

BAB IV

ANALISIS PROSES KERJA

4.1 *Standard Operating Procedure (SOP) marketing PT Dame Alam Sejahtera*

Setiap badan usaha memiliki Standar Operasional yang membantu mengatur kegiatan operasional suatu badan usaha. SOP menurut Sailendra (2015) yaitu panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Dengan adanya SOP, karyawan dimudahkan dalam melaksanakan kegiatan yang akan dilakukan secara rinci dan proses yang benar, sehingga karyawan dapat menjalankan kegiatan operasional dengan mudah dan berulang secara teratur. Maka, SOP dapat mempermudah perusahaan untuk memantau supaya kualitas dari perusahaan stabil. Dengan karyawan konsisten bekerja, perusahaan akan mempunyai sistem kerja yang tetap, terstruktur dengan baik, dan akan mempunyai hasil akhir produktivitas yang baik dan bisa bertahan dengan kualitas yang baik.

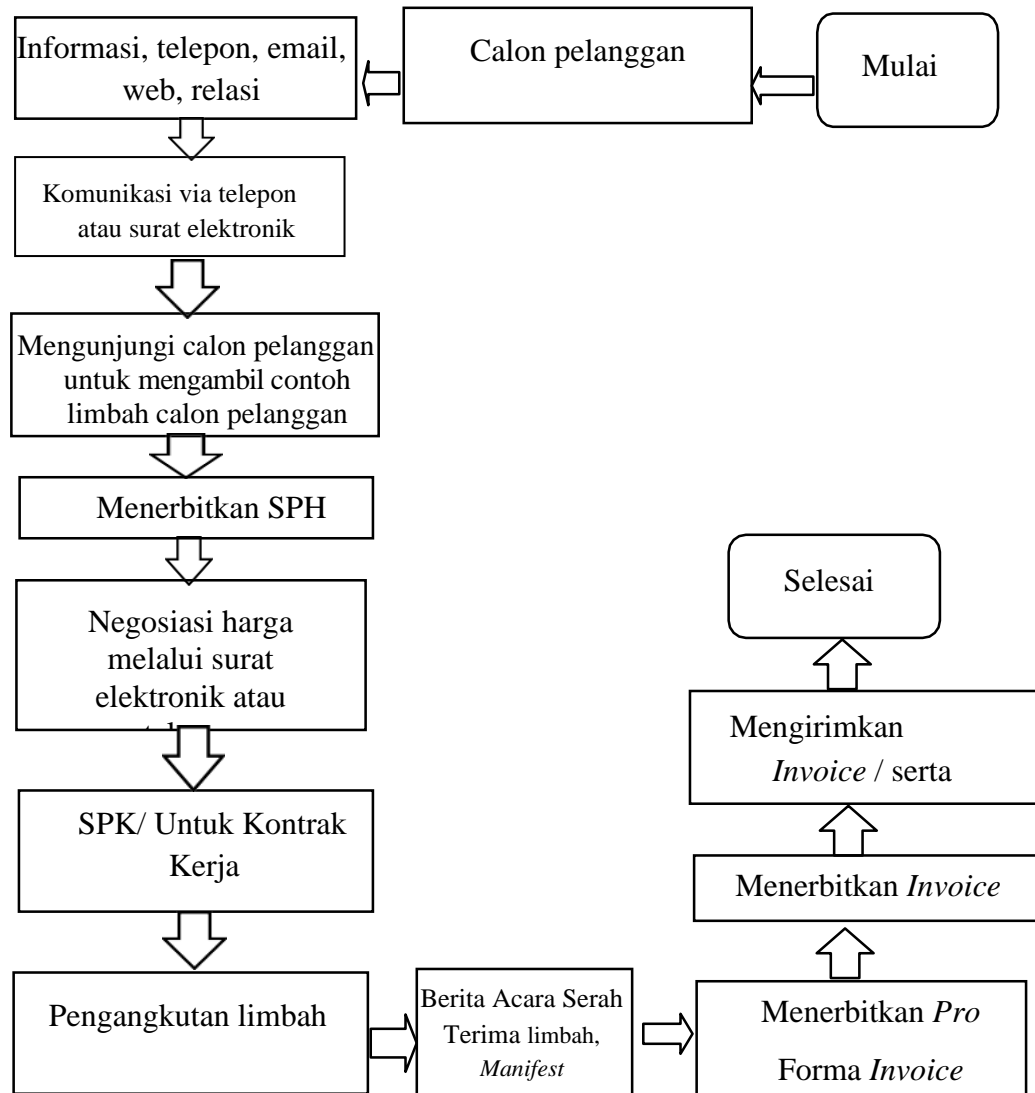
SOP perusahaan akan mempermudah setiap karyawan dalam bekerja, sehingga karyawan akan melakukan sistem kerja yang tetap, dan melakukan pekerjaan dilapangan sesuai dengan SOP. SOP perusahaan akan memperhatikan kebijakan, kewajiban serta petunjuk yang benar tentang bagaimana mengatur kegiatan yang akan dilaksanakan oleh karyawan perusahaan. Pada saat SOP dilaksanakan dengan baik dan benar, maka karyawan perusahaan akan mengimplementasikan SOP yang berlaku sesuai dengan peraturan yang berlaku pada perusahaan tersebut.

PT Dame Alam Sejahtera menuangkan bentuk *Standard Operating Procedure (SOP) marketing*, Pada Divisi *marketing* PT Dame Alam Sejahtera memiliki uraian proses kerja berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang harus dijalankan dengan baik agar proses kerja di lapangan dan di dalam perusahaan dapat berjalan selaras serta dapat tercapai tujuan yang baik.

Diagram 4.1 adalah Diagram SOP *marketing* pada perusahaan PT Dame Alam Sejahtera.

Diagram 4. 1

Standard operating procedure (SOP) marketing pada PT Dame Alam Sejahtera



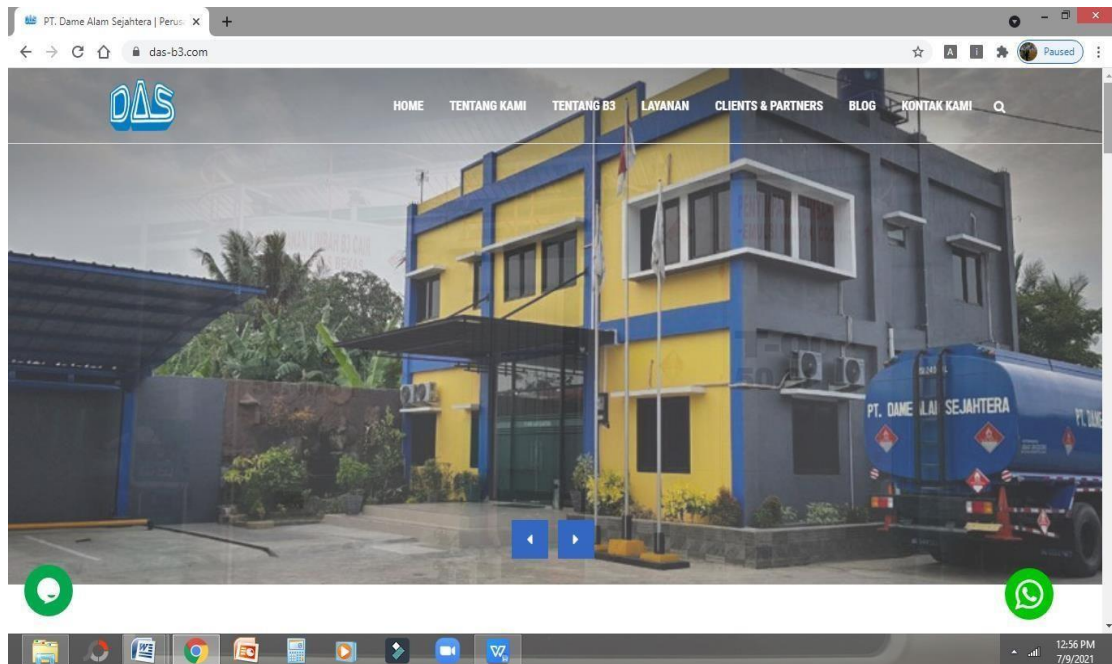
Sumber: PT Dame Alam Sejahtera

Berikut adalah penjelasan pada diagram 4.1 mengenai proses *Standard Operating Procedure (SOP) marketing* dari PT Dame Alam Sejahtera:

1. Calon pelanggan

Calon pelanggan adalah perusahaan atau lembaga pemerintahan yang mempunyai keluhan tentang limbah B3 yang ingin dibuang atau diolah, sehingga mencari perusahaan yang mampu mengolah limbah tersebut. Calon pelanggan tersebut menghubungi PT Dame Alam Sejahtera melalui telepon, surat elektronik, dan situs internet yaitu <https://das-b3.com/>.

Gambar 4. 1
Situs Internet PT Dame Alam Sejahtera



Sumber: Situs Internet PT Dame Alam Sejahtera

2. Komunikasi via surat elektronik atau telepon

Setelah calon pelanggan menghubungi PT Dame Alam Sejahtera melalui telepon, surat elektronik, dan situs internet tentang kebutuhannya atas jasa pelayanan yang ditawarkan maka karyawan dari Divisi *Marketing* akan menindak lanjuti dengan menghubungi pelanggan untuk mencari informasi lebih detail mengenai kebutuhan calon pelanggan terkait jasa pengelolaan limbah PT Dame Alam Sejahtera.

3. Mengunjungi calon pelanggan untuk mengambil contoh limbah calon pelanggan

Setelah mendapat informasi lengkap dari calon pelanggan (seperti alamat, limbah apa saja yang ingin dikelola serta kode limbah, jumlah berat limbah yang ingin diolah) selanjutnya lalu pihak marketing akan membuat janji untuk melakukan kunjungan ke lokasi limbah calon pelanggan untuk memastikan apa saja limbah yang ingin dikelola, dan karyawan *marketing* melakukan pengambilan contoh limbah yang ingin diproses oleh PT Dame Alam Sejahtera.

4. Membuat Surat Penawaran Harga (SPH)

Surat Penawaran Harga (SPH) yaitu surat yang menginformasikan tentang rincian harga yang akan ditawarkan untuk jasa untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang sedang direncanakan.

Setelah melakukan kegiatan pengambilan contoh limbah, selanjutnya marketing akan menghitung berapa estimasi harga, serta jenis jasa angkut yang digunakan untuk calon pelanggan, informasi tersebut diberikan kepada calon pelanggan dalam bentuk SPH. SPH yang sudah dibuat selanjutnya diajukan kepada *General Manager* untuk dilakukan pengecekan dan apabila *General Manager* sudah menyetujui, maka SPH dapat diberikan ke calon pelanggan. Gambar 4.3 merupakan contoh dari SPH PT Dame Alam Sejahtera.

Gambar 4. 2

Draft Surat Penawaran Harga

No. :/DAS/SPH-...../I/2021
Perihal : Penawaran Harga

Karawang, Januari 2021

Kepada Yth.
PT.
Jl.

Dengan hormat,
Terimakasih atas kesempatan yang diberikan. Memenuhi permintaan PT., berikut kami sampaikan penawaran harga pengelolaan limbah B3 :

No.	Nama Limbah	Kode Limbah	Satuan	Harga
1.	Item Limbah			
2.	Jasa Angkut : - Light Truck - Tronton			

Keterangan :
 ➤ Harga belum termasuk PPN 10%
 ➤ Harga sudah termasuk biaya pengadaan dokumen limbah B3
 ➤ Kemasan limbah B3 disediakan oleh PT.
 ➤ Setiap limbah yang diangkut dan dimusnahkan kurang dari 200 Kg/Liter dikenakan minimum charge 200 Kg/Liter
 ➤ Pembayaran 14 (empat belas) hari setelah invoice diterbitkan
 ➤ Penawaran ini berlaku 1 (satu) bulan

Demikian surat penawaran harga ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,
PT. Dame Alam Sejahtera

Menyetujui,
PT.

Retno
Marketing

.....

Sumber: PT Dame Alam Sejahtera.

5. Negosiasi harga melalui surat elektronik atau telepon

Setelah SPH diterima oleh calon pelanggan dan calon pelanggan merasa keberatan dengan harga yang ditawarkan, maka calon pelanggan berhak untuk melakukan negosiasi harga yang ditawarkan melalui Divisi *marketing*. Negosiasi harga dapat dilakukan melalui telepon atau surat elektronik. Setelah harga disetujui kedua belah pihak maka akan dibuatkan SPH baru untuk ditandatangani oleh calon pelanggan sebagai bentuk persetujuan dan dikembalikan ke PT Dame Alam Sejahtera untuk kebutuhan arsip dokumen perusahaan.

6. Surat Perjanjian Kerjasama (SPK)

SPH yang sudah ditandatangani oleh pelanggan akan ditindak lanjuti dengan dibuat Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) oleh Divisi legal, selanjutnya Divisi Pengangkut akan menerbitkan surat manifest yang berisikan informasi terkait jasa angkut yang ingin dipakai oleh pelanggan. Setelah itu, SPK dan *manifest* tersebut akan ditandatangani oleh kedua belah pihak antara PT Dame Alam Sejahtera dan pelanggan sebagai bentuk kontrak kerja.

7. Pengangkutan limbah

Setelah SPK dan *manifest* ditandatangani, langkah selanjutnya adalah pengangkutan limbah dari pelanggan dengan memperhatikan jenis limbah, jumlah berat limbah yang ingin diolah, yang sesuai dengan SPK serta jasa angkut yang digunakan sesuai dengan *manifest*.

8. Berita Acara Serah Terima limbah, *manifest*

Setelah kegiatan pengangkutan limbah selesai, Divisi Pengangkut membuat Berita Acara Serah Terima limbah, dan *manifest* yang sudah dibuat sebelumnya. Kedua dokumen ini diberikan kepada pelanggan jika sudah terjadi kegiatan pengangkutan limbah.

9. Menerbitkan *Pro Forma Invoice*, dan *Invoice*, serta Mengirimkan *Invoice*

Setelah dokumen seperti SPH, SPK, Berita Acara, serta *manifest* sudah diberikan kepada pelanggan, serta kegiatan pengangkutan limbah sudah dilaksanakan, selanjutnya Divisi *marketing* dapat melanjutkan menyerahkan scan/*soft copy* kepada Divisi *accounting* untuk menerbitkan *Pro Forma Invoice*, dan *Invoice*, serta mengirimkan *invoice* kepada pelanggan untuk membayar jasa pengolahan limbah yang sudah dilaksanakan.

4.2 Analisis Standard Operating Procedure Marketing PT Dame Alam Sejahtera Periode Maret-Mei 2021

Analisis SOP *marketing* dilakukan pada saat pelaksanaan magang selama 3 bulan yaitu mulai 1 Maret – 31 Mei 2021. Alur SOP *marketing* periode tersebut terlihat pada tabel 4.1.

Tabel 4. 1
Alur SOP *Marketing* PT Dame Alam Sejahtera
dan jumlah calon pelanggan yang tidak meneruskan ke proses berikutnya periode Maret-Mei 2021

No.	Prosedur	Keterangan								
		Maret			April			Mei		
		Jumlah Calon Pelanggan	Meneruskan ke proses berikutnya	Tidak meneruskan ke proses berikutnya	Jumlah Calon Pelanggan	Meneruskan ke proses berikutnya	Tidak meneruskan ke proses berikutnya	Jumlah Calon Pelanggan	Meneruskan ke proses berikutnya	Tidak meneruskan ke proses berikutnya
1	Calon pelanggan	15	15	0	10	10	0	7	7	0
2	Komunikasi via surel atau telepon	15	15	0	10	10	0	7	7	0
3	Mengunjungi calon pelanggan untuk mengambil contoh limbah calon pelanggan	15	15	0	9	9	1	6	6	1
4	Membuat Surat Penawaran Harga (SPH)	14	14	1	7	7	2	3	3	3
5	Negosiasi harga via surel, telepon	9	9	5	5	5	2	3	3	0
6	Surat Perjanjian Kerjasama (SPK)	9	9	0	5	5	0	3	3	0
7	Pengangkutan limbah	9	9	0	5	5	0	3	3	0
8	Berita Acara serah terima limbah, sertifikat, <i>manifest</i>	9	9	0	5	5	0	3	3	0
9	Menerbitkan Pro Forma <i>Invoice</i> , Menerbitkan <i>Invoice</i> , Mengirimkan <i>Invoice</i>	9	9	0	5	5	0	3	3	0

Penjelasan tabel 4.1 adalah sebagai berikut :

1. Pada bulan Maret 2021, terdapat 15 perusahaan yang menghubungi PT Dame Alam Sejahtera yang tertarik untuk melakukan kontrak kerja dalam pengolahan limbah. Namun dalam proses selanjutnya hanya 9 perusahaan yang akhirnya melakukan kontrak kerja dengan PT Dame Alam Sejahtera. Sejumlah 6 perusahaan akhirnya tidak meneruskan kontrak kerja tersebut yang disebabkan oleh :
 - a. 1 perusahaan tidak melakukan komunikasi kembali kepada *staff marketing* setelah menerima Surat Penawaran Harga (SPH) yang ditawarkan oleh *staff marketing*. *Staff Marketing* sudah berupaya untuk melakukan koordinasi namun tidak mendapatkan *feedback*.
 - b. Sebanyak 5 perusahaan yang keberatan dengan SPH yang ditawarkan dikarenakan jumlah limbah yang mereka miliki kurang dari 200 kg. Sedangkan aturan perusahaan menyebutkan batas minimal harga kontrak adalah sebesar nilai kontrak limbah seberat 200 kg dan jika limbah yang diolah kurang dari 200 kg maka harga yang akan diberikan tetap sesuai jumlah limbah 200 kg. Proses negosiasi tidak dilanjutkan dikarenakan aturan perusahaan mengenai *minimum charge*.
2. Bulan April 2021, sebanyak 10 perusahaan yang mengontak PT Dame Alam Sejahtera dan ingin melakukan kerjasama. Tetapi yang melakukan kerjasama hanya 5 perusahaan. Dan 5 perusahaan lainnya yang tidak melakukan kerjasama dikarenakan :
 - a. 1 perusahaan ingin mengolah limbah, namun limbah yang ingin diolah tidak termasuk dengan jenis limbah yang bisa diolah oleh PT Dame Alam Sejahtera.
 - b. 2 perusahaan yang batal bekerjasama, dikarenakan hilangnya kontak dengan pelanggan setelah *staff marketing* memberikan Surat Penawaran Harga (SPH) , *marketing* berusaha mengontak pelanggan, namun tidak ada respon.
 - c. 2 perusahaan membatalkan mengolah limbah karena limbah yang ingin diolah kurang dari 200kg, sesuai dengan aturan yang *minimum charge* untuk mengolah limbah minimal 200kg. Untuk pengolahan limbah dibawah 200kg, harga yang diberikan akan tetap sama dengan *minimum charge*.
3. Yang terjadi pada bulan Mei 2021, sebanyak 7 perusahaan menghubungi untuk keperluan mengolah limbahnya, namun yang *deal* untuk mengolah limbah hanya 3. Dan 4 perusahaan yang tidak *deal* untuk melakukan kerjasama pemicu yang terjadi diantaranya :
 - a. 1 perusahaan mempunyai limbah yang berbeda dari jenis limbah yang bisa diolah.
 - b. 3 perusahaan lainnya hilang kontak dengan pelanggan setelah dikirimkan Surat Penawaran Harga (SPH) oleh *staff marketing*. *Marketing* sudah menghubungi pelanggan tersebut, namun pelanggan tidak menanggapi.

4.3 Hasil Analisis *Standard Operating Procedure* Divisi Marketing PT Dame Alam Sejahtera

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada saat periode magang, hasil analisis terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) Divisi *marketing* sudah diterapkan dengan baik oleh *staff marketing*. Dilihat berdasarkan periode magang Maret – Mei 2021, *staff marketing* telah berhasil sepakat melakukan kerjasama dengan pelanggan sebanyak 17 dari 32 penawaran.

Sesuai dengan SOP *staff marketing* telah melakukan komunikasi dengan perusahaan yang ingin mengolah limbah di PT Dame Alam Sejahtera, serta telah melakukan *follow up* dengan calon pelanggan, setelah itu *marketing* lalu mengunjungi calon pelanggan untuk mengambil limbah yang ingin diolah, dan selanjutnya *marketing* membuat daftar limbah yang ingin diolah, serta membuat SPH yang berisikan tentang harga penawaran limbah. Jika SPH tidak disetujui calon pelanggan dikarenakan harganya terlalu mahal, calon pelanggan berhak negosiasi dengan *marketing*. Setelah negosiasi selesai, membuat Surat Perjanjian Kontrak dengan pelanggan, lalu dilanjutkan dengan pengangkutan limbah dari calon pelanggan yang sesuai dengan kontrak. Selanjutnya calon pelanggan menerima Berita Acara serah terima limbah atas pengolahan limbah tersebut, setelah itu *marketing* meminta *accounting* untuk membuat *invoice* atas pengangkutan limbah selesai.

Kinerja baik *staff marketing* dapat dilihat dari hasil setiap bulannya rata-rata lebih banyak melakukan kesepakatan kerjasama dibandingkan dengan ketidaksepakatan dan ketidaksepakatan lebih banyak terjadi karena hal eksternal perusahaan, bukan dikarenakan oleh internal. Pada bulan Maret dari 15 penawaran terjadi 9 kesepakatan, ketidaksepakatan terjadi karena calon pelanggan yang tidak dapat memenuhi batas *minimum charge* dan yang lainnya terjadi karena pelanggan hilang kontak.

Pada bulan April terjadi 5 kesepakatan dari 10 penawaran dikarenakan perusahaan tidak dapat memenuhi permintaan pengolahan limbah oleh pelanggan, hilang kontak dan calon pelanggan juga tidak dapat memenuhi *minimum charge*. Pada Bulan Mei terjadi 3 kesepakatan dari 7 dikarenakan hal yang serupa pada dua bulan sebelumnya.