



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan tentu memiliki sebuah tujuan, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. Setiap tujuan yang ingin dicapai, tentunya harus melibatkan banyak elemen yang ada di dalam perusahaan untuk bergerak menuju titik yang sama. Oleh karena itu, perlu adanya suatu standar untuk dijadikan pedoman bersama dalam mencapai tujuan. Standar tersebut tertuang dalam SOP (Standar Operasional Prosedur). Perusahaan manapun harus memiliki SOP agar semua elemennya bisa bergerak bersama, tidak terkecuali dalam industri alat berat. SOP sangat dibutuhkan bagi perusahaan untuk terus bersaing dengan kompetitor di pasar dengan mengembangkan inovasi-inovasi dengan standar yang ada untuk mencapai tujuan yang ingin diraih.

Dengan perkembangan pasar alat berat di Indonesia yang masih cukup signifikan, dengan masih melimpahnya potensi kekayaan alam yang tersedia membuat semakin meningkatnya kebutuhan alat untuk menunjang peningkatan kinerja yang efisien. Dengan meningkatnya kebutuhan alat berat untuk berbagai sektor seperti pertambangan, konstruksi, dan kehutanan di Indonesia membuat semakin banyaknya perusahaan-perusahaan alat berat yang menjual produknya di Indonesia. Persaingan yang semakin ketat ini menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan untuk selalu berinovasi baik di setiap produknya maupun pelayanannya agar konsumen tertarik dengan produknya. Salah satu perusahaan alat berat yang bersaing di Indonesia adalah Komatsu Ltd.

PT Komatsu Ltd adalah sebuah perusahaan multinasional asal Jepang yang bergerak dibidang produksi peralatan konstruksi, pertambangan, kehutanan dan peralatan industrial. Perusahaan ini berkantor pusat di Minato, Tokyo, Jepang. Sebagai perusahaan multinasional yang besar, Komatsu Ltd mempunyai perwakilan di suatu negara untuk mengelola kebutuhan

konsumennya yang biasa disebut *affiliate*. PT Komatsu Indonesia (PT KI) merupakan *affiliate* Komatsu Ltd untuk mengatur penjualan produk Komatsu di Indonesia bekerja sama dengan PT United Tractor sebagai *exclusive distributor*. PT Komatsu Indonesia memiliki beberapa anak perusahaan salah satu diantaranya adalah PT Komatsu *Marketing and Support* Indonesia (KMSI) adalah perusahaan B2B yang berfokus pada penjualan *unit, sparepart, complete machine and service (after sales, technical support)* kepada PT United Tractor (UT) untuk memenuhi kebutuhan konsumen diseluruh Indonesia. PT KMSI memiliki berbagai departemen, salah satunya adalah Departemen *Parts*. Departemen *Parts* mempunyai fungsi untuk memenuhi kebutuhan suku cadang produk Komatsu di berbagai daerah Indonesia melalui PT United Tractors sebagai distributor.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, peningkatan kebutuhan suku cadang bagi produk Komatsu baik di Indonesia dan juga diluar negeri mengalami kenaikan signifikan. Oleh sebab itu, PT Komatsu Indonesia bersama Komatsu global berkomitmen untuk meningkatkan *service level* untuk seluruh pengguna Komatsu sehingga Komatsu *Affiliate* yang ada di berbagai negara dapat saling memberikan pelayanan berupa penjualan suku cadang Komatsu satu sama lain. Karena hal ini, PT KMSI sebagai bagian dari Komatsu *Affiliate* berkesempatan untuk menjual suku cadangnya bukan hanya di Indonesia namun juga di luar negeri kepada *Komatsu Affiliate*. Proses penjualan suku cadang Komatsu ke *affiliate* ini disebut *help out*.

Dengan adanya proses *help out* menimbulkan dampak baik yaitu meningkatkan *sales*. Namun, PT KMSI masih menemukan kendala dengan adanya proses *help out* ini. Kendala tersebut terjadi saat proses order barang dari *affiliate* kepada PT KMSI. Kegiatan order ini kurang efisien karena belum memiliki standar yang jelas. Standar ini mencakup proses dari awal hingga akhir, seperti proses permintaan melalui *e-mail*, pengiriman *quotation* serta waktu yang dibutuhkan dan ditetapkan selama proses yang berjalan. Selama ini, proses *help out* masih bergantung kepada *user* yang mengerjakan. Sehingga keefisienan dan ketepatan dalam bekerja belum dicapai dengan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

optimal. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk menganalisa kegiatan *help out* dari *affiliate* kepada PT KMSI.

## 1.2 Tujuan

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan dari magang ini adalah:

- a. Mengetahui proses kegiatan *help out* di PT KMSI.
- b. Mengetahui masalah yang terjadi dalam proses *help out*.
- c. Menganalisa solusi atas masalah yang terjadi dalam proses *help out*..

## 1.3 Manfaat Magang

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh setelah pelaksanaan magang ini berbentuk manfaat teoritis dan juga manfaat praktis.

### 1.3.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diperoleh dari laporan magang ini adalah:

- a. Menggambarkan proses standardisasi proses *help out* PT KMSI kepada *affiliate*.
- b. Meningkatkan wawasan mengenai penyelesaian permasalahan proses *help out* di PT KMSI.
- c. Sebagai referensi bagi penulis dan pembaca untuk menciptakan gagasan baru yang lebih relevan.

### 1.3.2 Manfaat Praktis

Bagi perusahaan, gagasan ini dapat menjadi masukan untuk diimplementasikan untuk menjadi sebuah solusi untuk menyelesaikan masalah dalam proses *help out*. Sehingga dapat meningkatkan kinerja serta mengurangi proses yang kurang efisien.



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan magang dilakukan di sebuah Perusahaan alat berat multinasional di Indoneisa yaitu:

Nama Perusahaan : PT Komatsu Marketing and Supporting Indonesia  
 Alamat : c/o PT United Tractors Jl Raya Bekasi Km. 22 Cakung, Jakarta 13910  
 Telepon : +62-21-460 4290

Waktu magang dilaksanakan dari tanggal 7 Agustus 2023 sampai 15 Januari 2024 setiap hari Senin s.d. Jumat dari jam 08.00 s.d. 17.00 WIB.

#### 1.5 Jadwal Kegiatan

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Departemen *Parts* pada Divisi *Parts Call Center* atau *Customer Support*. Adapun kegiatan yang dilakukan penulis selama kegiatan magang, di antaranya:

**Tabel 1.1 Kegiatan Pelaksanaan Magang**

Waktu	Kegiatan
07 s.d. 14 Agustus 2023	Tugas yang telah direncanakan a. Pengenalan lingkungan kerja Perusahaan b. Penjelasan jobdesk yang akan dikerjakan c. Mengelompokan <i>invoice</i> untuk membuat <i>CNR</i> dalam proses klaim dari distributor
Rencana tugas berikutnya	a. Pelatihan pengoperasian aplikasi P-mates dan P-Wins untuk proses <i>Cleansing Suspend Order</i> barang ke Komatsu Ltd b. Belajar Membuat <i>Credit Note</i>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		<i>Request</i> untuk proses klaim dari distributor
	Tugas yang telah direncanakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Membantu <i>Cleansing Suspend Order</i> dari distributor</li> <li>b. Membantu membuat <i>Credit Note Request</i></li> </ol>
14 s.d. 31 Agustus 2023	Rencana tugas berikutnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Belajar cara <i>Allocated Suspend LPP (Local Purchase Part)</i></li> <li>b. Belajar cara <i>cancel PO</i> yang tidak dilanjutkan</li> <li>c. Belajar cara <i>D-link</i> dan <i>Link DO</i> ke <i>stock</i></li> </ol>
	Tugas yang telah direncanakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Membantu <i>Cleansing Suspend Order</i> dari distributor</li> <li>b. Membantu <i>Allocated Suspend LPP (Local Purchase Part)</i></li> <li>c. Membantu <i>D-link</i> dan <i>Link DO</i> ke <i>stock</i></li> </ol>
1 s.d. 30 September 2023	Rencana tugas berikutnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Belajar cara <i>Order ulang PO KMSI</i> yang tertahan di Gudang Berikat</li> <li>b. Belajar <i>flow process</i> proses <i>help out</i></li> </ol>
1 s.d. 31 Oktober 2023	Tugas yang direncanakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Membantu <i>Order ulang PO KMSI</i> yang tertahan di</li> </ol>

		<p>Gudang Berikat</p> <p>b. Membantu <i>Cleansing Suspend Order</i></p> <p>c. Membantu <i>Allocated Suspend LPP (Local Purchase Part)</i></p> <p>d. Membantu <i>D-link dan Link DO ke stock</i></p>
	Rencana tugas berikutnya	Mengidentifikasi masalah yang terjadi pada proses <i>Help Out</i> untuk bisa melakukan <i>Improvement</i>
1 s.d. 30 November 2023	Tugas yang direncanakan	<p>a. Mengidentifikasi masalah dan mencari data untuk melakukan <i>Improvement</i> dalam proses <i>Help Out</i></p> <p>b. Membantu <i>Cleansing Suspend Order</i></p> <p>c. Membantu <i>Allocated Suspend LPP (Local Purchase Part)</i></p> <p>d. Membantu <i>D-link dan Link DO ke stock</i></p>
	Tugas yang direncanakan	<p>a. Mengerjakan <i>Jobdesk</i> harian divisi PCC</p> <p>b. Menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam proses <i>Help Out</i></p> <p>c. Mencari data untuk menyelesaikan laporan magang</p>
	Tugas yang direncanakan	a. Menjalani <i>Jobdesk</i> harian divisi PCC

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



1 Desember 2023 s.d. 15 Januari 2024		b. Melakukan ujicoba penerapan Standar Operasional Prosedur yang telah dianalisa c. Mengambil data dan menyelesaikan laporan akhir magang
---	--	--

Sumber: Data Diolah, 2023



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

