

BAB IV PEMBAHASAN

1.1 Uraian Pekerjaan

Pelaksanaan kerja praktik dilakukan di PT Tunggal Jaya *Plastic* pada divisi *internal marketing* pekerjaan yang dilakukan selama kerja praktik adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengarsipan dan perapihan dokumen PO (*Purchase Order*)
Pada PT Tunggal Jaya *Plastic* melakukan pengarsipan dokumen PO tidak sesuai dengan number PO yang mengakibatkan kesulitan dalam pencarian dokumen PO pada saat dibutuhkan. Dokumen PO di rapihkan sesuai dengan number PO dan tanggal terdekat.
2. Membuat OC (*Order Confirmation*)
Pada PT Tunggal Jaya *Plastic* memiliki *customer* yang terkadang melakukan pemesanan *by phone* maka dibuatkanlah dokumen OC ketika *customer* tidak membuat PO.
3. Melakukan pengklasifikasian produk – produk *sample*
Pada PT Tunggal Jaya *Plastic* memiliki berbagai macam produk *sample* yang tidak beraturan maka dilakukanlah pengklasifikasian jenis produk seperti gelas, sendok, *lit* (tutup), dll.
4. Membuat tanda terima produk *reject*
Produk *reject* yang datang di PT Tunggal Jaya *Plastic* didata dengan membuat tanda terima sebagai bukti bahwa produk yang dikembalikan sudah di terima di PT Tunggal Jaya *Plastic*.
5. Melakukan *repacking* produk *sample*
Produk – produk *sample* yang ingin dikirimkan pada *customer* dilakukan *repacking* sesuai dengan produk *sample* yang ingin dikirim. Seperti produk yang sudah di *packing* dengan *quantity* 1.000 lalu dilakukan *repacking* dengan *quantity* sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh *customer* sebagai *sample*.

6. Membuat *purchase request*

Membuat *purchase request* yang dilakukan pada bagian *internal sales*, yang berfungsi untuk mencatat permintaan pembelian barang kepada bagian pembelian PT Tunggal Jaya *Plastic*.

7. Melakukan observasi pada bagian QC

Pada tanggal 22 April 2019 melakukan observasi pada bagian QC dimana adanya produk *reject* yang datang dari perusahaan *calpico* dan melakukan pengamatan seperti pengecekan dokumen – dokumen yang terkait, melihat cara pengecekan produk *reject*, memilah produk yang dilakukan *recycle* atau *remanufacture*. *Remanufacture* yang dilakukan dengan *crusted* (giling) hingga menjadi bahan baku kembali.

8. Melakukan observasi pada bagian produksi dan *packing*

Pada tanggal 23 April 2019 melakukan observasi pada bagian produksi dan *packing*, mengamati setiap proses pembuatan Botol *Calpico* 63ML.

Kegiatan kerja praktik yang dilakukan di PT Tunggal Jaya *Plastic* pada divisi *internal sales* selama empat bulan mulai dari bulan Februari s/d Mei 2019, pekerjaan yang dilakukan selama kerja praktik tidak jauh berbeda setiap harinya dapat dilihat tabel 4.1 :

Tabel 4.1
Kegiatan Kerja Praktik

Waktu	Kegiatan Kerja Praktik	Hasil dari Kegiatan
Februari (minggu ke-2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan arsip <i>purchase order</i> 2. Membuat <i>order confirmation</i> 3. Merapikan Surat Keterangan 4. Melakukan pengklasifikasian produk <i>sample</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Arsip <i>purchase order</i> 2. Dokumen <i>order confirmation</i> 3. SK dirapihkan dengan disusun sesuai abjad dan <i>number SK</i> 4. Pengklasifikasian sesuai dengan besar produk dan jenis produk

Waktu	Kegiatan Kerja Praktik	Hasil dari Kegiatan
Februari (minggu ke-3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pengklasifikasian produk <i>sample</i> 2. Membuat <i>purchase order</i> 3. Membuat data kiriman produk <i>sample</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengklasifikasian sesuai dengan besar produk dan jenis produk 2. Dokumen <i>purchase order</i> 3. Data kiriman <i>sample</i> kepada <i>customer</i>
Februari (minggu ke-4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pengarsipan dan perapihan dokumen <i>purchase order</i> 2. Melakukan arsip data vendor 3. Melakukan pengklasifikasian produk <i>sample</i> 4. Melakukan <i>repacking</i> produk <i>sample</i> 5. Membuat tanda terima produk <i>reject</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PO diarsipkan lalu dirapihkan sesuai dengan abjad dan <i>number</i> PO 2. Arsip data vendor sesuai dengan abjad dan <i>number</i> data vendor 3. Pengklasifikasian sesuai dengan besar produk dan jenis produk 4. <i>Repacking</i> produk sesuai <i>request quantity customer</i> 5. Tanda terima produk <i>reject</i>
Maret (minggu ke-1 sampai 4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat <i>purchase order</i> 2. Membuat <i>order confirmation</i> 3. Membuat tanda terima produk <i>reject</i> 4. Melakukan pengklasifikasian produk <i>sample</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen PO 2. Dokumen OC 3. Tanda terima produk <i>reject</i> 4. Pengklasifikasian sesuai dengan besar produk dan jenis produk
April (minggu ke-1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan <i>input</i> data di <i>monitoring</i> vendor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data <i>monitoring</i> vendor mengenai.

Waktu	Kegiatan Kerja Praktik	Hasil dari Kegiatan
	2. Melakukan pencarian <i>black spot</i> pada <i>sample</i> hanger 3. Melakukan <i>repacking</i> produk <i>sample</i> Melakukan observasi pada bagian produksi dan <i>packing</i>	2. barang yang telah dikirimkan kepada TJP 3. <i>Black spot sample</i> hanger 4. <i>Repacking</i> produk sesuai <i>request quantity customer</i> Observasi dan mengamati proses bagian produksi serta <i>packing</i> produk.
April (minggu ke-2)	1. Membuat tanda terima produk <i>reject</i> 2. Membuat <i>purchase order</i> 3. Melakukan observasi pada bagian <i>quality control</i> 4. Membuat <i>order confirmation</i> 5. Membuat <i>purchase request</i>	1. Tanda terima produk <i>reject</i> 2. Dokumen PO 3. Observasi dan mengamati bagian QC melakukan pemeriksaan produk. 4. Dokumen OC 5. Dokumen PR
April (minggu ke-3)	1. Membuat <i>purchase order</i> 2. Melakukan <i>repacking</i> produk <i>sample</i> 3. Melakukan observasi pada bagian <i>quality control</i>	1. Dokumen PO 2. <i>Repacking</i> produks sesuai <i>request quantity customer</i> 3. Observasi dan mengamati bagian QC melakukan pemeriksaan produk
April (minggu ke-4)	1. Melakukan <i>repacking</i> produk <i>sample</i> 2. Melakukan arsip <i>purchase order</i> 3. Melakukan arsip dokumen vendor	1. <i>Repacking</i> produks sesuai <i>request quantity customer</i> 2. Arsip dokumen PO sesuai dengan abjad dan <i>number PO</i>

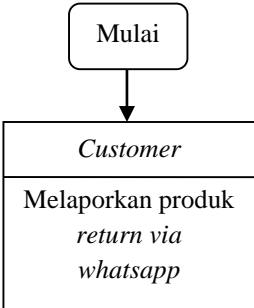
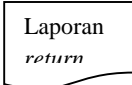
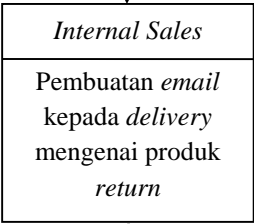
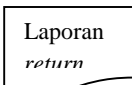
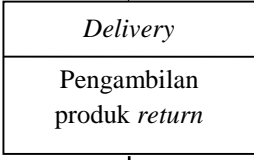

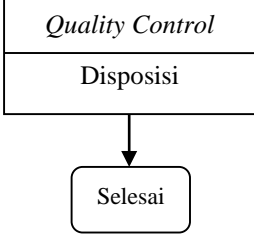

Waktu	Kegiatan Kerja Praktik	Hasil dari Kegiatan
	4. Membuat <i>order confirmation</i> 5. Membuat <i>purchase order</i> Melakukan observasi pada bagian <i>quality control</i>	3. Arsip dokumen vendor sesuai dengan abjad dan <i>number</i> data vendor 4. Dokumen OC 5. Dokumen PO Observasi dan mengamati bagian QC melakukan pemeriksaan produk
Mei (minggu ke-1)	1. Melakukan observasi pada bagian <i>quality control</i> 2. Melakukan observasi pada bagian produksi dan <i>packing</i>	1. Observasi dan mengamati bagian QC melakukan pemeriksaan produk 2. Observasi dan mengamati proses bagian produksi serta <i>packing</i> produk.

1.2 Pemecahan Masalah

Kondisi aktual dalam proses pengembalian barang *return* dari *customer* pada PT Tunggal Jaya *Plastic* memiliki beberapa tahapan, yaitu dimulai dari pelaporan barang *reject* pada bagian *internal sales* via *whatsapp* oleh *customer*, penjadwalan pengambilan barang dan pembuatan email kepada *delivery* untuk melakukan pengambilan produk *return* oleh *internal sales*, penerimaan barang masuk ke gudang dan adanya BSTB *reject*, perbandingan data yang diberikan dengan *real* produk, dan pelaksanaan tindakan disposisi oleh *quality control*. Berikut adalah standar operasional prosedur dari pengembalian barang *return* :

Tabel 4.2

Alur dalam proses pengembalian barang *return*

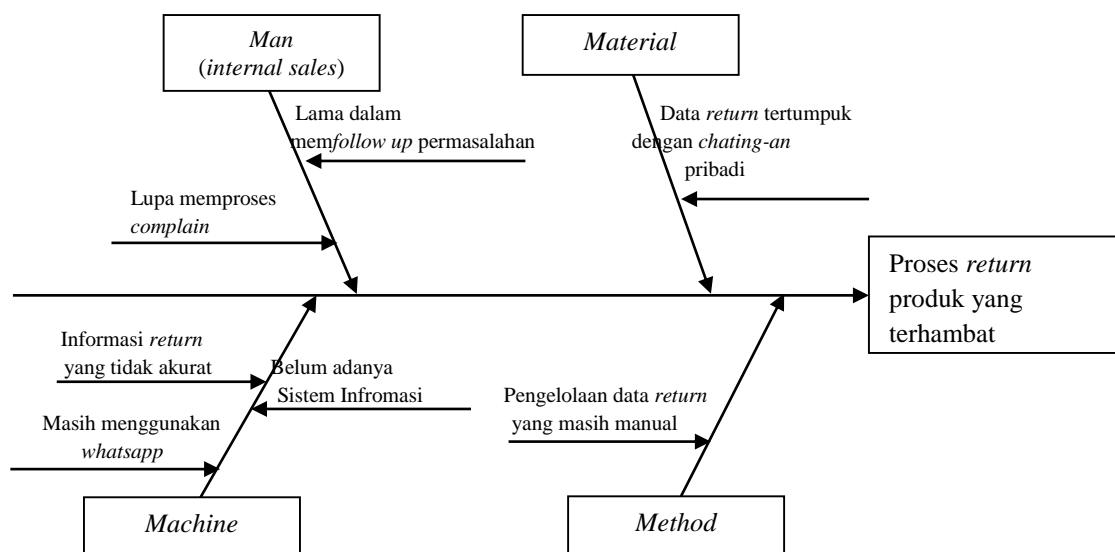
Alur Kerja	Dokumen Terkait	Keterangan
 <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Customer Melaporkan produk return via whatsapp] B --> C[Internal Sales Pembuatan email kepada delivery mengenai produk return] C --> D[Delivery Pengambilan produk return] D --> E[Quality Control Disposisi] E --> F([Selesai]) </pre>		<p><i>Customer</i> melakukan pelaporan barang <i>return</i> kepada <i>internal sales</i> dengan menggunakan aplikasi <i>whatsapp</i>.</p>
		<p><i>Internal sales</i> melakukan <i>follow up</i> kepada bagian <i>delivery</i> untuk mengambil produk.</p>
		<p><i>Delivery</i> mengambil produk sesuai dengan informasi yang diberikan oleh <i>internal sales</i>.</p>
		<p>Produk sampai di gudang PT Tungal Jaya <i>Plastic</i>, <i>quality control</i> melakukan perbandingan data yang diberikan dengan <i>real</i> produk lalu dilakukan disposisi.</p>

Bagian *internal sales* merupakan peranan yang terlibat pada pengembalian produk dengan aktivitas pelaporan produk *reject* dari *customer*. Selama ini *customer* melakukan pelaporan produk *reject* melalui *whatsapp* salah satu karyawan divisi *internal sales* yang ada di PT Tunggal Jaya *Plastic*. Permasalahan terjadi akibat proses pengembalian yang tidak berjalan dengan baik karena pelaporan via *whatsapp* yang kurang efektif dan efisien dalam sebuah perusahaan.

Masalah yang ditemukan dalam proses pengembalian produk *return* digambarkan dalam *cause and effect* diagram dibawah ini :

Diagram 4.1

Cause and Effect diagram



Hasil analisis menggunakan *cause and effect* diagram menunjukkan penyebab permasalahan terbagi menjadi 4 kategori, yaitu :

1. *Man*

Dalam menerima informasi produk *return* dari *customer* yang menangani hanya satu orang dibagian *internal sales* dan *customer* melakukan pelaporan produk *return* melalui *whatsapp*. Hal ini menyebabkan lamanya *follow up* permasalahan dikarenakan *chat* tertumpuk, tidak terlihat atau sudah membacanya namun lupa memproses pelaporan tersebut.

2. *Material*

Proses *return* menjadi terhambat karena adanya data yang tertumpuk dengan *chatting an* pribadi pengguna *whatsapp* tersebut. Dan dalam memproses

permasalahan terkadang *internal sales* tidak dapat mengetahui mana yang sudah diproses atau yang belum diproses.

3. *Machine*

Tidak adanya sistem yang terintegrasi menyebabkan proses *return* terhambat dan membutuhkan *delay time* yang cukup lama. Tidak adanya penyimpanan data yang khusus untuk produk *return* menyebabkan sulitnya *internal sales* dalam memfollow up laporan *customer*.

4. *Method*

Cara penanganan permasalahan yang masih *manual* menyebabkan sulitnya dalam pengelolaan laporan *customer*. Dan penanganan permasalahan yang tidak terstandarisasi menyebabkan proses pengembalian yang tidak efektif dan efisien.

1.3 Usulan Perbaikan

Pada PT Tunggal Jaya *Plastic* proses pengembalian produk *return* sering terjadi dan tidak dapat dihindari, perancangan sistem informasi bertujuan untuk mempermudah proses pengembalian agar tidak mengganggu fokus utama perusahaan. Sistem informasi menjadi usulan perbaikan dalam tugas akhir ini dalam menunjang proses pengembalian produk *return*.

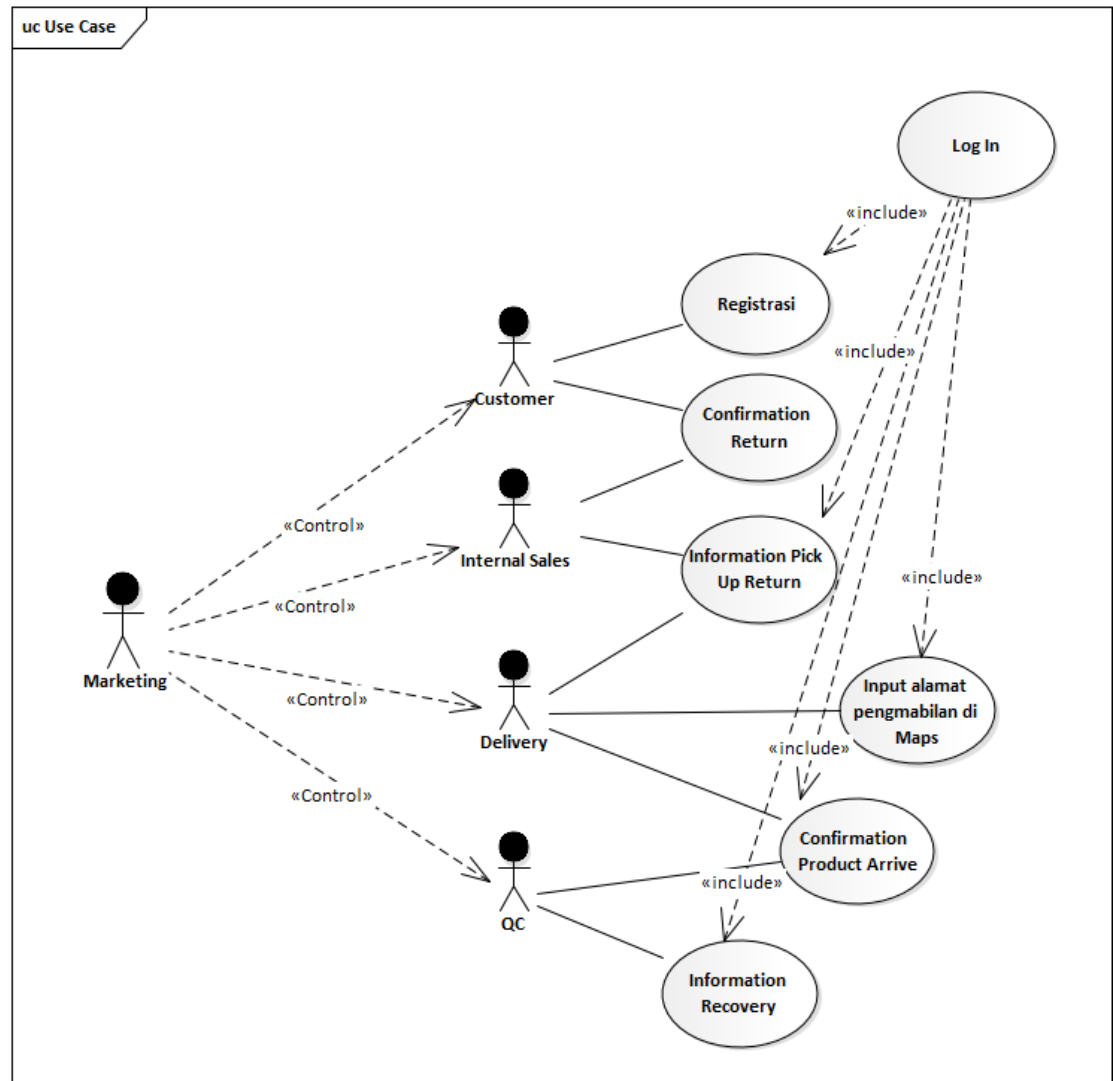
1.3.1 Proses Perancangan Sistem Informasi

Berikut adalah proses perancangan sistem informasi untuk produk *retrun Calpico Mini 63ML*.

1. *Use Case Diagram*

Use case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih *actor* dengan sistem informasi yang akan dirancang. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang dapat mengakses atau menggunakan fungsi – fungsi tersebut. Gambar 4.1 merupakan *use case* diagram pada sistem yang akan dirancang.

Gambar 4.1

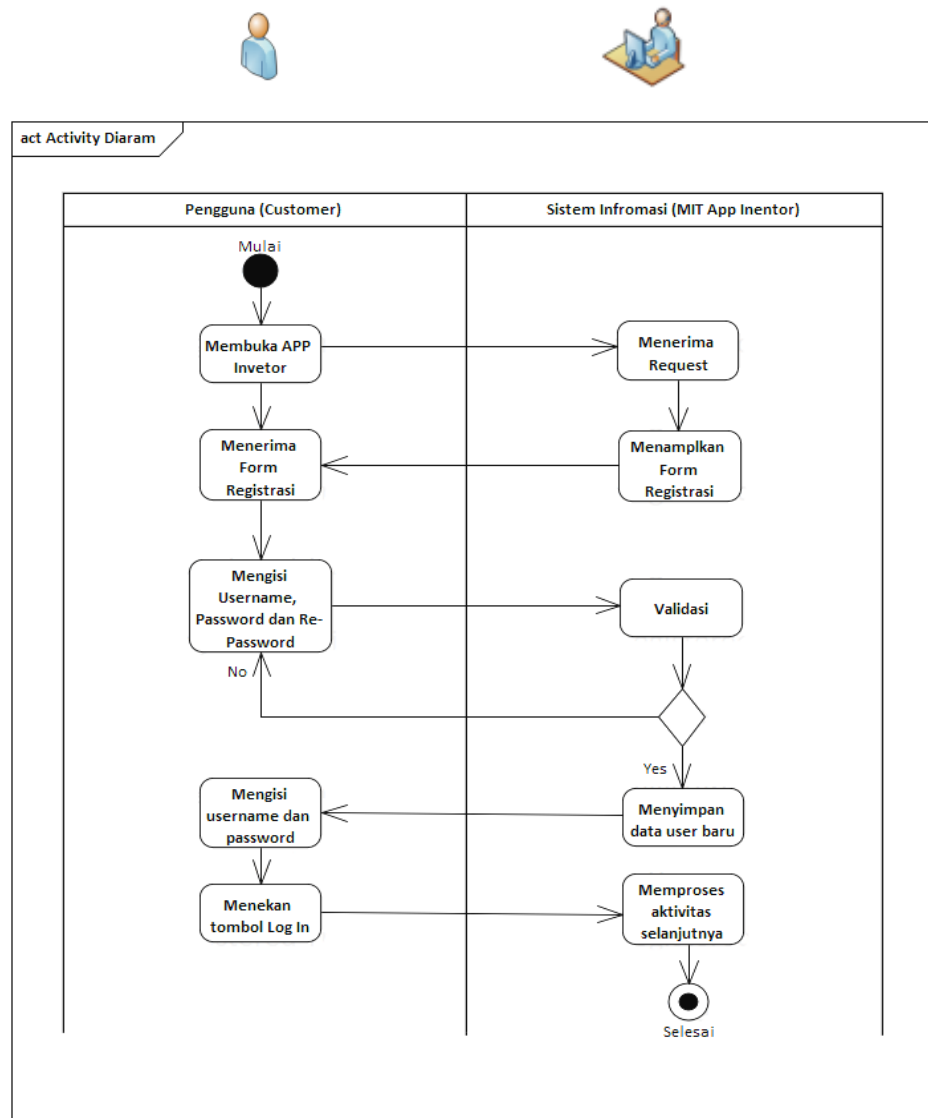
Use case diagram Return Produk

Aktifitas *system* yang dilakukan sesuai dengan urutan transaksi yang berhubungan dengan satu *actor*. Dari diagram *use case* diatas mempunyai 4 *actor* yaitu *customer*, *internal sales*, *delivery*, *quality control* dan 14 *use case* yang memiliki masing – masing batasan didalam sistem informasi yang akan dirancang. Masing – masing *actor* tersebut memiliki batasan (batasan disini diartikan sebagai hak akses) terhadap sistem, namun saling terintegrasi satu sama lainnya. Berikut adalah deskripsi mengenai gambar 4.1 :

- a. *Customer*
Dalam *actor customer* memiliki hak akses berupa *confirmation return*.
 - b. *Internal Sales*
Dalam *actor internal sales* memiliki hak akses berupa *follow up confirmation return*.
 - c. *Delivery*
Dalam *actor delivery* memiliki hak akses berupa *confirmation product arrive* kepada *quality control*.
 - d. *Quality Control*
Dalam *actor quality control* memiliki hak akses berupa *information recovery*.
2. *Activity Diagram*

Activity diagram menggambarkan berbagai aliran aktivitas dalam sistem yang sedang dirancang hanya menggambarkan proses – proses dan aktivitas dari level atas secara umum.

Gambar 4.2

Activity Diagram aktifitas *Log in Customer*

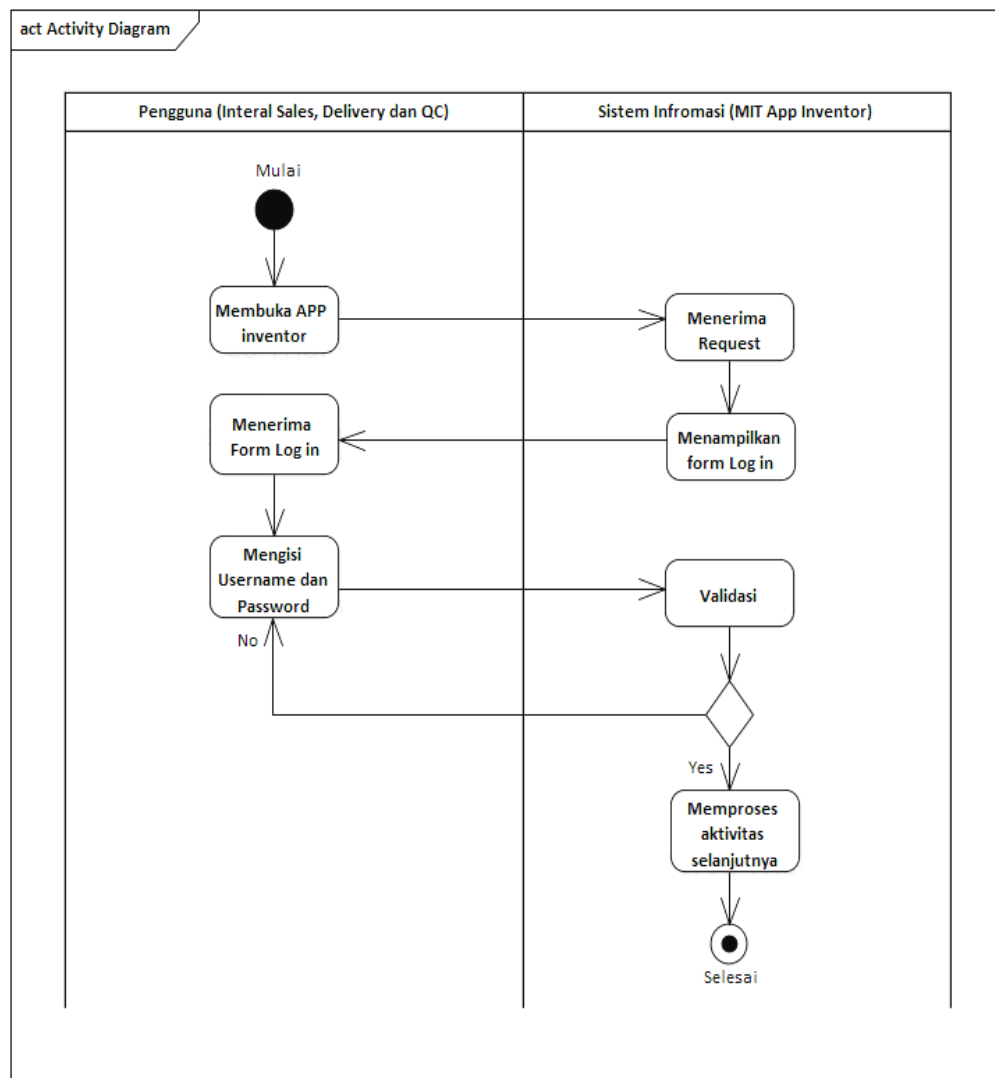
Tabel 4.3

Penjelasan Alur proses *Log in*

<i>Actor</i>	Kegiatan	<i>Output</i>	Hak akses dalam Sistem Informasi
<i>Customer</i>	Melakukan proses registrasi dan proses <i>log in</i> .	Memiliki <i>user id</i> atau akun dan mengakses Aplikasi.	Membuat akun dan mengakses kedalam Aplikasi.

Pada *activity diagram log in* menggambarkan urutan aktivitas *user* dalam berinteraksi dengan sistem akan masuk kedalam aplikasi, dimana dengan mengisi *username* dan *password*. Apabila tidak memiliki akun dalam sistem informasi tersebut maka melakukan registrasi terlebih dahulu.

Gambar 4.3

Activity Diagram aktifitas *Log in* Pengguna

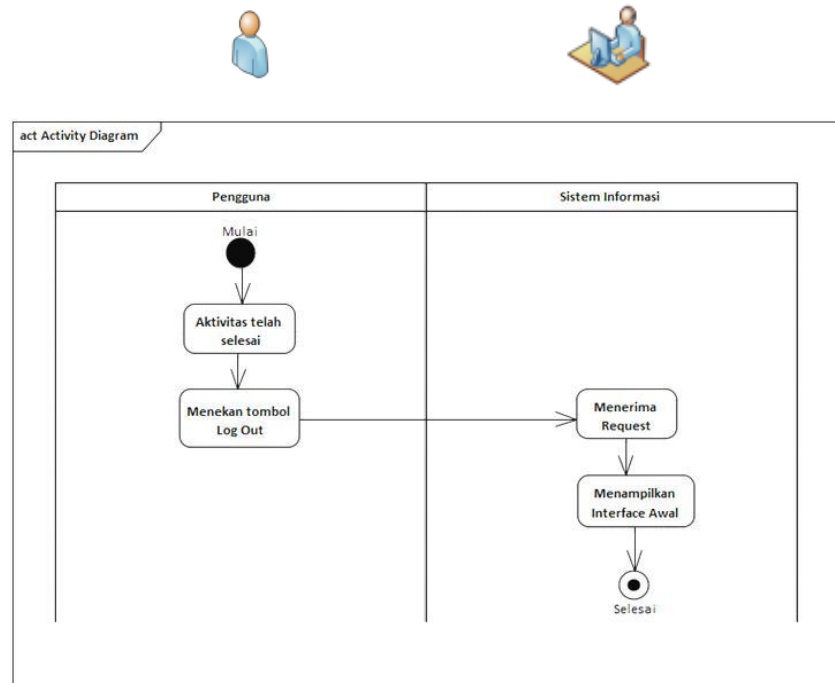
Tabel 4.4

Penjelasan Alur proses *log in* pengguna

<i>Actor</i>	Kegiatan	<i>Output</i>	Hak akses dalam Sistem Informasi
<i>Internal Sales</i>	Melakukan proses <i>log in</i> .	Mengakses Aplikasi	Mengakses kedalam Aplikasi.
<i>Deivery</i>			
<i>Quality Control</i>			

Pada *activity* diagram *log in* menggambarkan urutan aktivitas *user* dalam berinteraksi dengan sistem akan masuk kedalam aplikasi, dimana dengan mengisi *username* dan *password*.

Gambar 4.4

Activity Diagram aktifitas *Log out* pengguna

Tabel 4.5

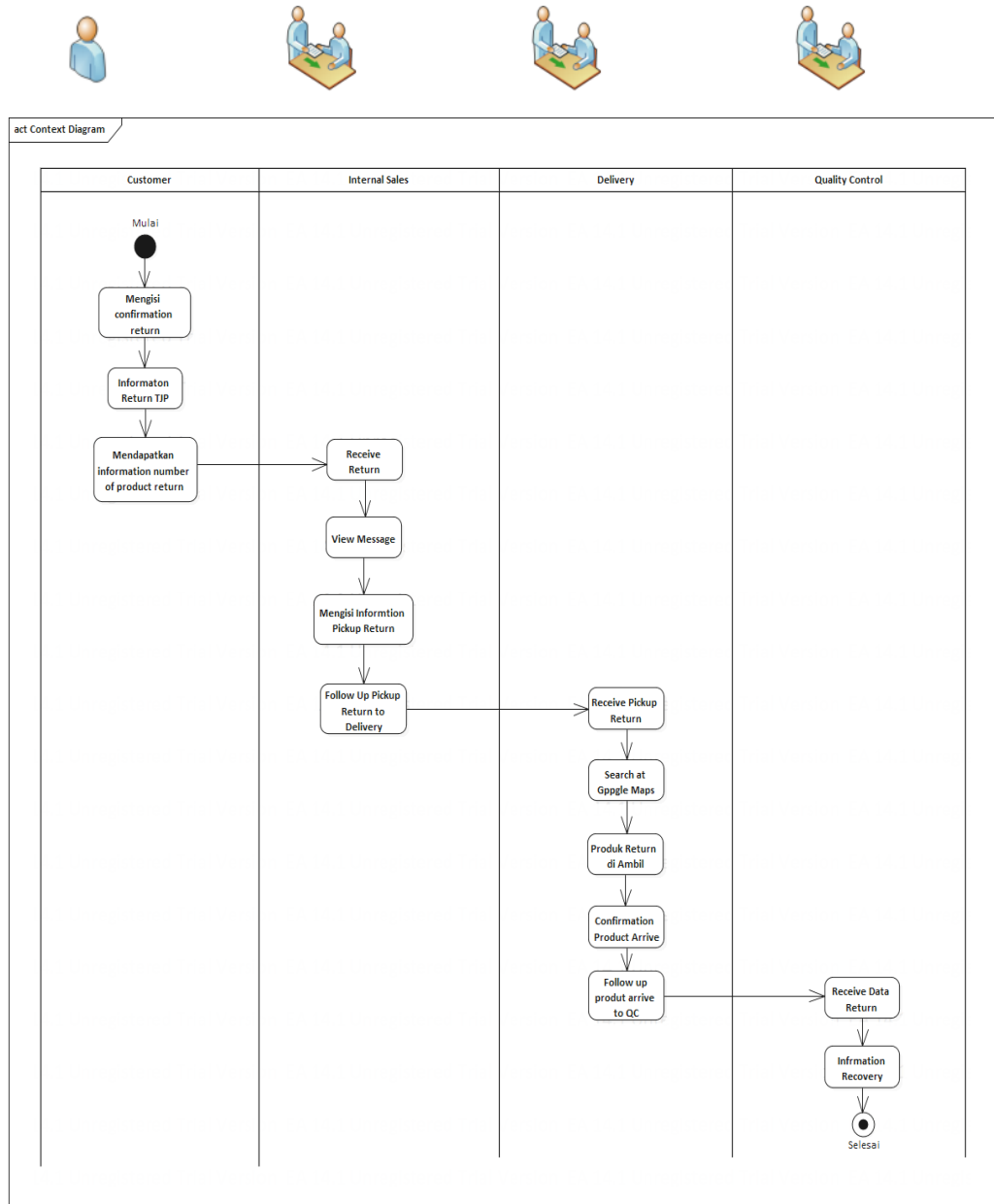
Penjelasan Alur proses *log out*

<i>Actor</i>	Kegiatan	<i>Output</i>	Hak akses dalam Sistem Informasi
<i>Customer</i>	Melakukan proses <i>log out</i> .	<i>Sign Out</i> dari Aplikasi	<i>Sign Out</i> dari Aplikasi.
<i>Internal Sales</i>			
<i>Deivery</i>			
<i>Quality Control</i>			

Pada *activity diagram log out* menggambarkan urutan aktivitas *user* dalam berinteraksi dengan sistem akan keluar dari aplikasi yang telah digunakan, dimana dengan melakukan proses *sign out*.

Gambar 4.5

Activity Diagram aktifitas proses pelaporan *return*



Tabel 4.6

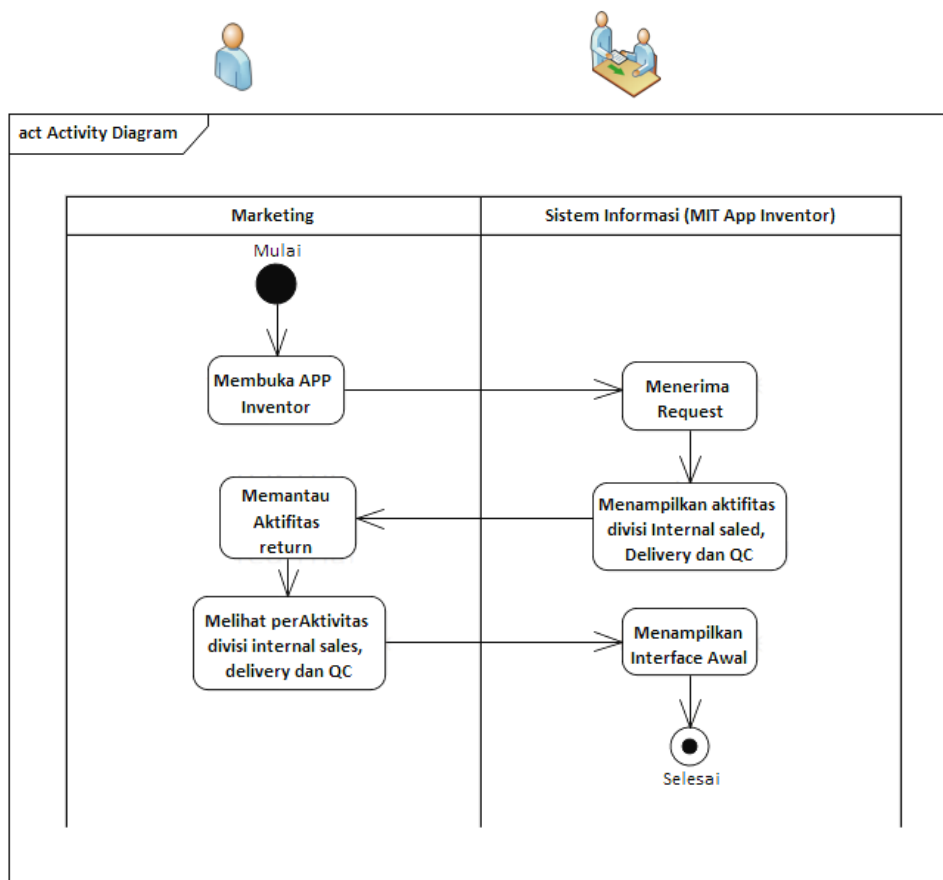
Penjelasan Alur proses pelaporan *return*

<i>Actor</i>	Kegiatan	<i>Output</i>	Hak akses dalam Sistem Informasi
<i>Customer</i>	Melakukan pelaporan mengenai produk <i>return</i> .	<i>Number product return</i>	Melaporkan.
<i>Internal Sales</i>	Menerima <i>confirmation return</i> dan mem <i>follow up</i> kepada bagian <i>delivery</i> .	<i>Information.</i>	Membaca dan Menindaklanjuti.
<i>Delivery</i>	Menerima <i>pickup return</i> dan mem <i>follow up product arrive</i> kepada bagian <i>quality control</i> .		Membaca dan Menindaklanjuti.
<i>Quality Control</i>	Menerima <i>product return</i> dan <i>information recovery</i> .		Membaca.

Pada *activity* diagram proses pelaporan *return* menggambarkan urutan aktivitas *customer*, *internal sales*, *delivery*, *quality control* dalam berinteraksi dengan sistem.

Gambar 4.6

Activity Diagram aktifitas proses pelaporan *return*



Tabel 4.7

Penjelasan Alur proses *controller Marketing*

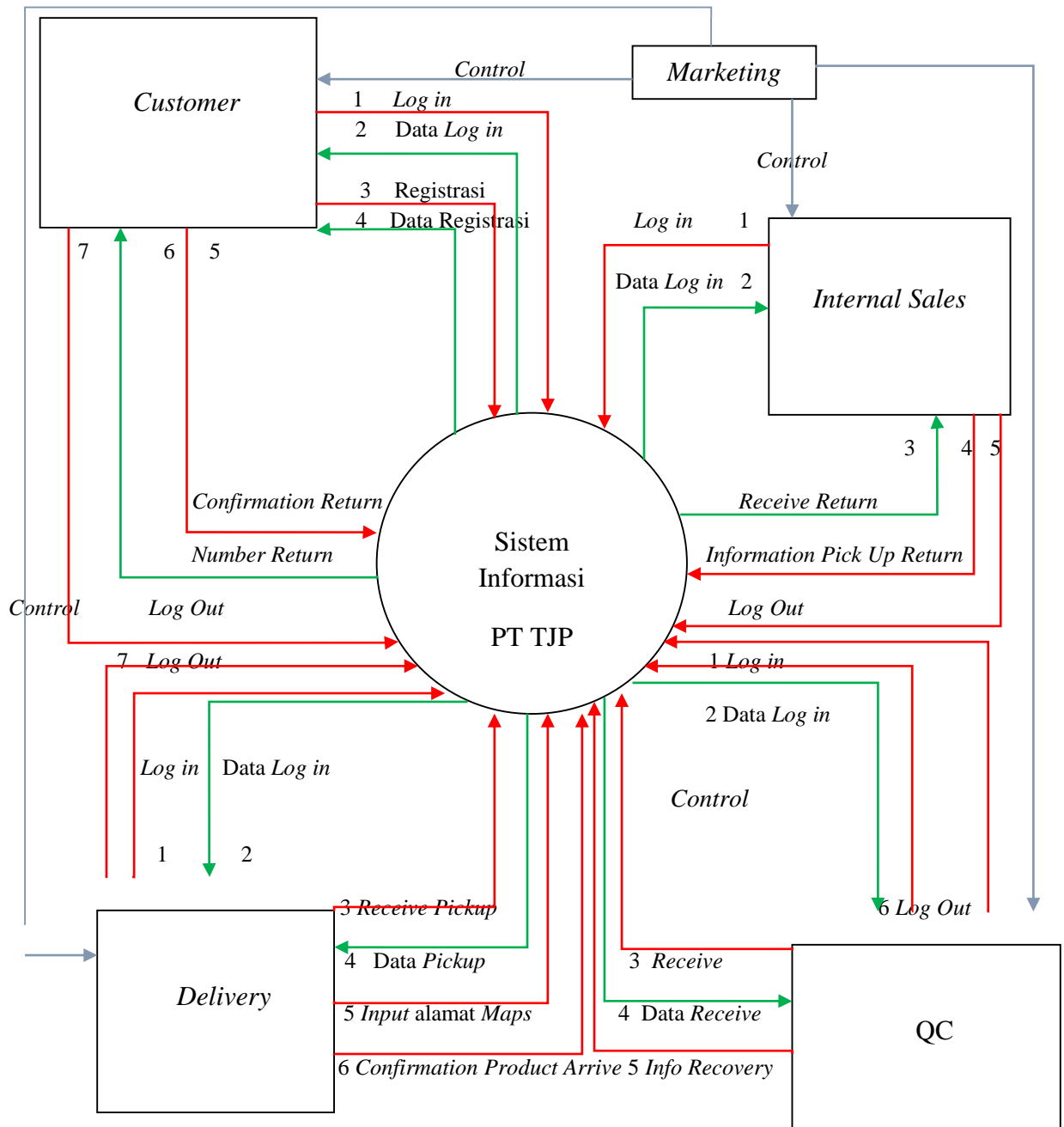
<i>Actor</i>	Kegiatan	<i>Output</i>	Hak akses dalam Sistem Informasi
<i>Marketing</i>	Melakukan pemantauan aktifitas <i>internal sales, delivery</i> dan QC.	Mengetahui yang belum atau sudah ter <i>follow up</i> .	Membaca.

1.3.2 Rancangan Proses Sistem




Berikut adalah rancangan proses sistem dengan menggunakan *context* diagram. *Context* diagram terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup rancangan sistem.

Diagram 4.2

Context Diagram Rancangan Sistem Informasi



Keterangan :

-  : Merupakan *input* dari kegiatan *stakeholder* kepada sistem informasi.
-  : Merupakan *output* dari sistem informasi kepada kegiatan yang dilakukan oleh *stakeholder*.
-  : Merupakan *controller* dari divisi *internal sales*, *delivery* dan *quality control*.

Angka : Merupakan urutan proses yang dilakukan.

Diagram 4.2 memiliki empat *stakeholder* yaitu *customer*, *internalsales*, *delivery* dan *quality control* yang memiliki *input* dan *output*.

1. *Customer*

Dalam *input* yang dilakukan oleh *customer* adalah melakukan *confirmation return* produk yang ingin dilaporkan kepada PT Tunggal Jaya Plastic dengan *output* yang dikeluarkan oleh sistem informasi adalah data terkait *confirmation return* tersebut.

2. *Internal Sales*

Dalam *input* yang dilakukan oleh *internal sales* adalah *follow up* mengenai *confirmation return* kepada bagian *delivery* lalu sistem informasi memberikan *output* berupa *information pick up return*.

3. *Delivery*

Dalam *input* yang dilakukan oleh *delivery* adalah menerima *pick up return* yang diberikan oleh *internal sales* lalu *output* yang diberikan oleh sistem informasi adalah *confirmation product arrive* untuk diberikan kepada *quality control*.

4. *Quality Control*

Dalam *input* yang dilakukan oleh *quality control* menerima data *return* yang di *follow up* oleh *delivery* dengan *output* yang diberikan oleh sistem informasi berupa data *receive* dan *information recovery*.

5. *Marketing*

Dalam proses pengembalian *return*, *marketing* merupakan bagian dalam mengontrol aktivitas *follow up* agar dapat berjalan dengan baik.

1.3.3 Rancangan *Interface* (tampilan) Sistem

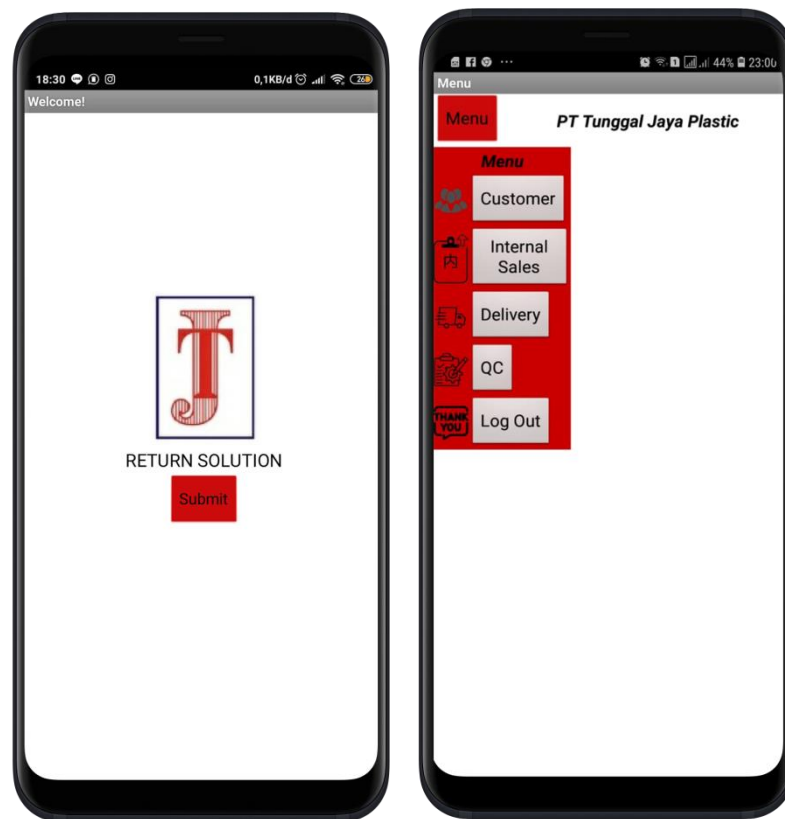
Rancangan sistem atau *tools* yang digunakan adalah MIT App Inventor berbasis Android. Berikut adalah rancangan *interface*.

1. Tampilan Utama

Halaman utama yang dirancang berisikan logo PT Tunggal Jaya Plastic dan Tampilan menu 4 *stakeholder* yang terkait dalam proses pengembalian produk *return*.

Gambar 4.7

Tampilan Utama



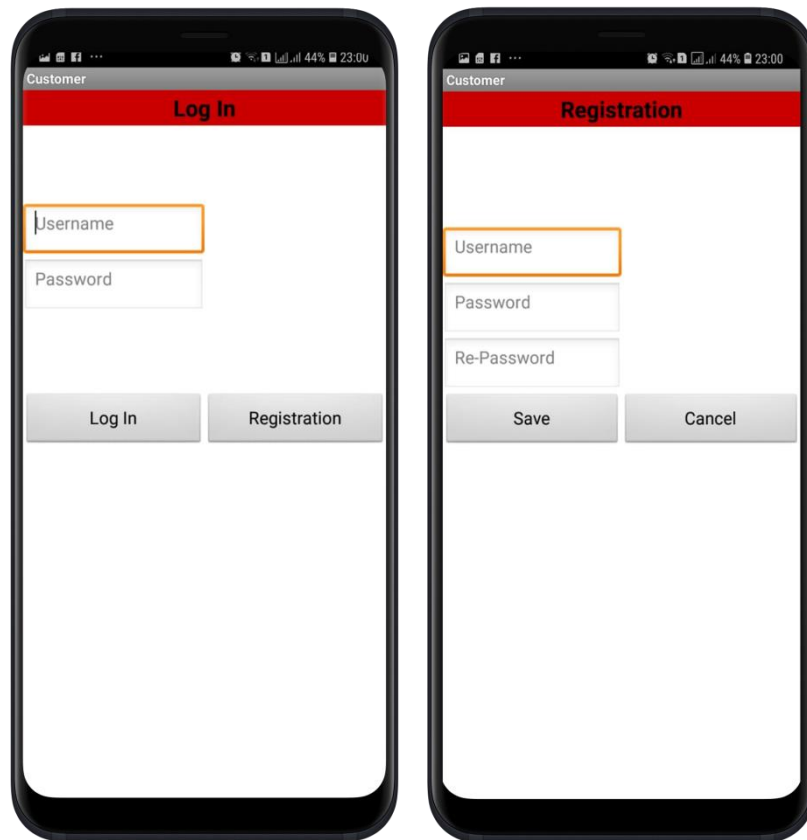
Didalam menu terdapat *customer*, *internal sales*, *delivery* dan *quality control* yang memiliki masing – masing peran dalam proses pengembalian produk *return*.

2. Tampilan *Customer*

Jika pada tampilan menu memilih *customer* akan ada proses *log in* didalamnya namun, apabila belum terdaftar atau memiliki akun harus melakukan registrasi terlebih dahulu.

Gambar 4.8

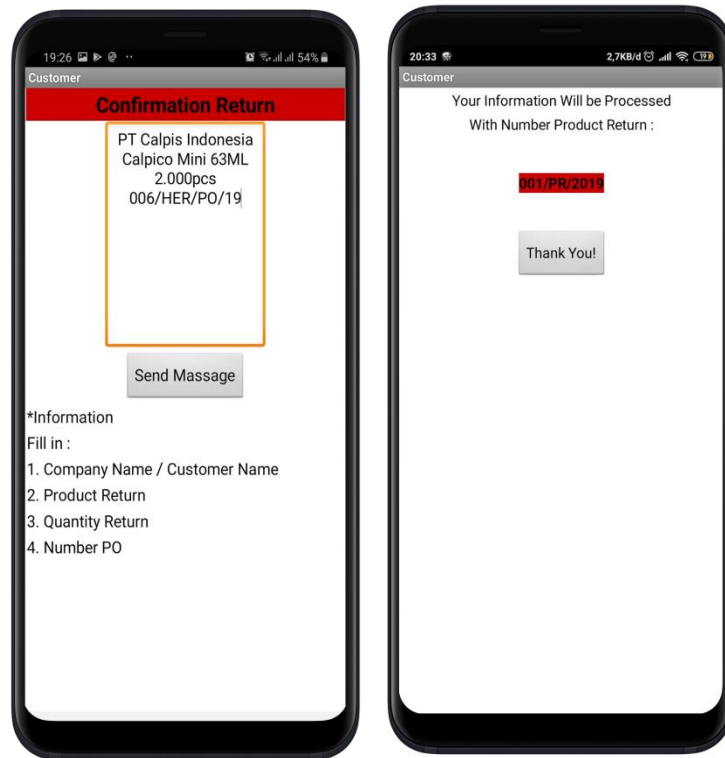
Tampilan *Customer*



Apabila belum memiliki akun harus melakukan registrasi dengan mengisi *username*, *password* dan *re-password* yang benar.

Gambar 4.9

Tampilan *Customer*



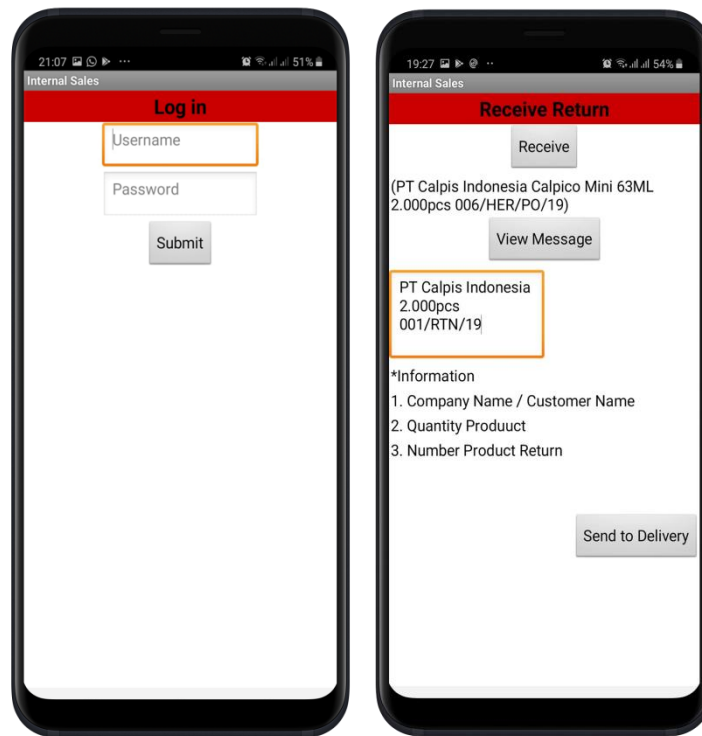
Setelah melakukan proses *log in*, *customer* melakukan pengisian data mengenai produk *return*. Sesuai dengan permasalahan yang ingin di informasikan kepada PT Tunggal Jaya *Plastic* dan mendapatkan *number return*.

3. Tampilan *Internal Sales*

Jika pada tampilan menu memilih *Internal Sales* akan ada proses *log in* didalamnya mengisi *username* dan *password* yang telah ditentukan.

Gambar 4.10

Tampilan *Internal Sales*



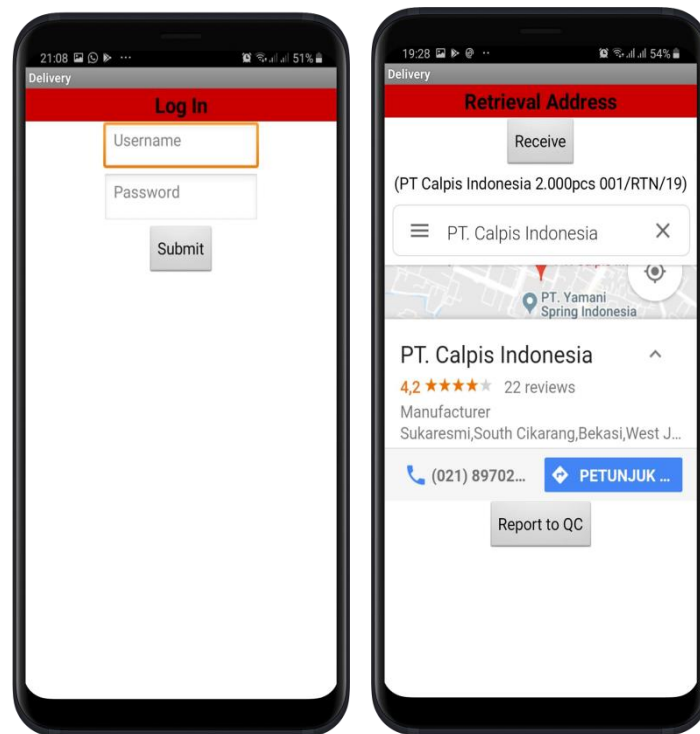
Setelah melakukan proses *log in*, *internal sales* mendapatkan *receive return* yang diterima apabila ada proses pengembalian barang oleh *customer*. *Internal sales* melakukan *follow up* mengenai *information pick up return* kepada bagian *delivery*.

4. Tampilan *Delivery*

Jika pada tampilan menu memilih *delivery* akan ada proses *log in* didalamnya mengisi *username* dan *password* yang telah ditentukan.

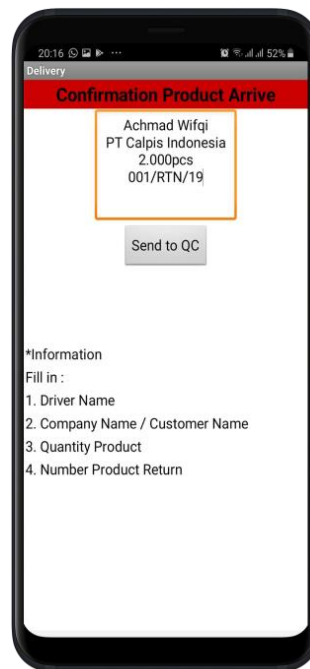
Gambar 4.11

Tampilan *Delivery*



Gambar 4.8 terdapat proses *log in* dan *retrieval address* yang diterima oleh divisi *delivery* apabila mengakses atau membuka.

Gambar 4.12
Tampilan *Delivery*



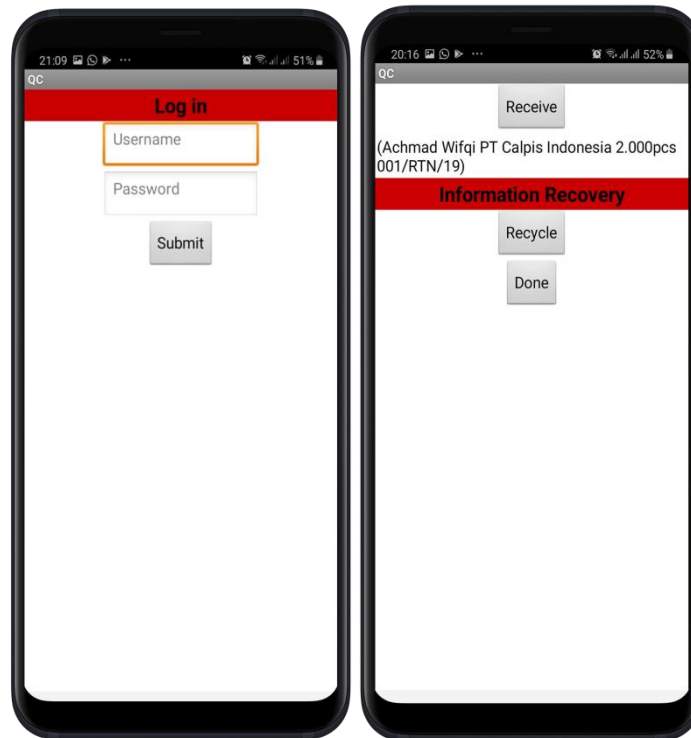
Setelah melakukan proses *log in*, *delivery* mendapatkan *receive pick up return* yang diterima apabila ada proses pengembalian barang yang telah diproses sebelumnya oleh *internal sales*. *Delivery* melakukan pencarian alamat di *maps* dan apabila barang sudah diambil dan sampai di PT Tunggal Jaya Plastic, *delivery* melakukan *follow up* mengenai *confirmation product arrive* bagian *quality control*.

5. Tampilan *Quality Control*

Jika pada tampilan menu memilih *quality control* akan ada proses *log in* didalamnya mengisi *username* dan *password* yang telah ditentukan.

Gambar 4.13

Tampilan *Quality Control*



Setelah melakukan proses *log in*, *quality control* mendapatkan *receive data return* yang diterima apabila ada proses pengembalian barang yang telah di *pick up* dan telah datang di PT Tunggal Jaya Plastic. *Quality control* melakukan *information recovery* atau disposisi terhadap proses selanjutnya produk tersebut apakah dilakukan *remanufacture* atau *recycle*.