

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

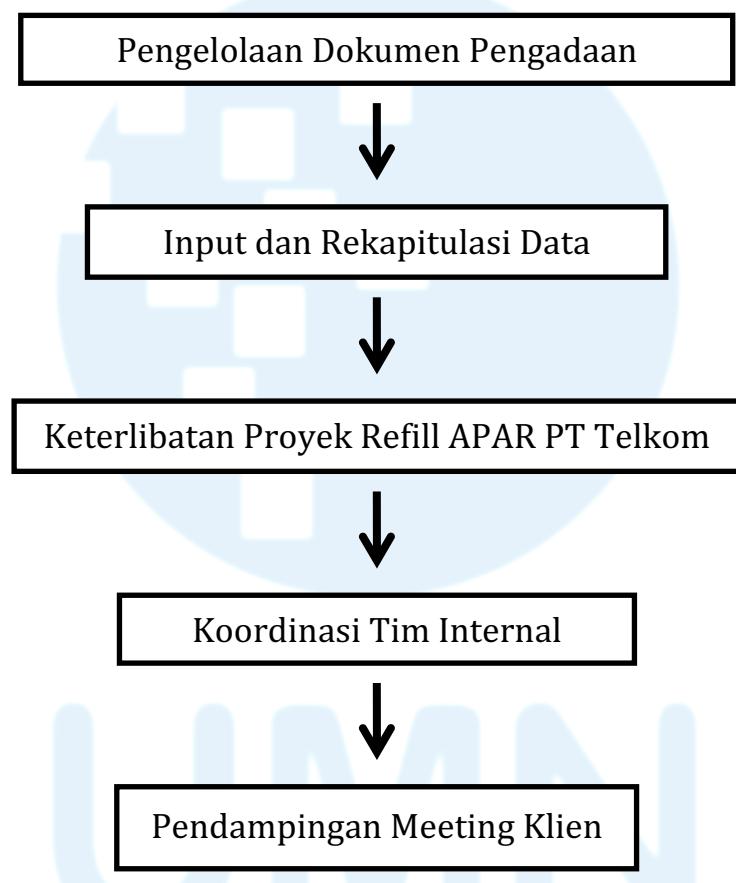
Selama menjalani kegiatan magang di PT Mega Surya Bersama, penulis ditempatkan pada divisi Marketing dan berada di bawah arahan langsung *Manager Sales Marketing*. Divisi ini memiliki peran penting dalam menjalin kerja sama dengan berbagai mitra perusahaan, salah satunya PT Telkom Indonesia. Dalam pelaksanaannya, penulis mendapatkan kesempatan untuk belajar dan terlibat dalam beberapa kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran serta proses pengadaan barang dan jasa. Dalam pelaksanaan magang, penulis menjalankan aktivitas yang berkaitan dengan fungsi *Customer Relationship Officer*, khususnya dalam mendukung komunikasi dan hubungan kerja sama dengan klien perusahaan

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Selama periode magang, tanggung jawab pokok penulis mencakup pendampingan proses pengisian ulang (*refill*) Alat Pemadam Api Ringan (APAR) tipe powder dan CO₂, dengan memastikan keseluruhan aktivitas sesuai prosedur yang diuraikan dalam Surat Pesanan (SP#1). Penulis juga turut menangani verifikasi kelengkapan elemen proyek, seperti ketersediaan rambu segitiga APAR serta lembar *checklist* pemeliharaan, di samping mengumpulkan dan memeriksa dokumen pendukung yang esensial pada setiap fase pelaksanaan. Tambahan lagi, penulis berkontribusi dalam koordinasi antara PT Mega Surya Bersama dan mitra eksternal guna menjamin kelancaran *refill* APAR tepat waktu serta patuh terhadap regulasi keselamatan kerja.

Dalam rangkaian tugasnya, penulis secara aktif terlibat pada proyek pengadaan refill APAR yang merupakan kolaborasi antara PT Mega Surya Bersama dengan PT Graha Sarana Duta (Telkom Property). Penulis mendampingi tim lapangan untuk inspeksi kondisi fisik APAR, verifikasi kesesuaian spesifikasi dan jumlah unit, serta konfirmasi bahwa setiap unit pasca-refill telah memenuhi persyaratan standar perusahaan. Penulis juga bertugas melakukan pencatatan hasil

inspeksi, kompilasi data administratif, dan memvalidasi kelengkapan dokumen seperti rambu segitiga beserta *checklist* pemeliharaan sebelum disubmit ke pihak berwenang. Pengalaman ini memberikan wawasan mendalam bagi penulis mengenai prosedur proyek secara keseluruhan, alur pengelolaan administrasi, serta mekanisme koordinasi teknis di tingkat operasional lapangan.



Gambar 3. 1 Bagan Alur Kerja Divisi Marketing

Tabel 3. 1 Detail Pekerjaan yang Dilakukan Selama Magang

No.	Tugas	September (Minggu ke-1 s/d ke-4)	Oktober (Minggu ke-1 s/d ke-4)	November (Minggu ke-1 s/d ke-4)	Desember (Minggu ke-1 s/d ke-2)
1.	Pengelolaan Dokumen Pengaduan	Mempelajari alur dokumen pengadaan barang dan jasa	Mengarsipkan SP, PO dan quotation proyek	Menyusun dan memvalidasi dokumen SP/PO untuk proyek	Menyelesaikan arsip proyek dan dokumen akhir
2.	Input dan Rekapitulasi Data	Input barang, daftar kebutuhan , dan data proyek	Membuat rekap data pengadaan dan kebutuhan barang	Finalisasi rekap data proyek dan pengecekan kesesuaian barang	Rekapitulasi akhir sebagai lampiran laporan proyek
3.	Keterlibatan Proyek Refill APAR PT Telkom	Mempelajari dokumentasi SP & kebutuhan teknis proyek	Mengecek kelengkapan dokumen APAR & maintenance list	Menyusun laporan progress dan administrasi proyek	Penyelesaian laporan final supervisor
4.	Koordinasi Tim Internal	Koordinasi dengan Marketing & Procurement	Mengikuti koordinasi melalui meeting internal & WA Group	Evaluasi kegiatan pengadaan bersama supervisor	Finalisasi tugas dan penyelesaian administrasi

5.	Pendampingan Meeting Klien	Observasi proses presentasi dan negosiasi	Mendampingi meeting klien & membuat catatan	Membantu persiapan dokumen untuk pertemuan & negosiasi	Penyusunan notulen dan rangkuman kegiatan pertemuan
----	----------------------------	---	---	--	---

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

A. Tugas Utama: Pendampingan Supervisor dalam Pengelolaan Hubungan Klien pada Proyek Refill APAR

Tugas utama penulis selama menjalani kegiatan magang di PT Mega Surya Bersama adalah mendukung aktivitas Customer Relationship Officer dalam pendampingan supervisor saat berinteraksi dengan klien, khususnya pada proyek refill Alat Pemadam Api Ringan (APAR). Aktivitas ini dilakukan untuk memastikan komunikasi antara perusahaan dan klien berjalan dengan baik serta kebutuhan klien dapat dipahami dan ditindaklanjuti secara tepat.

Dalam pelaksanaan tugas utama tersebut, penulis terlibat langsung dalam mendampingi supervisor pada pertemuan dengan klien, baik secara langsung maupun melalui komunikasi lanjutan. Pada tahap ini, penulis mengamati dan membantu proses penyampaian informasi terkait ruang lingkup pekerjaan, kebutuhan teknis proyek, serta kesepakatan yang tertuang dalam Surat Pesanan (SP). Pendampingan ini memberikan pemahaman kepada penulis mengenai cara perusahaan membangun komunikasi profesional dan menjaga hubungan kerja sama dengan pelanggan.

Dalam menjalankan peran sebagai Customer Relationship Officer selama kegiatan magang di PT Mega Surya Bersama, penulis terlibat dalam proses pengelolaan pelanggan yang dimulai sejak tahap awal komunikasi hingga tercapainya kesepakatan kerja sama pada proyek refill Alat Pemadam Api Ringan (APAR). Proses tersebut dilakukan secara bertahap dengan menekankan pada komunikasi yang profesional dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Berikut tahap – tahap yang di lakukan untuk mencapai deal:

1. Penerimaan dan pencatatan kebutuhan awal calon konsumen

Penulis membantu mencatat informasi awal dari calon konsumen terkait kebutuhan refill APAR, seperti jenis APAR, jumlah unit, lokasi pemasangan, serta estimasi waktu pelaksanaan proyek.

2. Pendampingan Komunikasi Awal dengan Calon Pelanggan

Setelah kebutuhan awal diterima, penulis mendampingi supervisor dalam melakukan komunikasi awal dengan calon pelanggan. Pada tahap ini, penulis mengamati dan membantu proses penjelasan mengenai layanan yang ditawarkan oleh PT Mega Surya Bersama, termasuk alur kerja refill APAR, standar keselamatan, serta cakupan layanan yang dapat diberikan. Komunikasi dilakukan secara persuasif namun tetap profesional untuk membangun kepercayaan awal dengan calon pelanggan.

3. Pengumpulan dan Verifikasi Data Teknis

Selanjutnya, penulis membantu mengumpulkan dan memverifikasi data teknis yang dibutuhkan untuk evaluasi proyek. Data tersebut meliputi kondisi APAR, masa berlaku, serta kelengkapan unit. Proses verifikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa penawaran yang akan disampaikan kepada calon pelanggan sesuai dengan kondisi lapangan dan kebutuhan yang sebenarnya

4. Penyusunan dan Penyampaian Penawaran

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diverifikasi, penulis membantu supervisor dalam menyiapkan dokumen penawaran berupa quotation. Pada tahap ini, penulis memastikan bahwa informasi yang tercantum dalam penawaran, seperti jenis layanan, jumlah unit, dan estimasi biaya, telah sesuai dengan kebutuhan calon pelanggan. Penawaran disampaikan secara jelas untuk memudahkan calon pelanggan dalam memahami ruang lingkup pekerjaan.

5. Tindak Lanjut dan Klarifikasi Penawaran

Setelah penawaran disampaikan, penulis turut mendampingi supervisor dalam melakukan tindak lanjut kepada calon pelanggan. Tindak lanjut dilakukan untuk menjawab pertanyaan, memberikan klarifikasi tambahan, serta menyesuaikan penawaran apabila terdapat permintaan atau perubahan dari pihak pelanggan.

Tahap ini menekankan pentingnya komunikasi yang responsif dan terbuka untuk menjaga minat dan kepercayaan calon pelanggan.

6. Kesepakatan Kerja Sama (Deal)

Kesepakatan kerja sama tercapai ketika calon pelanggan menyetujui penawaran yang telah disampaikan. Pada tahap ini, penulis membantu proses administrasi dengan menyiapkan dan memeriksa dokumen pendukung seperti Surat Pesanan (SP) atau Purchase Order (PO). Penulis juga memastikan bahwa seluruh kesepakatan yang telah dibahas terdokumentasi dengan baik sebagai dasar pelaksanaan proyek refill APAR.

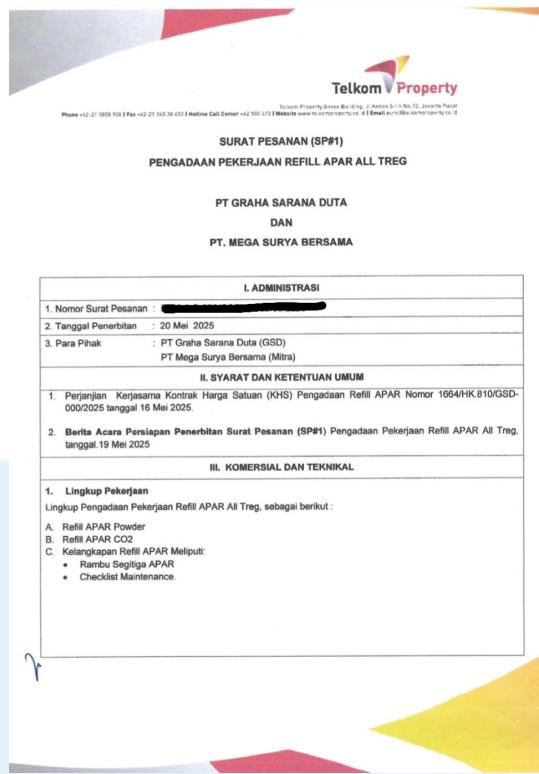
7. Koordinasi Awal Pasca Kesepakatan

Setelah kesepakatan tercapai, penulis membantu melakukan koordinasi awal dengan tim internal terkait kesiapan pelaksanaan proyek. Koordinasi ini meliputi penyesuaian jadwal, kesiapan teknis, serta kelengkapan dokumen agar proyek dapat dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan bersama pelanggan.

B. Tugas Tambahan

1. Pengelolaan dokumen pengadaan barang dan jasa Penulis membantu mengelola dokumen pengadaan yang digunakan dalam setiap proyek, mulai dari tahap persiapan hingga penyelesaian proyek. Pengelolaan dokumen dilakukan secara sistematis untuk memastikan seluruh informasi proyek terdokumentasi dengan baik dan mudah ditelusuri saat dibutuhkan.
2. Penyusunan Surat Pesanan (SP)

Penulis terlibat dalam pembuatan dan penyusunan Surat Pesanan (SP) berdasarkan kebutuhan proyek dan kesepakatan dengan klien. Dalam proses ini, penulis memastikan bahwa informasi yang tercantum, seperti jenis pekerjaan, jumlah unit, dan ruang lingkup pekerjaan, telah sesuai dengan arahan supervisor.



Gambar 3. 2 Surat SP #!

3. Pembuatan dan pengecekan Purchase Order (PO)

Penulis membantu menyusun serta melakukan pengecekan dokumen Purchase Order (PO) untuk memastikan kesesuaian antara dokumen pemesanan dengan kebutuhan proyek. Pengecekan meliputi spesifikasi barang, jumlah, harga, dan jadwal pelaksanaan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat menghambat proses pengadaan. dinamis dan penuh tuntutan.



PURCHASE ORDER

TO : PT. TIUP TONATA INDONESIA Jl. Jendral Gatot Subroto, Ruko Alicante Blok A No.12 & 17 Gading Serpong, Kec. Pagedangan, Kab. Tangerang Banten 15334	NO : 043/PO/MSB/V/2025 DATE : 26/09/2025 REF : SO/2025/109361 UP : - PHONE : -																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 30%;">KODE BARANG</th> <th style="width: 40%;">NAMA BARANG</th> <th style="width: 10%;">KTS</th> <th style="width: 10%;">DISKON</th> <th style="width: 10%;">UNIT PRICE (IDR)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>TNT-06-LHK</td> <td>Paket Komplit APAR Lithium Extinguisher 6 Kg</td> <td>198.00</td> <td>52.00</td> <td>Rp 208,137,600.00</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>TNT-400PS</td> <td>Paket Komplit Tabung APAR Tonata ABC Powder 4 Kg (SNI)</td> <td>637.00</td> <td>52.00</td> <td>Rp 370,275,360.00</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>TNT-BA600P</td> <td>Box APAR 6 Kg Powder / 35 cm x 65 cm x 20 cm / 0.8 mm</td> <td>198.00</td> <td>8.00</td> <td>Rp 100,188,000.00</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>TNT-BA335P</td> <td>Box APAR Powder 3 Kg / Karbon Dioksida 2 Kg / 30 cm x 55 cm x 20 cm / 0.8 mm</td> <td>637.00</td> <td>8.00</td> <td>Rp 278,369,000.00</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: right; padding-top: 5px;"> Sub Total Sebelum PPN&Diskon : Rp 1,616,502,000.00 Diskon: Rp 659,532,040.00 PPn: Rp 105,266,695.60 Grand Total: Rp 1,062,236,655.60 </td> </tr> </tbody> </table>		NO	KODE BARANG	NAMA BARANG	KTS	DISKON	UNIT PRICE (IDR)	1.	TNT-06-LHK	Paket Komplit APAR Lithium Extinguisher 6 Kg	198.00	52.00	Rp 208,137,600.00	2.	TNT-400PS	Paket Komplit Tabung APAR Tonata ABC Powder 4 Kg (SNI)	637.00	52.00	Rp 370,275,360.00	3.	TNT-BA600P	Box APAR 6 Kg Powder / 35 cm x 65 cm x 20 cm / 0.8 mm	198.00	8.00	Rp 100,188,000.00	4.	TNT-BA335P	Box APAR Powder 3 Kg / Karbon Dioksida 2 Kg / 30 cm x 55 cm x 20 cm / 0.8 mm	637.00	8.00	Rp 278,369,000.00	Sub Total Sebelum PPN&Diskon : Rp 1,616,502,000.00 Diskon: Rp 659,532,040.00 PPn: Rp 105,266,695.60 Grand Total: Rp 1,062,236,655.60					
NO	KODE BARANG	NAMA BARANG	KTS	DISKON	UNIT PRICE (IDR)																																
1.	TNT-06-LHK	Paket Komplit APAR Lithium Extinguisher 6 Kg	198.00	52.00	Rp 208,137,600.00																																
2.	TNT-400PS	Paket Komplit Tabung APAR Tonata ABC Powder 4 Kg (SNI)	637.00	52.00	Rp 370,275,360.00																																
3.	TNT-BA600P	Box APAR 6 Kg Powder / 35 cm x 65 cm x 20 cm / 0.8 mm	198.00	8.00	Rp 100,188,000.00																																
4.	TNT-BA335P	Box APAR Powder 3 Kg / Karbon Dioksida 2 Kg / 30 cm x 55 cm x 20 cm / 0.8 mm	637.00	8.00	Rp 278,369,000.00																																
Sub Total Sebelum PPN&Diskon : Rp 1,616,502,000.00 Diskon: Rp 659,532,040.00 PPn: Rp 105,266,695.60 Grand Total: Rp 1,062,236,655.60																																					
Terms of Payment : NET 45 days after Invoice Received																																					

Gambar 3. 3 surat PO

4. Penyusunan dan verifikasi quotation

Penulis membantu dalam penyusunan dokumen quotation sebagai dasar penawaran harga kepada klien. Selain itu, penulis juga melakukan verifikasi data pada quotation agar sesuai dengan kebutuhan proyek dan kebijakan perusahaan sebelum disampaikan kepada klien.

5. Koordinasi dengan divisi internal

Penulis berkoordinasi dengan divisi internal seperti procurement, finance, dan operasional proyek untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pengadaan. Koordinasi dilakukan untuk memastikan kesiapan barang, kelengkapan administrasi, serta kesesuaian jadwal proyek.

3.4 Analisis Pelaksanaan Kerja Magang Berdasarkan Literatur

Pelaksanaan kerja magang di PT Mega Surya Bersama menunjukkan bahwa aktivitas *Customer Relationship Officer* (CRO) sangat berkaitan dengan proses komunikasi dalam lingkungan kerja profesional. Aktivitas CRO tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga berperan penting dalam menjaga hubungan kerja sama dengan pelanggan serta mendukung koordinasi internal perusahaan. Oleh karena itu, pelaksanaan kerja magang ini dianalisis berdasarkan

teori-teori Ilmu Komunikasi yang relevan, khususnya teori komunikasi bisnis, komunikasi antarpribadi, komunikasi organisasi, serta perspektif komunikasi dalam organisasi menurut Genç (2017).

Genç (2017) menyatakan bahwa komunikasi dalam organisasi memiliki peran penting dalam membangun hubungan kerja profesional dan mendukung keberhasilan aktivitas organisasi. Komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya membangun pemahaman, kepercayaan, dan kerja sama antar pihak yang terlibat dalam suatu aktivitas kerja.

Dalam konteks pelaksanaan magang, aktivitas *Customer Relationship Officer* di PT Mega Surya Bersama menunjukkan penerapan perspektif tersebut. Pendampingan supervisor dalam pertemuan dengan klien, komunikasi lanjutan terkait proyek, serta koordinasi internal mencerminkan bahwa komunikasi yang jelas dan responsif menjadi faktor penting dalam menjaga hubungan kerja sama dengan pelanggan. Aktivitas CRO yang dilakukan secara konsisten membantu meminimalkan kesalahpahaman serta mendukung kelancaran pelaksanaan proyek pengadaan.

Berdasarkan analisis pelaksanaan kerja magang menggunakan perspektif Genç (2017) serta teori-teori Ilmu Komunikasi lainnya, dapat disimpulkan bahwa aktivitas *Customer Relationship Officer* di PT Mega Surya Bersama sangat bergantung pada efektivitas komunikasi. Komunikasi bisnis, komunikasi antarpribadi, dan komunikasi organisasi saling berkaitan dalam mendukung pengelolaan hubungan pelanggan dan kelancaran pelaksanaan proyek pengadaan. Perspektif Genç (2017) memperkuat temuan bahwa komunikasi yang jelas, profesional, dan responsif berperan penting dalam membangun hubungan kerja profesional serta mendukung keberhasilan aktivitas organisasi.

3.5 Kendala yang Ditemukan

Dalam pelaksanaan magang, penulis menemukan beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas kegiatan marketing, di antaranya:

1. Kurangnya Integrasi Data Pelanggan

Beberapa data pelanggan belum terkelola secara terpusat, sehingga menyulitkan proses analisis perilaku dan riwayat pembelian pelanggan.

2. Koordinasi Antar Divisi yang Belum Optimal

Terkadang terjadi keterlambatan dalam proses komunikasi antara divisi marketing dan divisi operasional, terutama dalam kegiatan promosi lapangan yang memerlukan kesiapan logistik.

3. Keterbatasan Sumber Daya untuk Promosi Digital

Perusahaan belum memaksimalkan penggunaan media digital seperti iklan online atau kampanye media sosial berbayar karena keterbatasan anggaran promosi.

3.6 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

Berdasarkan identifikasi berbagai hambatan selama magang, penulis mengusulkan sejumlah solusi praktis yang berpotensi meningkatkan efisiensi fungsi pemasaran serta operasional secara keseluruhan di PT Mega Surya Bersama. Usulan ini dirancang realistik, dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya perusahaan, serta berfokus pada implementasi bertahap untuk hasil optimal jangka panjang. Solusi Utama Berikut adalah rekomendasi solusi yang dapat diterapkan:

1. Peningkatan Pengelolaan Data Pelanggan

Untuk menangani fragmentasi data pelanggan yang belum terintegrasi, perusahaan disarankan mengadopsi sistem pencatatan terpusat sederhana, seperti aplikasi CRM dasar (misalnya, gratis seperti HubSpot CRM) atau spreadsheet kolaboratif berbasis cloud. Pendekatan ini memastikan akses tunggal ke riwayat transaksi, preferensi, dan kebutuhan pelanggan, sehingga mempercepat proses analisis dan pengambilan keputusan tanpa membebani waktu tim.

2. Meningkatkan Koordinasi Antar Divisi

Masalah koordinasi antar-divisi marketing dan operasional dapat diatasi melalui penetapan protokol komunikasi yang lebih terstruktur. Contohnya,

pembentukan grup khusus di aplikasi seperti WhatsApp Business atau platform manajemen tugas (Trello, Asana versi gratis), serta berbagi dokumen real-time via Google Drive. Mekanisme ini memungkinkan update perkembangan proyek secara instan, mengurangi risiko keterlambatan, dan meningkatkan akuntabilitas tim secara keseluruhan.

3. Mengoptimalkan Promosi Digital dengan Anggaran Terbatas

Meskipun terdapat kendala anggaran untuk iklan berbayar, perusahaan dapat memaksimalkan promosi organik melalui media sosial dengan konten edukatif dan relevan, seperti tips keselamatan APAR atau studi kasus proyek sukses. Manfaatkan tools gratis seperti Google My Business untuk visibilitas lokal, serta kolaborasi dengan micro-influencer industri (dengan biaya minimal) guna memperluas jangkauan tanpa investasi besar, sambil membangun kredibilitas merek secara bertahap.

