanya menggunakan kaolin sebagai bahan baku.

Dengan menerapkan pendekatan ini, perusahaan dapat merancang penawaran produk yang lebih relevan dan efisien untuk setiap segmen, sekaligus menghindari pemborosan sumber daya yang tidak terfokus. Pendekatan segmentasi ini juga mendukung strategi targeting dan positioning yang lebih terarah, di mana penawaran dan pendekatan komunikasi disesuaikan dengan karakteristik masing-masing segmen.

Secara keseluruhan, kegiatan riset ini merupakan bagian krusial dalam operasional tim Sales & Marketing PT Yudian Kawan Mineral. Hasilnya tidak hanya bermanfaat dalam mendukung proses penawaran dan penjualan, tetapi juga memperkaya database perusahaan yang dapat digunakan untuk jangka panjang dalam pengembangan strategi pemasaran.

3.3.2 Proses Pelaksanaan Tugas Tambahan Magang

3.3.2.1 Penyusunan dan Pengiriman Penawaran Produk

Selain mendukung proses riset pelanggan, penulis juga terlibat dalam kegiatan penyusunan dan pengiriman penawaran produk kepada calon pelanggan. Kegiatan ini merupakan bagian dari proses komunikasi awal yang dilakukan oleh tim pemasaran PT Yudian Kawan Mineral untuk memperkenalkan produk kaolin secara profesional dan sistematis kepada berbagai perusahaan yang telah teridentifikasi sebelumnya.

Penawaran Kaolin - PT Yudian Kawan Mineral



 Summarize this email



me 24 Mar

to marketingkudalaut



Dear Purchasing Team,

Perkenalkan, kami dari PT Yudian Kawan Mineral (YUKAMI), perusahaan terkemuka di Indonesia dengan pengalaman lebih dari 20 tahun dalam industri pertambangan kaolin. Kami mengkhususkan diri dalam memproduksi berbagai produk kaolin berkualitas tinggi, termasuk kaolin powder, kaolin noodle, dan kaolin lump. Produk-produk kami telah digunakan secara luas di industri lokal Indonesia maupun mancanegara, seperti Taiwan, China, Bangladesh, Korea Selatan, Malaysia, Filipina, Jepang dan negara-negara Asia lainnya.

Industri yang memanfaatkan kaolin sebagai filler meliputi keramik, karet, cat, kertas, lem putih, gips, keramik, pupuk, dan lainnya. Kualitas produk kami diawasi secara ketat oleh laboratorium internal kami serta perusahaan laboratorium independen.

Kami menggunakan sistem pencucian tanpa bahan kimia dan teknologi hydrocyclone untuk menghasilkan slurry kaolin murni, memastikan produksi kaolin yang bebas kontaminasi. Selain itu, kami berkomitmen untuk menjadi mitra jangka panjang dengan menyediakan layanan profesional dan dukungan purna jual yang responsif.

Sebagai bahan pertimbangan, kami melampirkan Company Profile yang berisi informasi lebih lanjut mengenai perusahaan dan produk kami.

Jika Bapak / Ibu tertarik untuk mendapatkan informasi lebih lanjut atau sampel gratis untuk uji coba, silakan hubungi kami melalui email ini atau di nomor kontak yang tertera di bawah.

Terima kasih atas perhatian dan kesempatan yang diberikan. Semoga dapat terjalin kerja sama yang baik.

Best Regards,

Aisyah

PT Yudian Kawan Mineral

Perkantoran Kota Grogol Permai Blok B-36,

Jl. Prof. Dr. Latumenten No. 19, Jelambar, Grogol Petamburan,

West Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia 11460

Telp: +6221 5679110 / 5668441

www.yukami.co.id



YUKAMI Kaolin Clay
Company Profile.pdf



PDF

Gambar 3.4 Penawaran Kaolin via Email
Sumber: Data Olahan Penulis (2025)

Penawaran produk yang dikirimkan oleh PT Yudian Kawan Mineral bersifat informasi awal atau pengantar, dan tidak langsung

memuat rincian harga maupun persyaratan kerja sama. Tujuan utama dari penawaran awal ini adalah membangun ketertarikan dan membuka jalur komunikasi dengan perusahaan target. Oleh karena itu, perusahaan telah menyiapkan dokumen penawaran dalam bentuk template resmi yang dirancang dengan format visual yang bersih, terstruktur, dan mudah dipahami. Dokumen ini kemudian dimodifikasi sesuai kebutuhan, misalnya dengan menyesuaikan sektor industri target atau lokasi perusahaan calon pelanggan.

Secara umum, dokumen penawaran berisi beberapa bagian utama:

- Profil singkat perusahaan dan cakupan layanannya,
- Jenis-jenis produk kaolin beserta keunggulannya,
- Aplikasi produk di berbagai sektor industri seperti keramik, cat, plastik, dan sebagainya,
- Lampiran Company Profile, MSDS (*Material Safety Data Sheet*) dan TDS (*Technical Data Sheet*) untuk menjelaskan spesifikasi teknis serta aspek keamanan produk.

Sebelum mengirimkan penawaran, penulis terlebih dahulu memverifikasi alamat email perusahaan yang dituju. Jika alamat email bagian purchasing tidak tercantum di situs resmi perusahaan, maka penulis menghubungi perusahaan tersebut secara langsung untuk memintanya. Proses ini membutuhkan ketelitian dan komunikasi yang sopan, karena menyangkut data kontak internal yang tidak selalu terbuka untuk umum.

Setelah alamat email dikonfirmasi, penulis menyusun email pengantar dengan bahasa profesional dan sopan. Isi email biasanya mencakup salam pembuka, penjelasan singkat maksud pengiriman, serta ajakan terbuka untuk berdiskusi lebih lanjut. Seluruh dokumen penawaran dan lampiran dikirim dalam format PDF untuk memastikan keterbacaan dan keseragaman tampilan. Penulis juga memastikan nama file tertata rapi dan mudah dikenali oleh penerima.

Dalam beberapa kasus, calon pelanggan memberikan balasan, baik berupa pertanyaan lanjutan seputar produk, permintaan penjelasan lebih

rinci, maupun permintaan pengiriman sampel untuk uji coba. Ketika hal ini terjadi, penulis diminta untuk menyusun draft balasan email yang mencakup jawaban teknis maupun administratif. Meskipun penulis diberi kepercayaan untuk menyusun isi balasan, seluruh isi email harus terlebih dahulu dikonsultasikan kepada supervisor atau sales support sebelum dikirim secara resmi. Penulis juga mempelajari bagaimana mencantumkan data yang benar dan relevan dalam setiap balasan, tanpa melampaui kewenangan atau memberikan informasi yang belum disetujui oleh pihak perusahaan.

Dalam proses penyusunan dan pengiriman penawaran, penulis banyak menerapkan prinsip dari Komunikasi Bisnis dan Customer Relationship Management (CRM). Komunikasi bisnis berperan penting karena seluruh pesan yang disampaikan, baik melalui email maupun dokumen penawaran, harus memenuhi standar formal, sopan, dan profesional. Guffey dan Loewy (2020) menekankan bahwa pesan bisnis harus jelas, padat, dan disampaikan dengan struktur yang mudah dipahami untuk membangun kredibilitas perusahaan.

Selain itu, penulis juga menjalankan fungsi awal dari CRM, yaitu mengenalkan perusahaan dan membangun hubungan dengan pelanggan baru melalui komunikasi yang bersifat informatif dan responsif. Payne dan Frow (2005) menyebutkan bahwa CRM bukan hanya sistem teknis, tetapi strategi menyeluruh yang mengutamakan hubungan jangka panjang, dan komunikasi menjadi aspek utamanya.

Pengalaman dalam menyusun dan mengirim penawaran produk ini memberikan pelatihan langsung kepada penulis mengenai proses pemasaran tahap awal dalam industri bahan baku. Penulis belajar bagaimana menyusun dokumen penawaran yang profesional, menyesuaikan pendekatan komunikasi berdasarkan sektor industri, serta memastikan dokumen yang dikirim mencerminkan kredibilitas perusahaan. Selain itu, kegiatan ini juga mengasah kemampuan teknis

seperti pengelolaan file, penggunaan format penamaan yang konsisten, serta pengarsipan digital yang sistematis.

Lebih dari sekadar menyampaikan informasi, penyusunan penawaran produk merupakan bagian dari strategi komunikasi bisnis jangka panjang. Komunikasi yang terstruktur dan profesional sejak awal akan membentuk kesan positif dan membuka peluang negosiasi lebih lanjut di kemudian hari. Oleh karena itu, kegiatan ini tidak hanya penting bagi tim marketing, tetapi juga menjadi fondasi yang menentukan keberhasilan proses penjualan di masa mendatang.

3.3.2.2 Penanganan Respons Email dan Komunikasi Pelanggan

Setelah proses penyusunan dan pengiriman penawaran dilakukan, penulis juga menjalankan tanggung jawab tambahan dalam membantu menangani komunikasi dua arah yang terjadi melalui media email. Kegiatan ini mencakup pemantauan kotak masuk perusahaan, pembacaan dan pemahaman isi pesan yang masuk, serta penyusunan balasan terhadap pertanyaan atau tanggapan dari calon pelanggan maupun pihak yang sebelumnya telah menerima penawaran.

Sebagian besar komunikasi bersifat responsif, artinya penulis tidak melakukan pendekatan secara proaktif kepada calon pelanggan, melainkan merespons email yang telah lebih dahulu dikirimkan oleh pihak luar. Isi pesan yang diterima sangat beragam, mulai dari permintaan klarifikasi spesifikasi produk, pertanyaan mengenai status pengiriman sampel, hingga permintaan dokumen pelengkap seperti MSDS (*Material Safety Data Sheet*) dan TDS (*Technical Data Sheet*).

Dalam menjalankan tugas ini, penulis terlebih dahulu menyusun draft balasan sesuai dengan konteks pesan yang diterima. Draft ini tidak dikirimkan langsung kepada pelanggan, melainkan selalu dikonsultasikan dan meminta persetujuan dari supervisor untuk memastikan bahwa seluruh isi komunikasi sesuai dengan kebijakan perusahaan dan tidak mengandung informasi yang belum tervalidasi.

Proses ini menunjukkan pentingnya koordinasi internal serta akurasi informasi dalam menjalin komunikasi bisnis yang profesional.

Selain menyusun balasan, penulis juga bertanggung jawab dalam melampirkan dokumen yang diperlukan, terutama MSDS dan TDS, yang menjadi komponen penting dalam proses penawaran produk kaolin. Dokumen tersebut berfungsi memberikan informasi teknis serta keamanan penggunaan produk, dan sangat dibutuhkan oleh pelanggan dari sektor industri.

Apabila respons dari pelanggan mencakup permintaan pengiriman sampel, penulis turut berkoordinasi dengan bagian logistik dan gudang. Langkah ini meliputi pengecekan ketersediaan stok sampel sesuai spesifikasi, pengumpulan alamat pengiriman, serta penyusunan dokumen penunjang seperti surat jalan dan resi pengiriman. Setelah semua kelengkapan tersedia, penulis menyusun email konfirmasi pengiriman kepada pelanggan untuk memastikan transparansi informasi.

Sebagai contoh konkret dari komunikasi yang ditangani, penulis pernah menerima email dari perwakilan PT Yokohama Industrial Products Manufacturing Indonesia, sebuah perusahaan industri karet yang berlokasi di Batam. Dalam email tersebut, pihak perusahaan menyampaikan ketertarikannya terhadap produk kaolin untuk kebutuhan *rubber grade*, serta secara langsung meminta pengiriman sampel sebanyak 5 kg untuk keperluan uji coba.

Request Sample for Trial in Rubber Compound External Inbox

Summary



Muhammad Dimas Ekananda Dawandono 11 Apr

to me



[Translate to Indonesian](#)

Dear Sir/Madam,

Greetings, I am Dimas, Raw Material & Compound Engineer from PT Yokohama Indonesia, Batam. We are a rubber i company that is looking for a local Kaoli supplier. Would you please offer us your product for rubber grade? Then s sample to us for 5 Kg for evaluation purposes. Thanks

Best regards

Muhammad Dimas, S.Si
Seiren & Raw Material Engineer
Plant Department
Product Engineering Section

Telephone: +627788070100 (Ext. 119)
HP : +62 8979532870
Email : muhammad.dimas@yiid-yokohama.com



Gambar 3.5 Email Permintaan Sampel dari PT Yokohama Indonesia

Menanggapi email tersebut, penulis menyusun draft balasan berbahasa Inggris yang menjelaskan secara ringkas profil perusahaan dan pengalaman ekspor PT Yudian Kawan Mineral ke berbagai negara dan industri. Dalam balasan tersebut, penulis melampirkan dokumen TDS dari produk kaolin yang tersedia, yaitu kaolin powder dan kaolin noodle. Penulis juga meminta konfirmasi lebih lanjut mengenai jenis produk yang dibutuhkan serta alamat lengkap untuk pengiriman sampel.



me 11 Apr
to Muhammad ▾



Dear Mr Dimas,

Thank you for reaching out to YUKAMI Kaolin. For the past 20+ years, we have successfully exported our Kaolin products to various industries in Japan, South Korea, Taiwan, Bangladesh, Vietnam, Bangkok, Malaysia, Philippines, etc. These industries are Ceramic, Pulp & Paper, Paint, Rubber, Adhesive, etc. With our experience and expertise in the industry, we firmly believe that our product can be a suitable alternative for your inquiry.

Please find attached the TDS of our Kaolin Powder and Noodle.

To ensure we send the most suitable sample for your evaluation, could you please let us know which type you require?

Once confirmed, we will arrange the delivery of a 5 kg sample as requested. Kindly also share your shipping address and the contact person details for delivery coordination.

We look forward to your response.

Best regards,

Aisyah

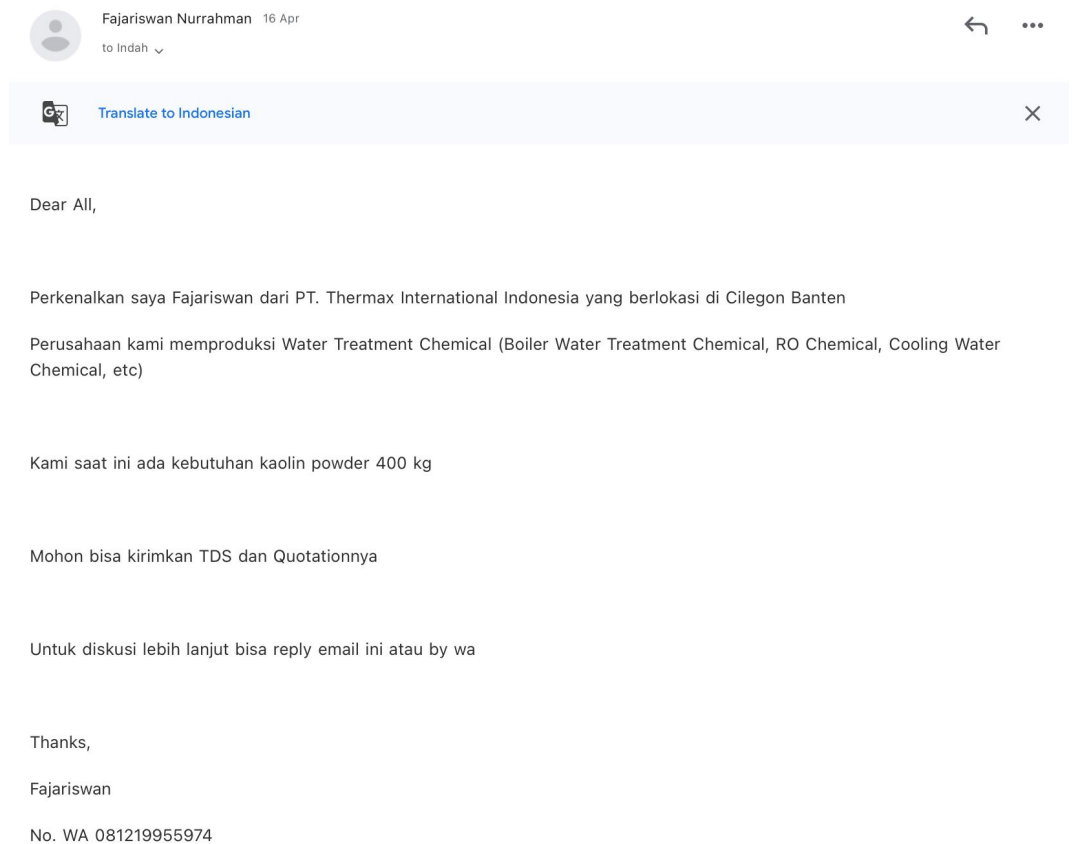
PT. Yudian Kawan Mineral
Perkantoran Kota Grogol Permai Blok B-36,
Jl. Prof. Dr. Latumenten No. 19, Jelambar, Grogol Petamburan,
West Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia 11460
Telp: +6221 5679110 / 5668441

www.yukami.co.id



Gambar 3.6 Email Penulis kepada PT Yokohama Indonesia

Sebagai tambahan ilustrasi nyata dari proses komunikasi yang ditangani selama masa magang, penulis juga turut merespons permintaan dari calon pelanggan yang masuk melalui email perusahaan. Salah satu contoh dapat dilihat dari korespondensi yang datang dari Fajariswan, perwakilan dari PT Thermax International Indonesia yang berlokasi di Cilegon, Banten. Dalam email yang dikirim pada tanggal 16 April 2025, pihak PT Thermax menyampaikan kebutuhan spesifik terhadap produk kaolin powder sebanyak 400 kg. Selain menyebutkan kebutuhan kuantitatif, pihak tersebut juga secara langsung meminta dokumen pendukung berupa TDS (Technical Data Sheet) dan quotation atau penawaran harga.



Gambar 3.7 Email Permintaan Kaolin dari PT Thermax International Indonesia

Dalam menyusun balasan kepada perwakilan PT Thermax International Indonesia, penulis menanggapi secara langsung isi permintaan dengan gaya penulisan yang ringkas, formal, dan to the point. Pada awal email, penulis menyampaikan apresiasi atas ketertarikan mereka terhadap produk kaolin powder dari YUKAMI. Selanjutnya, penulis menjelaskan bahwa sesuai kebijakan perusahaan, jumlah minimum pemesanan untuk produk kaolin powder adalah sebanyak 15 ton. Informasi ini disampaikan secara jelas untuk memberikan pemahaman awal mengenai ketentuan pembelian. Sebagai bentuk tindak lanjut atas permintaan dokumen pendukung, penulis juga melampirkan TDS (Technical Data Sheet) untuk produk kaolin powder yang dimaksud.

me 17 Apr
to Fajariswan ✓



Dear Pak Fajar,

Terima kasih telah menghubungi YUKAMI Kaolin.

Saat ini, minimal pemesanan kaolin powder dari kami adalah 15 ton.
Berikut terlampir TDS Kaolin Powder kami

Best Regards,
Aisyah

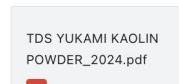
PT Yudian Kawan Mineral

Perkantoran Kota Grogol Permai Blok B-36,
Jl. Prof. Dr. Latumenten No. 19, Jelambar, Grogol Petamburan,
West Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia 11460
Telp: +6221 5679110 / 5668441

www.yukami.co.id



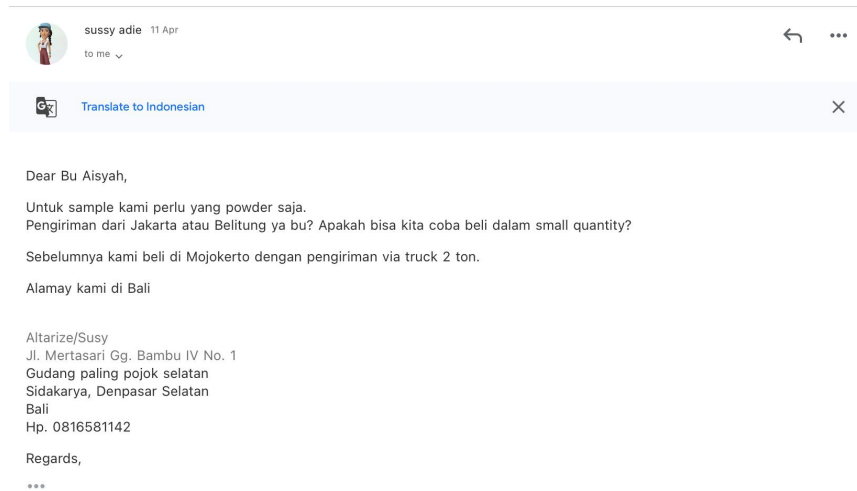
...



Gambar 3.8 Email Penulis kepada PT Thermax International Indonesia

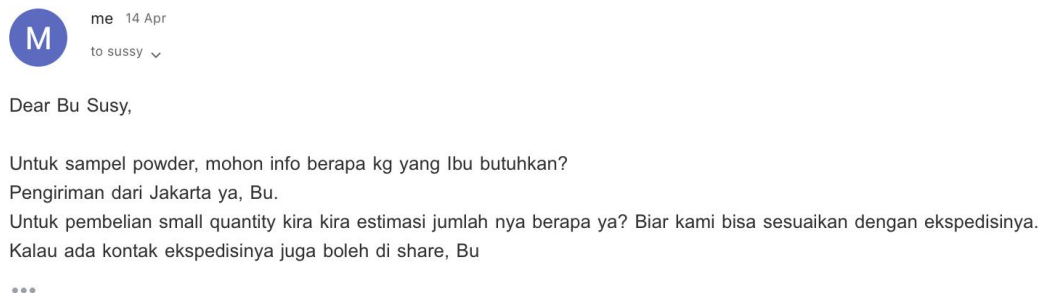
Penulis juga beberapa kali menerima pertanyaan lanjutan dari calon pelanggan terkait teknis pengiriman dan kemungkinan pembelian dalam jumlah kecil. Salah satu contoh kasus adalah email dari calon pelanggan yang menanyakan lokasi pengiriman produk apakah dilakukan dari Jakarta atau dari pabrik di Belitung serta menanyakan apakah memungkinkan untuk melakukan pembelian dalam skala kecil atau di bawah batas minimum pesanan.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



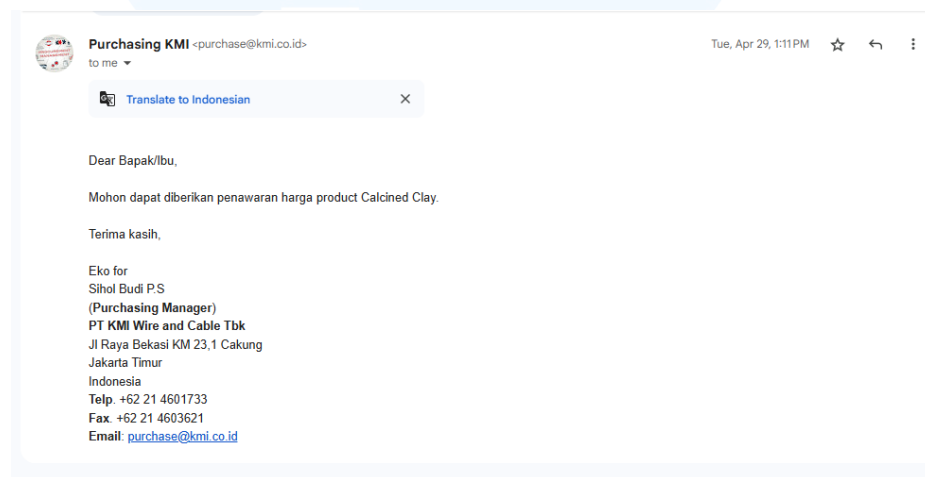
Gambar 3.9 Email Pertanyaan Pengiriman dan *Quantity* Kaolin

Menanggapi pertanyaan tersebut, penulis menyusun balasan yang menjelaskan bahwa untuk saat ini, pengiriman produk kaolin oleh PT Yudian Kawan Mineral umumnya dilakukan dari gudang yang berada di Jakarta, bukan langsung dari lokasi pabrik di Belitung. Penulis kemudian menanyakan lebih lanjut kepada calon pelanggan mengenai estimasi jumlah yang dimaksud dengan "*small quantity*", karena tidak semua jenis permintaan dapat dipenuhi tergantung pada kapasitas pengemasan dan kebijakan perusahaan. Selain itu, penulis juga meminta informasi mengenai ekspedisi atau jasa pengiriman yang biasa digunakan oleh calon pelanggan, agar perusahaan dapat mempertimbangkan kemungkinan kerja sama logistik apabila pengiriman dalam jumlah kecil disetujui.



Gambar 3.10 Email Penulis Respon Pengiriman dan *Quantity* Kaolin

Sebagai ilustrasi tambahan dalam penanganan komunikasi pelanggan selama masa magang, penulis juga turut menangani berbagai permintaan dan pertanyaan yang tidak selalu berujung pada transaksi atau pemesanan produk. Salah satu contohnya adalah email yang diterima dari Purchasing Manager PT KMI Wire and Cable Tbk pada tanggal 29 April 2025. Dalam pesan tersebut, pihak KMI menyampaikan permintaan penawaran harga untuk produk calcined clay, yakni jenis produk kaolin yang telah melalui proses pemanasan tinggi untuk meningkatkan performa fisik dan kimianya.

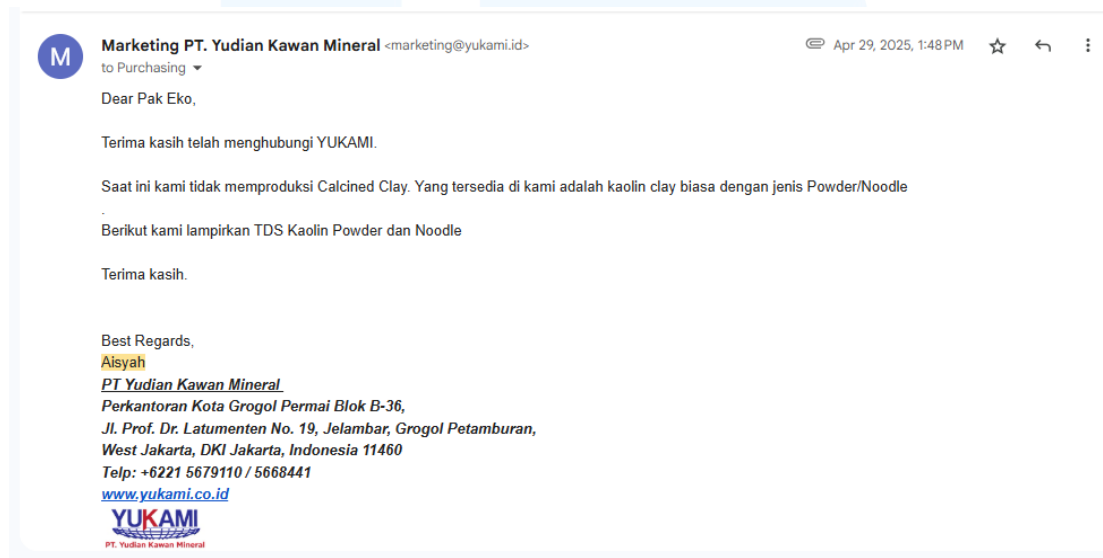


Gambar 3.11 Email Permintaan Produk Calcined Clay dari PT KMI

Setelah membaca dan memahami isi email, penulis segera berkonsultasi dengan atasan untuk memastikan apakah produk yang diminta tersedia di lini produksi PT Yudian Kawan Mineral. Berdasarkan hasil pengecekan, diketahui bahwa perusahaan tidak memproduksi calcined clay, melainkan hanya menyediakan kaolin clay biasa dalam bentuk powder dan noodle.

Menindaklanjuti hal tersebut, penulis menyusun draft balasan email yang disesuaikan dengan gaya komunikasi resmi perusahaan. Dalam email tersebut, penulis menyampaikan apresiasi atas ketertarikan

pihak KMI terhadap produk YUKAMI, serta secara langsung menjelaskan bahwa produk calcined clay belum tersedia dalam lini produksi perusahaan. Sebagai alternatif, penulis menyampaikan informasi bahwa saat ini YUKAMI menyediakan kaolin clay biasa dan turut melampirkan **dokumen TDS** untuk jenis powder dan noodle sebagai referensi teknis.



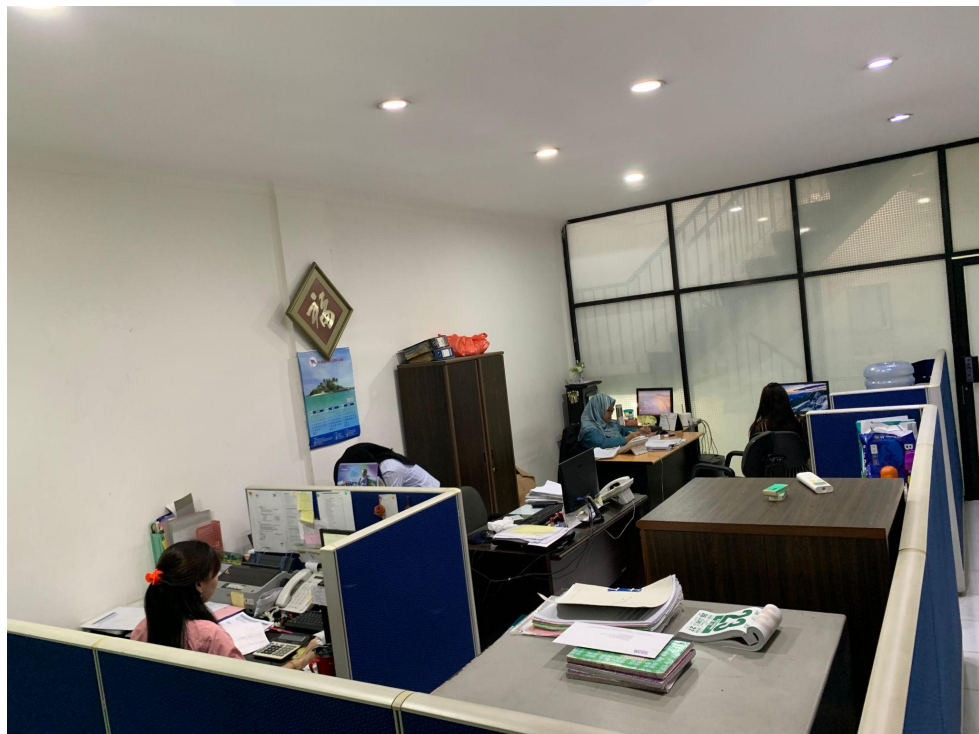
Gambar 3.12 Email Respon Penulis kepada PT KMI Wire and Cable Tbk

Kasus ini mencerminkan bahwa komunikasi pelanggan tidak selalu harus berujung pada proses pemesanan atau penjualan, namun tetap harus ditanggapi dengan sopan dan jelas. Penulis belajar bahwa dalam dunia bisnis, transparansi informasi sangat penting, termasuk dalam menyampaikan ketidaksesuaian permintaan dengan ketersediaan produk. Melalui pendekatan komunikasi yang baik, perusahaan tetap dapat mempertahankan hubungan profesional dengan calon pelanggan dan membuka kemungkinan kerja sama di kemudian hari, meskipun tidak terjadi transaksi secara langsung pada saat itu.

Seluruh proses balasan tersebut dilaksanakan dengan terlebih dahulu meminta arahan dan persetujuan supervisor. Setelah draft disetujui, email dikirim kepada calon pelanggan dan proses pengiriman

pun segera disiapkan melalui koordinasi dengan bagian gudang dan logistik.

Selama proses penanganan respons email dan komunikasi dengan pelanggan, penulis menerapkan prinsip komunikasi pemasaran yang efektif untuk membangun hubungan yang baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Herlina dan Mulyeni (2022), kualitas pelayanan dan komunikasi pemasaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam praktiknya, penulis memastikan bahwa setiap email yang dikirimkan kepada pelanggan memuat informasi yang jelas dan lengkap, serta disampaikan dengan bahasa yang sopan dan profesional. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman positif kepada pelanggan dan membangun kepercayaan terhadap perusahaan.



Gambar 3.13 Dokumentasi Divisi Sales & Marketing YUKAMI

3.3.2.3 Pengelolaan Dokumen Transaksi

Dalam pelaksanaan tugas tambahan selama magang, penulis juga turut berkontribusi dalam kegiatan pengelolaan dokumen transaksi yang berkaitan langsung dengan proses pemesanan dan distribusi produk kaolin. Pengelolaan ini tidak hanya berkaitan dengan pencatatan administratif, tetapi juga mendukung efisiensi operasional serta memastikan setiap transaksi terdokumentasi dengan baik untuk kepentingan internal perusahaan.

Tugas-tugas yang dilakukan penulis dalam kegiatan ini mencakup pembuatan, pencetakan, pengarsipan, serta pencatatan transaksi yang meliputi dokumen-dokumen berikut:

- *Purchase Order (PO)*: dokumen pemesanan dari pelanggan yang digunakan sebagai dasar produksi dan pengiriman.
- *Invoice*: dokumen tagihan yang mencantumkan nilai transaksi sesuai pesanan pelanggan.
- *Resi Kapal*: dokumen pendukung yang digunakan untuk melacak proses pengiriman barang.
- *Dokumen Realisasi Perizinan Ekspor*: data perizinan yang diinput dan dicatat melalui sistem INSW/SSM.

Tugas penulis mencakup pencetakan dokumen-dokumen tersebut, pengecekan kesesuaian antara data yang tercantum dengan transaksi aktual, serta pengarsipan secara fisik dan digital. Salah satu bentuk kontribusi nyata yang diberikan oleh penulis adalah menyusun arsip digital PO masuk secara sistematis dan terstruktur berdasarkan masing-masing pelanggan. Setiap pelanggan dibuatkan satu lembar kerja khusus di dalam file spreadsheet utama, di mana semua data transaksi mereka dicatat secara kronologis, lengkap dengan informasi tanggal PO, nomor PO, nomor invoice, jumlah pemesanan dalam kilogram, jumlah barang keluar, serta sisa kuantitas jika masih ada yang belum dikirim.

Sebagai contoh, pelanggan seperti PT. Kurnia Makmur Abadi Jaya - Semarang memiliki satu tab khusus yang memuat seluruh histori transaksi sejak tahun 2017 hingga 2025. Data yang ditampilkan tidak hanya mencatat nilai transaksi dan jumlah pengiriman, tetapi juga memberikan gambaran visual mengenai aktivitas pembelian pelanggan dalam jangka waktu tertentu. Informasi ini sangat membantu ketika supervisor atau tim sales membutuhkan data cepat untuk evaluasi hubungan dengan pelanggan, identifikasi repeat order, atau pencocokan data saat penyusunan laporan akhir bulan.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
2		Nama Perusahaan	: PT. KURNIA MAKMUR ABADI JAYA - SEMARANG							
3		Contact Person	: ALBERT							
4		Telp.	: 024 - 7622330, 7619151							
5		Fax.	: 024 - 7601482							
6		Email	: kurnia_maj@kurniamakmur.com							
7										
8		TGL.PO	NO.PO	HARGA	PACKING	TGL.INV	NO.INVOICE	MASUK (KG)	KELUAR (KG)	SISA (KG)
9		27/10/17	P/O.160/KMAJ/10/17			31/10/17	263/YUKAMI/17	5,000	5,000	-
10		25/10/18	P/O.136/KMAJ/X/18			1/11/2018	397/YUKAMI/18	10,000	10,000	-
11		11/1/2019	P/O.010/KMAJ/I/19			14/01/19	024/YUKAMI/19	6,000	6,000	-
12		12/6/2019	P/O.108/KMAJ/VI/19			19/06/19	223/YUKAMI/19	10,000	10,000	-
13		10/11/2020	P/O.155/KAMJ/10/20	Rp. 1,550.00		19/11/20	245/YUKAMI/20	10,000	10,000	-
14		7/12/2020	P/O.170/KMAJ/12/20	Rp. 1,550.00		14/12/20	262/YUKAMI/20	10,000	10,000	-
15		28/07/21	P/O.107/KMAJ/07/21	Rp. 1,550.00		2/8/2021	192/YUKAMI/21	10,000	10,000	-
16		8/4/2022	P/O.118/KMAJ/04/22	Rp. 1,600.00		18/04/22	124/YUKAMI/22	10,000	10,000	-
17		21/07/22	P/O.118/KMAJ/07/22	Rp. 1,600.00		27/07/22	240/YUKAMI/22	10,000	10,000	-
18		5/10/2022	P/O.1609/KMAJ/10/22	Rp. 1,600.00		10/10/2022	331/YUKAMI/22	10,000	10,000	-
19		3/5/2023	P/O.065/KMAJ/04/23	Rp. 1,700.00		17/5/23	134/YUKAMI/23	10,000	10,000	-
20		13/7/23	P/O.103/KMAJ/07/23	Rp. 1,700.00		28/04/23	196/YUKAMI/23	10,000	10,000	-
21		11/10/2023	P/O.152/KMAJ/10/23	Rp. 1,700.00		19/10/23	273/YUKAMI/23	10,000	10,000	-
22		26/9/24	P/O.199/KMAJ/9/24	Rp. 1,700.00		27/9/24	187/YUKAMI/24	10,000	10,000	-
23		14/2/25	P/O.036/KMAJ/02/15	Rp. 1,750.00		17/2/25	041/YUKAMI/25	9,600	5,600	- 4,000
		...	INTERNUSA	INDOSUSTAINABLE	IMCO	JAREFU	JAYAKERTAS	KNAUF	KURNIA	KALI ... + :

Gambar 3.14 Arsip Digital Pembelian

Selain menyusun arsip digital berdasarkan pelanggan, penulis juga berperan dalam mengarsipkan ulang dokumen fisik yang telah dicetak, memastikan bahwa setiap invoice dan PO tersimpan di folder sesuai kategori bulan dan tahun, serta diberi label agar mudah ditemukan ketika diperlukan. Proses ini dilakukan secara berkala dan dikaji ulang jika terdapat dokumen yang belum lengkap, rusak, atau mengalami perubahan.

Penulis juga turut melakukan verifikasi silang antara PO dan invoice, terutama saat mendekati akhir minggu atau akhir bulan. Verifikasi ini penting untuk memastikan tidak ada selisih jumlah barang, kesalahan penulisan harga, atau kelalaian input yang bisa memengaruhi catatan akuntansi dan distribusi barang. Dalam beberapa kasus, penulis membantu

mencetak ulang dokumen yang hilang atau tidak terbaca, serta mengirim ulang versi digitalnya.

Selain itu, penulis juga terlibat dalam pembuatan dokumen resi kapal sebagai bagian dari kegiatan administratif di perusahaan. Informasi yang dimuat dalam resi kapal ini sebelumnya diberikan secara manual oleh Head of Sales Marketing dalam bentuk tulisan tangan. Data tersebut berisi rincian seperti nama kapal, tanggal keberangkatan, jenis dan jumlah barang yang dikirim, pembagian barang berdasarkan jenis kemasan (seperti jumbo bag dan overzak), serta informasi pelanggan dan instruksi pengiriman.

Sebagai contoh isi dari dokumen resi kapal ini meliputi:

- Nama kapal (misalnya: KM NEW HUMMER)
- Tanggal pengiriman (misalnya: 16/05/2025)
- Jenis dan jumlah barang (misalnya: Kaolin Tepung Jumbo Bag @750kg sebanyak 60 ton dan Kaolin Tepung Overzak @800kg sebanyak 67,2 ton)
- Total muatan barang
- Nama dan alamat customer atau penerima barang
- Nomor Purchase Order (PO)
- Instruksi khusus pengiriman, seperti permintaan palet fumigasi, dokumen yang harus disiapkan (misalnya COA, surat kendaraan), dan catatan teknis lainnya

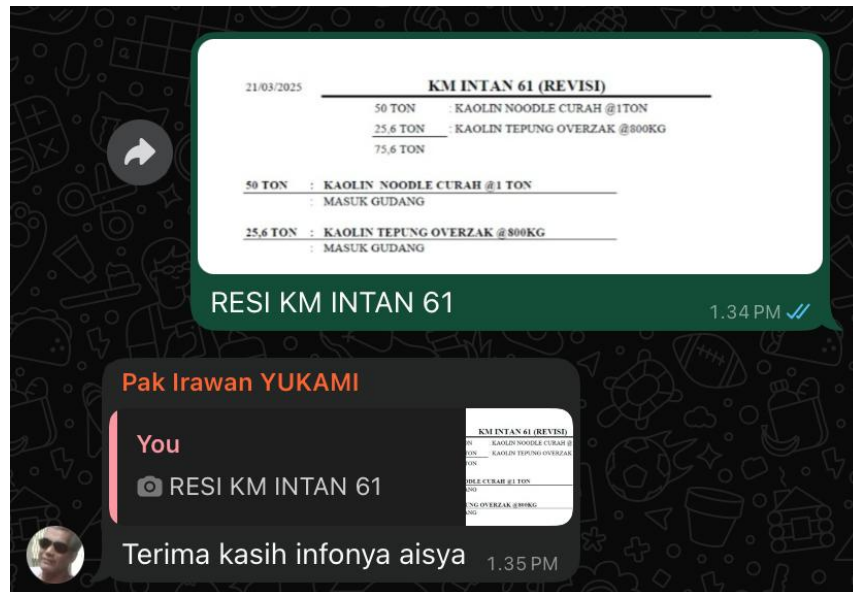
Setelah dokumen disusun dalam format Excel, file tersebut kemudian diberikan kepada pihak logistik untuk digunakan sebagai acuan dalam proses pengiriman barang. Dokumen ini menjadi referensi penting dalam pengaturan muatan, penyusunan barang di kapal, serta koordinasi antara bagian gudang dan pihak ekspedisi. Pembuatan dokumen ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa semua informasi pengiriman terdokumentasi dengan jelas, rapi, dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang terkait.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	16/05/2025	KM NEW HUMMER														
2		60 TON	:	KAOLIN TEPUNG JUMBO BAG @750KG (EXPORT)												
3		67,2 TON	:	KAOLIN TEPUNG OVERZAK @800KG												
4		127,2 TON														
5																
6																
7		60 TON	:	KAOLIN TEPUNG JUMBO BAG @750KG (EXPORT)												
8			:	MASUK GUDANG												
9				SIAPKAN PALET FUMIGASI 40PCS												
10																
11		67,2 TON	:	KAOLIN TEPUNG OVERZAK @800KG												
12		25,6 TON	:	PT DOVER CHEMICALS												
13				MERAK												
14				PO NO: PO25-01726 DC												
15				COA KASIH SURIR												
16																
17		25,6 TON	:	PT PAPCOR ASIA PACIFIC												
18				PO NO: PO PAP/25/0015												
19				DIKIRIM KE:												
20				KOTA BUKIT INDAH, H-11, 7, BUNGURSARI, BUNGURSARI												
21				KAB.PURWAKARTA, JAWA BARAT 41182												
22				- SURAT KENDARAAN HARUS AKTIF												
23				DAN LENGKAP (KIR, SIM & STNK)												
24				- SUSUNAN JB JANGAN POSISI TIDUR TUMPUKAN ATAS												
25																
26		16 TON	:	MASUK GUDANG												
27																
28																
29																
30																
31																
32																

Gambar 3.14 Resi Kapal

Setelah resi selesai dibuat, penulis tidak langsung mengirimkannya ke tim logistik. Sebagai bentuk kontrol kualitas, file resi tersebut terlebih dahulu dikirimkan kepada supervisor untuk diperiksa. Supervisor akan mengecek kembali isi resi, memastikan tidak ada kesalahan dalam penulisan data pelanggan, volume produk, ataupun alamat tujuan.

Jika telah dinyatakan sesuai dan disetujui oleh supervisor, barulah file resi tersebut dikirimkan oleh penulis ke grup WhatsApp logistik YUKAMI. Grup ini digunakan sebagai media koordinasi antara tim gudang, bagian logistik, dan pihak yang bertanggung jawab terhadap pengemasan dan pengiriman. Dengan mengirimkan file resi ke grup tersebut, tim di lapangan dapat langsung menyiapkan pengiriman sesuai dengan dokumen yang diterima, sekaligus mempercepat proses pelacakan dan verifikasi barang yang dikirim.



Gambar 3.15 Pengiriman file resi ke grup WhatsApp logistik YUKAMI

Selain kegiatan pengelolaan dokumen transaksi, penulis juga aktif menjalankan proses perizinan dagang ekspor-impor melalui sistem *Indonesia National Single Window* (INSW). Kegiatan ini meliputi pengajuan permohonan perizinan secara online melalui platform INSW yang menjadi satu pintu resmi untuk kelancaran proses ekspor dan impor di Indonesia. Sebelum mendapatkan nomor permohonan perizinan, penulis terlebih dahulu mengisi berbagai data penting yang diperlukan dalam proses pengajuan melalui sistem INSW. Data yang diinput meliputi jenis dokumen perizinan, nomor daftar, tanggal daftar, nomor Aju, serta nilai barang, yang sebelumnya diberikan oleh supervisor berdasarkan masing-masing perusahaan. Pengisian data ini dilakukan secara teliti dan sesuai dengan dokumen pendukung yang ada agar proses permohonan berjalan lancar dan nomor permohonan dapat diterbitkan dengan tepat.

Realisasi

Import Data Sebelumnya

Jenis Dokumen:

Nomor Daftar:

Kode Kantor Pabean:

Pelabuhan Muat:

Seri Barang PEB:

No Aju:

Tanggal Daftar:

Mata Uang:

Negara Tujuan:

Nilai:

Gambar 3.16 Tampilan pengisian data INSW

Setelah nomor permohonan diperoleh, penulis kemudian mencatat nomor tersebut beserta data terkait ke dalam spreadsheet perusahaan untuk keperluan dokumentasi dan monitoring perizinan. Setelah pengajuan dilakukan dan mendapatkan nomor permohonan, penulis bertanggung jawab untuk melakukan input data nomor permohonan tersebut ke dalam spreadsheet perusahaan sebagai bagian dari dokumentasi dan monitoring perizinan.

3	4	NOMOR INVOICE	BUYER	QTY (MT)	RICE / M (US\$)	TOTAL	TD_VESSI	VESSEL NAME	NO. BL	FREIGHT Cont	NOMOR AJU	NOMOR LS	NOMOR PERMOHONAN INSW	NOMOR COA	ETC
7	8	018/YKM/IV-24	CHINA GLAZE CO. LTD TAIPEI-TAIWAN PO NO: 2025000662 & 2025000664	77	207	15,939	20/04/25	KMTC SURABAYA V.2503N		\$260	0000300241562025041100149 No. Pendaftaran: 215470 Tgl: 17-04-2025	GEOS/ISD/1078-A Tgl: 17-04-2024	40000954F931E	GEOS/ISD/0518/25	5 Container
9	10	019/YKM/IV-24	HATTORI COMPANY LTD MOIR-JAPAN PO NO: R24K-HT-20901-2	168	210.95	=====	19/04/25	KMTC SHIMIZU V.2504N			00003002415620250414002014 No. Pendaftaran: 219122 Tgl: 14-04-2025	GEOS/ISD/1202/25 Tgl: 14-04-2024	40000954F9324	GEOS/ISD/0991/25	8 Container
11	12	020/YKM/IV-24	HATTORI COMPANY LTD MOIR-JAPAN PO NO: R24K-HT-20933	126	211	26,577	1/05/25	KMTC NINGBO V.2504N		\$525	00003002415620250424000152 No. Pendaftaran: 245691 Tgl: 25-04-2025	GEOS/ISD/1269/25 Tgl: 25-04-2023	40000954F9327	GEOS/ISD/0991/25	6 Container
13	14	021/YKM/IV-24	DUNLOP INTERNATIONAL (PHILIPP MANILA-FILIPINA PO NO: 941965 & 94199	64	210	13,440	2/05/25	CMA CGM FORT DIAMANT V. OXLRAN		\$125	00003002415620250421800146 No. Pendaftaran: 254164 Tgl: 29-04-2025	GEOS/ISD/1318/25 Tgl: 29-04-2025	40000954F932A	GEOS/ISD/0518/25	4 Container
15	16	022/YKM/IV-25	MICHEM VIETNAM JOINT STOCK CO HAI PHONG-VIETNAM PO NO: 01	44	160	7,040	2/05/25	EVER CONSIST V.0479-048N		FOB	00003002415620250430001481 No. Pendaftaran: 258834 Tgl: 30-04-2025	GEOS/ISD/1321/25 Tgl: 30-04-2025	40000954F932D	GEOS/ISD/0991/25	2 Container
17	18		TOTAL	479		98,348		TOTAL		910					12 Container
19	20														
21	22														
23	24														
25	26														
27	28														
29	30														
31	32														
33	34														
35	36														

Gambar 3.17 Tampilan spreadsheet perusahaan

Spreadsheet ini dibuat secara terstruktur dan berisi informasi detail mengenai status perizinan, nomor permohonan, tanggal pengajuan, serta keterangan lain yang relevan dengan proses ekspor barang kaolin. Dengan

pengelolaan data perizinan yang sistematis, perusahaan dapat dengan mudah melakukan monitoring terhadap progres perizinan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku, dan mengantisipasi potensi kendala dalam proses ekspor. Kegiatan pengelolaan perizinan ini pun berperan penting dalam menjaga kelancaran rantai pasok dan meminimalisir risiko tertundanya pengiriman akibat kendala administratif.

Dalam proses ini, penulis banyak belajar mengenai pentingnya keteraturan, ketelitian, dan akurasi dalam pengelolaan dokumen bisnis. Kesalahan sekecil apa pun dalam pencatatan atau pengarsipan dapat memengaruhi laporan keuangan, proses logistik, bahkan hubungan dengan pelanggan. Oleh karena itu, seluruh pekerjaan selalu dilakukan dengan pengawasan supervisor dan mengikuti alur kerja yang sistematis.

Melalui pengalaman ini, penulis mendapatkan keterampilan administratif yang mendalam, sekaligus pemahaman tentang bagaimana dokumentasi mendukung sistem kerja yang efisien dan transparan dalam operasional perusahaan.

3.3.2.4 Koordinasi Pengiriman Sampel

Salah satu bentuk dukungan yang dilakukan penulis selama menjalani program magang di PT Yudian Kawan Mineral adalah membantu proses koordinasi pengiriman sampel produk kaolin kepada calon pelanggan. Kegiatan ini merupakan bagian penting dari strategi pemasaran perusahaan dalam konteks pemasaran business-to-business (B2B), karena memberikan kesempatan kepada calon pelanggan untuk meninjau langsung kualitas produk sebelum membuat keputusan pembelian dalam skala besar. Pengiriman sampel juga menjadi sarana pembuktian teknis, terutama bagi pelanggan dari sektor industri yang memiliki standar kualitas bahan baku yang sangat spesifik.

Tugas penulis dalam proses ini diawali dengan mencatat permintaan sampel yang masuk melalui email resmi perusahaan. Permintaan tersebut dapat berupa tanggapan terhadap penawaran

produk, balasan atas komunikasi sebelumnya, maupun inisiatif langsung dari calon pelanggan. Setelah menerima permintaan, penulis memverifikasi kelengkapan informasi pelanggan, mulai dari jenis produk yang diminta, estimasi berat, hingga alamat lengkap pengiriman dan kontak penerima. Pada tahap ini, penulis juga turut memastikan bahwa data seperti nomor telepon dan nama penerima sudah sesuai, agar proses pengiriman dapat berjalan tanpa kendala.

Setelah informasi diverifikasi, penulis melakukan koordinasi langsung dengan tim gudang untuk memastikan bahwa stok sampel tersedia sesuai dengan spesifikasi permintaan pelanggan. Umumnya, stok sampel tersedia di kantor atau gudang yang berlokasi di Jakarta, yang memang difungsikan sebagai titik distribusi utama untuk pengiriman dalam negeri. Penulis bertanggung jawab untuk mencocokkan jenis kaolin (misalnya powder atau noodle), bentuk fisik, warna, serta berat produk sesuai dengan permintaan yang tercantum dalam email pelanggan. Setiap sampel yang akan dikirimkan diberi label yang mencantumkan jenis produk, kode produk, dan jika perlu, catatan tambahan seperti mesh size atau tingkat brightness, agar pelanggan mendapatkan informasi yang jelas tentang apa yang mereka terima.

Selain itu, penulis juga ikut membantu dalam mencari dan merekomendasikan jasa ekspedisi yang paling sesuai dengan kebutuhan pengiriman, terutama untuk pengiriman dalam jumlah kecil. Dalam beberapa kasus, pelanggan tidak menyebutkan ekspedisi yang biasa mereka gunakan, sehingga penulis diminta untuk mencari opsi jasa pengiriman yang terpercaya namun tetap terjangkau. Penulis membandingkan beberapa alternatif layanan kurir dan logistik, baik dari segi biaya, estimasi waktu pengiriman, hingga jangkauan wilayah, untuk memastikan pengiriman dapat dilakukan secara efisien.



Gambar 3.18 Dokumentasi Penulis saat Menyiapkan Sampel Kaolin

Selanjutnya, penulis membantu mempersiapkan dokumen pendukung berupa resi pengiriman, yang menjadi bukti fisik bahwa produk telah dikirimkan ke pelanggan. Karena sampel bersifat gratis, maka tidak diperlukan invoice atau dokumen penagihan lainnya. Namun, untuk menambah kredibilitas dan memperjelas isi sampel, penulis juga menyertakan dokumen tambahan berupa:

- TDS (Technical Data Sheet) yang menjelaskan karakteristik teknis produk,
- MSDS (Material Safety Data Sheet) yang memberikan informasi tentang keamanan bahan selama pengiriman dan penanganan.

Setiap pengiriman sampel melibatkan proses komunikasi lintas divisi, antara lain dengan tim gudang dan supervisor marketing. Penulis secara aktif berkoordinasi untuk memastikan bahwa sampel yang akan dikirim sesuai standar perusahaan. Semua dokumen, baik email balasan maupun konfirmasi pengiriman, harus melalui proses review terlebih dahulu oleh supervisor sebelum dikirimkan ke pelanggan, guna memastikan tidak ada kesalahan informasi atau kekeliruan administratif.

Setelah proses pengemasan dan dokumen selesai, penulis menyusun email konfirmasi pengiriman yang dikirimkan kepada pelanggan. Email ini berisi seperti nomor resi pengiriman, jenis dan jumlah sampel yang dikirim, serta kontak tim yang dapat dihubungi jika terdapat kendala dalam proses pengiriman. Selain sebagai bentuk layanan pelanggan, email ini juga berfungsi untuk menjaga transparansi komunikasi dan membangun kepercayaan awal terhadap profesionalitas perusahaan.

Melalui pengalaman ini, penulis mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana perusahaan menangani permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat. Penulis tidak hanya belajar mengenai aspek teknis pengiriman, tetapi juga memahami pentingnya perhatian terhadap detail, komunikasi antardivisi, serta ketepatan informasi dalam membangun citra perusahaan yang profesional. Koordinasi pengiriman sampel menjadi salah satu aspek nyata dari aktivitas pemasaran yang strategis, dan keterlibatan penulis dalam proses ini memberikan pengalaman berharga dalam memahami praktik operasional dan pelayanan pelanggan di dunia industri.

3.3.2.5 Penyusunan Data Pelanggan Tidak Aktif untuk Tindak Lanjut

Selain terlibat dalam aktivitas komunikasi dengan calon pelanggan baru, penulis juga berperan dalam kegiatan identifikasi dan penyusunan

data pelanggan tidak aktif, yaitu perusahaan-perusahaan yang sebelumnya pernah melakukan pembelian kaolin namun dalam kurun waktu tertentu—khususnya lebih dari satu tahun—tidak lagi melakukan transaksi lanjutan. Kegiatan ini merupakan bagian dari strategi retensi pelanggan yang dijalankan oleh tim Sales & Marketing PT Yudian Kawan Mineral untuk menjaga kesinambungan relasi bisnis dan mengoptimalkan peluang terjadinya repeat order di masa mendatang.

Tugas dimulai dengan mengidentifikasi daftar pelanggan yang tidak lagi melakukan pemesanan dalam rentang waktu tertentu, umumnya lebih dari tiga bulan. Penulis menggunakan spreadsheet internal perusahaan yang berisi data histori pembelian pelanggan untuk menandai pelanggan-pelanggan yang tergolong tidak aktif. Selanjutnya, penulis mencatat ulang data pelanggan tersebut, termasuk nama perusahaan, kontak yang pernah dihubungi, jenis produk terakhir yang dipesan, serta status terakhir komunikasi.

No.	Customers	Jenis	Packing	Harga Sekarang /Kg	HPP Aug 23 Rp.	Freight Aug 23 Rp.	Ongk.Truck /Kg	Biaya Lain2 Rp.
1	CV MULTI WARNA SUKSES MAKMUR - 20 MT Cont. Medan	325 Mesh	40 Kg	1600	1200	210	Mobil sendiri	
2	DAUD SOETRESNA (TOKO KIMIA INDRASARI-BOGOR) - 8 ton	325 Mesh	40 Kg	1850	1200	210	170	
3	INTI MAKMUR PAINT/APRIYANTO	325 Mesh	40 Kg	1675	1200	210	FOB	
4	PT ALFA POLIMER INDONESIA	325 Mesh	40 Kg	1650	1200	210	155	
5	PT ALAM BARA PRATAMA	325 Mesh	40 Kg	1700	1200	210	91	
6	PT ANUGERAH KURNIA ABADI	325 Mesh	40 Kg	1650	1200	210	Mobil sendiri	
7	PT ARINDO PACIFIC CHEMICALS - 10 Ton	325 Mesh	40 Kg (in JB)	1925	1200	210	140	
8	PT BERSAMA KITA BESAR	325 Mesh	40 KG	1600	1200	210	88	
9	PT BRIDGE FORTUNE - BANGKRUT	325 Mesh	40 Kg (in JB)	1750	1200	210	Mobil luar	
10	PT BUKIT MURIA JAYA-KARAWANG	325 Mesh	25 Kg (in JB)	2625	1200	210	99	
11	PT CFM MINERALS INDONESIA	325 Mesh	40 KG	2400	1200	210	ekspedisi	
12	PT DEKORMAS MULIA INDUSTRIES	Gumpal	50 Kg	920	1200	210	90	
13	PT DHARMA KHASANTI AGUNG - 3 ton	325 Mesh	40 Kg	1900	1200	210	FOB	
14	PT DOVER CHEMICAL	325 Mesh	40 Kg (in JB)	1725	1200	210	120	
15	PT KERAMINDO KIMIA	325 Mesh	40 Kg (in JB)	1700	1200	210	cash	
16	PT KARTIKA CEMERLANG SEJATI	325 Mesh	40 Kg	1560	1200	210	Surabaya	
17	PT MARGAPURA KENCANA-BANDUNG	325 Mesh	40 Kg	1600	1200	210	155	
18	PT MAHKOTA ARGO INDUSTRI	325 Mesh	40 Kg	1725	1200	210	88	
19	PT NEW ERA RUBBREINDO - BANGKRUT	325 Mesh	40 Kg (in JB)	1750	1200	210	Mobil luar	
20	PT NEO WARNA RAYA	325 Mesh	40 KG	1575	1200	210	Mobil sendiri	
21	PT NIPSEA PAINT AND CHEMICALS	325 Mesh	40 Kg (in JB)	1440	1200	210	125	
22	PT RATANAMAS SINAR IITAMA-IAKARTA	325 Mesh	40 Kg	1600	1200	210	Mobil luar	

Gambar 3.19 Tampilan spreadsheet internal perusahaan

Daftar tersebut mencakup berbagai informasi penting yang relevan untuk proses evaluasi dan pendekatan ulang terhadap pelanggan, di antaranya: nama perusahaan, jenis produk terakhir yang dipesan (powder/noodle/lump), jenis kemasan yang digunakan, harga jual terakhir, harga pokok produksi (HPP), ongkos freight, biaya pengiriman

truk, serta rincian biaya tambahan lain yang pernah tercatat. Penyusunan data ini tidak hanya bertujuan untuk mencatat status ketidakaktifan pelanggan, tetapi juga menjadi dasar perhitungan apabila diperlukan simulasi harga baru atau pertimbangan penawaran yang lebih kompetitif.

Setelah data dikompilasi dan diverifikasi, penulis menyerahkan hasilnya kepada atasan atau tim sales terkait untuk ditindaklanjuti. Berbeda dari proses komunikasi langsung dengan calon pelanggan baru, tindak lanjut terhadap pelanggan tidak aktif di perusahaan ini umumnya dilakukan melalui kanal komunikasi informal seperti *WhatsApp*, terutama oleh staf atau supervisor yang sebelumnya memang sudah memiliki relasi komunikasi dengan pelanggan tersebut. Oleh karena itu, tugas penulis lebih difokuskan pada penyediaan data yang rapi, lengkap, dan siap digunakan oleh tim yang akan melakukan pendekatan lanjutan.

Penulis juga memastikan bahwa informasi yang disusun tidak redundan atau tumpang tindih dengan data yang sudah ada. Dalam beberapa kasus, penulis diminta untuk memverifikasi ulang kontak pelanggan yang sulit dihubungi atau memperbarui catatan histori transaksi yang kurang lengkap, termasuk mencari tahu kapan terakhir kali perusahaan tersebut memberikan respons terhadap penawaran, apakah ada permintaan sampel sebelumnya, serta jenis produk yang diminati. Penulis melakukan pengecekan menyeluruh terhadap file komunikasi sebelumnya dan mencatat detail yang relevan ke dalam kolom catatan untuk mempermudah pemahaman tim saat melakukan tindak lanjut.

Meski tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam proses follow-up ini, kegiatan penyusunan data pelanggan tidak aktif tetap menjadi bagian penting dari proses pemasaran dan pengelolaan hubungan pelanggan secara menyeluruh. Daftar yang disusun penulis menjadi dokumen referensi yang digunakan oleh tim untuk menentukan prioritas

komunikasi, menyusun penawaran baru, atau merancang strategi pendekatan ulang yang lebih personal. Bahkan dalam beberapa kasus, data yang disiapkan penulis berhasil memicu tindak lanjut yang berujung pada permintaan informasi tambahan, pengiriman sampel, atau pemesanan ulang dari pelanggan yang sebelumnya pasif.

Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai pentingnya pemeliharaan basis data pelanggan sebagai salah satu fondasi dalam aktivitas pemasaran industri. Penulis juga belajar untuk bekerja secara detail dan teliti dalam mengelola informasi bisnis, menjaga kerahasiaan data pelanggan, serta memahami bagaimana informasi yang akurat dapat membantu tim dalam membangun komunikasi yang lebih strategis dan efisien. Selain itu, pengalaman ini mengajarkan pentingnya kerja sama tim dan pembagian peran yang jelas dalam operasional pemasaran, di mana pengolahan data internal menjadi elemen penting dalam mendukung keputusan eksternal.

3.3.2.6 Proses Distribusi dan Pemantauan Pengiriman Produk

Selama menjalani program magang di Divisi Sales & Marketing PT Yudian Kawan Mineral, penulis memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai alur distribusi produk kaolin, mulai dari pengiriman dari pabrik hingga proses pemantauan pengiriman ke pelanggan. Meskipun penulis tidak terlibat secara langsung di pelabuhan atau gudang, penulis turut berkontribusi dalam memastikan kelancaran proses distribusi melalui koordinasi internal dan dukungan administratif.

Produk kaolin yang diproduksi oleh perusahaan berasal dari pabrik utama di Pulau Belitung. Setelah melalui proses produksi dan pengemasan, barang-barang tersebut dikirimkan ke pelanggan melalui jalur laut dengan menggunakan kapal kargo. Pengiriman dimulai dari pelabuhan di Belitung dan berakhir di Pelabuhan Sunda Kelapa, Jakarta,

yang merupakan titik transit utama untuk pengiriman ke berbagai wilayah di Pulau Jawa.



Gambar 3.20 Kapal kargo

Setibanya di pelabuhan, barang kaolin dibongkar dari kapal dan dimuat ke dalam armada truk yang sebelumnya telah dikoordinasikan oleh tim logistik internal perusahaan. Truk-truk ini kemudian melanjutkan perjalanan menuju lokasi pelanggan, yang bisa berupa pabrik, gudang, atau kantor distributor, tergantung dari alamat pengiriman yang tercantum pada dokumen transaksi.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 3.21 Truk pengiriman

Dalam proses ini, penulis berperan dalam melakukan koordinasi administratif dengan bagian logistik dan tim gudang, terutama dalam hal memastikan data pengiriman sudah sesuai dengan purchase order yang masuk. Penulis membantu memeriksa data pelanggan, mencatat jenis dan jumlah produk yang dikirim, serta mengonfirmasi informasi pengiriman dengan staf gudang atau bagian yang bertanggung jawab atas bongkar muatan. Koordinasi ini bertujuan untuk memastikan tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman, baik dari sisi jenis produk, volume, maupun alamat tujuan.

Setelah barang dikirim dan diperkirakan sudah diterima oleh pelanggan, perusahaan tidak langsung mengakhiri proses pelayanan. Sekitar satu minggu setelah pengiriman, dilakukan proses follow-up untuk memastikan kepuasan pelanggan serta membuka peluang pemesanan ulang. Dalam hal ini, penulis membantu melakukan

follow-up awal, terutama kepada pelanggan yang belum memberikan respons atau konfirmasi penerimaan barang, dengan menghubungi mereka melalui telepon secara sopan dan profesional. Isi percakapan biasanya mencakup konfirmasi bahwa produk sudah diterima dalam kondisi baik dan pertanyaan mengenai kebutuhan tambahan.

Untuk pelanggan lama atau pelanggan aktif yang sudah memiliki hubungan komunikasi rutin dengan perusahaan, proses follow-up umumnya dilakukan oleh *Head of Sales & Marketing* melalui *WhatsApp*. Karena sudah terjalin relasi sebelumnya, komunikasi berlangsung lebih informal namun tetap terarah. Penulis tidak langsung terlibat dalam komunikasi *WhatsApp* tersebut, namun mendukung dari sisi pencatatan, yaitu dengan menyiapkan data histori pembelian dan status pengiriman terakhir agar proses follow-up berjalan lancar dan informatif.

Melalui aktivitas ini, penulis belajar bahwa distribusi dan pemantauan pengiriman tidak hanya bergantung pada pengiriman fisik, tetapi juga membutuhkan sistem pencatatan yang rapi, komunikasi lintas tim yang efisien, serta koordinasi antara divisi marketing, logistik, dan administrasi. Penulis juga memahami bahwa komunikasi pasca pengiriman adalah bagian penting dari membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Pengalaman ini memberikan penulis wawasan praktis tentang bagaimana strategi pelayanan pelanggan tidak berhenti pada pengiriman barang saja, melainkan berlanjut hingga ke tahap pemantauan, evaluasi, dan penguatan hubungan bisnis. Peran penulis dalam mendukung proses ini memperkaya pemahaman mengenai pentingnya keakuratan data, komunikasi yang sopan, serta keterlibatan aktif dalam siklus distribusi dan pelayanan di dunia kerja profesional.



Gambar 3.21 Dokumentasi Bersama Tim Operasional YUKAMI

3.4 Kendala dan Solusi Pelaksanaan Magang.

3.4.1 Kendala Pelaksanaan Magang

Selama menjalani program magang di PT Yudian Kawan Mineral, penulis tidak hanya mendapatkan banyak pengalaman baru dalam dunia kerja, tetapi juga menghadapi berbagai kendala yang menjadi bagian penting dari proses pembelajaran. Salah satu tantangan utama yang dialami adalah keterbatasan akses terhadap informasi internal perusahaan. Sebagai mahasiswa magang, penulis tidak memiliki wewenang penuh untuk mengakses data penjualan, strategi pemasaran secara menyeluruh, maupun rincian harga produk. Akibatnya, saat harus menyusun penawaran atau melakukan follow-up, penulis harus secara aktif berkonsultasi terlebih dahulu dengan atasan atau staf terkait untuk memastikan ketepatan informasi. Hal ini mengajarkan penulis pentingnya komunikasi dua arah dan kehati-hatian dalam menangani informasi perusahaan.

Kendala lain yang cukup sering ditemui adalah ketergantungan pada persetujuan atasan dalam setiap pengiriman email atau dokumen resmi kepada pelanggan. Setiap komunikasi eksternal harus melalui proses pengecekan terlebih dahulu, dan dalam beberapa kasus, penulis harus menunggu cukup lama karena atasan sedang sibuk. Situasi ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam merespons pelanggan. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis mencoba mengantisipasi dengan menyiapkan draft lebih awal dan memastikan seluruh isi sudah lengkap sebelum diajukan untuk diperiksa. Selain itu, penulis juga menghadapi tantangan dalam hal ketidakkonsistenan format dokumen di awal masa magang. Belum adanya template standar untuk pembuatan resi pengiriman, pencatatan data pelanggan, hingga penyusunan email penawaran mengharuskan penulis untuk menyusun sendiri format yang sesuai. Hal ini membutuhkan inisiatif dan ketelitian lebih, terutama saat format harus disesuaikan dengan perubahan yang muncul selama proses kerja.

Pemahaman teknis terhadap produk juga menjadi tantangan tersendiri, terutama di masa awal magang. Produk kaolin yang ditawarkan perusahaan memiliki berbagai spesifikasi teknis, seperti ukuran partikel, tingkat brightness, dan kandungan mineral yang berbeda-beda, tergantung pada kebutuhan industri. Dengan latar belakang non-teknis, penulis memerlukan waktu untuk memahami istilah-istilah tersebut. Untuk mengatasinya, penulis mempelajari dokumen seperti MSDS (Material Safety Data Sheet) dan TDS (Technical Data Sheet), serta aktif bertanya kepada atasan terkait detail produk. Seiring waktu, pemahaman ini semakin meningkat dan membantu penulis dalam menjawab pertanyaan calon pelanggan dengan lebih percaya diri.

Dalam praktik sehari-hari, penulis juga sering menghadapi perubahan prioritas tugas secara tiba-tiba. Misalnya, ketika ada permintaan mendadak dari pelanggan untuk pengiriman sampel atau update dokumen, penulis harus segera mengalihkan fokus dari tugas sebelumnya. Hal ini menuntut

kemampuan adaptasi dan manajemen waktu yang baik. Meskipun awalnya cukup membingungkan, pengalaman ini melatih penulis untuk lebih fleksibel dan mampu menyusun ulang jadwal kerja dengan efisien. Terakhir, interaksi yang terbatas dengan tim di luar divisi pemasaran juga menjadi kendala tersendiri. Selama magang, komunikasi penulis lebih banyak terjadi dengan supervisor dan staf pemasaran, sehingga kurang mendapatkan gambaran menyeluruh tentang proses bisnis perusahaan secara keseluruhan. Namun demikian, penulis tetap berusaha memahami proses-proses tersebut melalui diskusi informal dan pengamatan selama bekerja.

3.4.2 Solusi Pelaksanaan Magang

Untuk menghadapi berbagai kendala yang muncul selama masa magang di PT Yudian Kawan Mineral, penulis menerapkan sejumlah solusi strategis dan pendekatan adaptif agar proses kerja tetap berjalan lancar dan sesuai dengan arahan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu langkah penting yang dilakukan adalah dengan membangun komunikasi aktif dan terbuka dengan atasan. Setiap kali menghadapi hambatan, baik dalam hal teknis maupun administratif, penulis selalu mengutamakan konsultasi terlebih dahulu untuk memastikan bahwa tindakan yang diambil sudah sesuai dengan prosedur dan etika kerja perusahaan. Pendekatan ini membantu penulis dalam mengambil keputusan yang lebih tepat, khususnya ketika harus menangani dokumen eksternal seperti email penawaran dan konfirmasi pengiriman.

Dalam menghadapi kendala terkait keterbatasan akses terhadap informasi internal perusahaan, penulis mengatasinya dengan memperbanyak inisiatif untuk memahami alur kerja secara mandiri. Penulis banyak mempelajari dokumen internal seperti MSDS, TDS, dan format penawaran dari arsip sebelumnya sebagai acuan. Selain itu, penulis juga memanfaatkan kesempatan diskusi informal dengan supervisor atau staf terkait untuk menanyakan konteks pekerjaan tertentu yang belum dipahami secara menyeluruh. Melalui cara ini, penulis perlahan mampu memahami struktur informasi perusahaan meskipun aksesnya terbatas.

Untuk mengatasi keterlambatan akibat menunggu persetujuan atasan, penulis mulai menyusun draft dokumen lebih awal agar dapat langsung diajukan untuk direview begitu supervisor tersedia. Penulis juga membiasakan diri membuat catatan kecil yang memuat poin-poin penting yang akan disampaikan, sehingga proses review bisa berjalan lebih cepat dan efisien. Selain itu, ketika ada perubahan mendadak dalam prioritas tugas, penulis menyiasatinya dengan membuat daftar pekerjaan harian dan mingguan, sehingga mudah melakukan penyesuaian jika terjadi pergantian tugas secara tiba-tiba. Metode ini sangat membantu dalam menjaga fokus kerja dan menghindari terjadinya kelalaian dalam menyelesaikan tugas yang lebih mendesak.

Dalam mengatasi ketidakkonsistenan format dokumen di awal magang, penulis mengambil inisiatif untuk menyusun template sendiri berdasarkan pedoman supervisor. Template tersebut dibuat sesederhana mungkin namun mencakup seluruh informasi penting yang dibutuhkan, seperti format pencatatan pelanggan, format email penawaran, dan struktur laporan follow-up. Setelah digunakan beberapa kali dan mendapatkan evaluasi dari atasan, template tersebut terus disesuaikan hingga menjadi acuan internal yang lebih rapi dan seragam. Langkah ini sangat membantu efisiensi kerja, khususnya ketika dokumen perlu diarsipkan atau digunakan kembali dalam bentuk laporan.

Terkait keterbatasan pemahaman terhadap produk kaolin di awal masa magang, penulis mengambil waktu secara mandiri untuk membaca ulang dokumen teknis produk dan mencari referensi tambahan dari internet mengenai aplikasi kaolin di berbagai industri. Pemahaman teknis ini kemudian ditanyakan kembali ke supervisor untuk memastikan akurasi informasi sebelum digunakan dalam komunikasi ke pelanggan. Selain itu, penulis mencatat istilah-istilah teknis penting dan contoh kasusnya untuk membantu dalam menjawab pertanyaan pelanggan secara lebih percaya diri.