

MAGANG INDUSTRI

di

Millennium Pharmacon International

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah Magang Industri

Oleh:

Bintang Rahmat Hidayat

3112111039



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI BATAM

2021



LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

Bintang Rahmat Hidayat (3112111039)

telah melaksanakan Magang Industri

di **Pt Millennium Pharmacon International**

mulai tanggal **8 Agustus 2023** sampai dengan **9 April 2024**

Batam, 9 April 2024

Pembimbing Perusahaan,

Jerry Afando

Sales Supervisor

Dosen Pembimbing

Sinarti, Se., M. Sc., Akl. Ca,

NIP: 197810112012122001

KATA PENGANTAR

Puji syukur dengan memanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga, seorang mahasiswa program studi Akuntansi, dapat menyelesaikan masa magang industri di PT Millennium Pharmacon International. Laporan ini disusun sebagai bagian dari penyelesaian program magang selama periode tertentu di perusahaan ini. Tak lupa juga menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kesempatan selama masa magang. Terima kasih kepada manajemen PT Millennium Pharmacon International yang telah memberi peluang berharga untuk mengenal lebih dalam dunia industri farmasi, serta kepada seluruh staf dan rekan kerja di perusahaan ini yang telah berbagi pengetahuan dan pengalaman.

Tidak lupa, terima kasih kepada pembimbing magang yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta evaluasi konstruktif selama masa magang di PT Millennium Pharmacon International. Semua bimbingan dan masukan yang diberikan telah membantu memahami lebih dalam industri farmasi dan mengembangkan keterampilan serta pengetahuan. Laporan magang ini mencakup rangkuman kegiatan dan pengalaman selama masa magang di PT Millennium Pharmacon International. Besar harapan bahwa laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kontribusi dan pembelajaran yang telah diperoleh selama magang ini. Laporan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat menjadi salah satu sumber informasi yang bermanfaat bagi PT Millennium Pharmacon International dalam upaya perbaikan dan pengembangan program magang di masa depan.

Akhir kata, semoga PT Millennium Pharmacon International terus berkembang dan sukses dalam berbagai aspek bisnisnya. Harapan yang besar agar kerjasama yang telah terjalin selama masa magang ini dapat terus berlanjut dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

Terima kasih.

Politeknik Negeri Batam

Batam, 9 April 2024

Bintang Rahmat Hidayat

NIM: 31121111039

Daftar Isi

1	Gambaran Umum Perusahaan/Instansi	5
1.1	Sejarah Singkat Perusahaan/Instansi	5
1.2	Visi, Misi Perusahaan/Instansi	6
1.3	Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi	7
1.4	Ruang Lingkup Usaha Perusahaan/Instansi.....	9
2	Deskripsi Kegiatan Magang Industri	10
2.1	Deskripsi Kerja.....	10
2.1.1	Lokasi Unit Kerja.....	10
2.1.2	Rincian Tugas	10
2.1.3	Tanggung Jawab	12
2.1.4	Target yang Diharapkan.....	12
2.1.5	Kendala yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Tugas.....	14
2.2	Deskripsi Alat dan Produk.....	15
2.2.1	Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan	15
2.2.2	Data dan Dokumen yang Diolah/Dihasilkan.....	16
2.3	Hal-Hal Lain (jika diperlukan)	17
3	Kesimpulan dan Saran	24
3.1	Kesimpulan.....	25
3.2	Saran.....	26

Gambaran Umum Perusahaan/Instansi

Sejarah Singkat Perusahaan/Instansi

MPI sendiri didirikan pada 20 Oktober 1952 oleh Soedarpo Sastrosatomo dan istrinya, Minarsih Soedarpo dengan nama NV Perseroan Dagang (NVPD) Soedarpo Corporation. Bisnis ini adalah usaha pertama Soedarpo sebelum ia memiliki perusahaan pelayaran Samudera Indonesia. Dengan modal Rp 100.000, Soedarpo terjun ke bisnis karena merasa bisnis penting bagi penentuan kebijakan negara, terutama bagi membebaskan bangsa dari pengaruh asing. Usaha awalnya saat itu adalah impor kertas, alat-alat kantor, dan beras serta tepung karena menurutnya itulah bisnis yang ia ketahui saat itu. Soedarpo sendiri mengakuisisi beberapa hak impor tersebut dari partner lamanya, yaitu Zorro Corp. milik seorang WNA bernama Matthew Fox. Ia lalu bekerjasama mengelola bisnisnya dengan Fox, yang saat itu memang terpaksa karena perusahaan lamanya tidak bisa membangun bisnis saat itu karena dimiliki WNA. Merek-merek yang sempat diimpornya antara lain Dodge, Wiliys Jeep, RCA dan Remington. Pada masa Orde Baru, bisnis Soedarpo pun berkembang dengan terjun ke sektor lain, terutama teknologi informasi yang merupakan pengembangan dari bisnis importir alat kantor sebelumnya. Bisnis ini dipegang oleh PT Sumber Daya Praweda Indonesia dan PT Praweda Ciptakarsa Informatika, yang mulai dikembangkan dari 1985-1988. Awalnya, usaha Soedarpo Corp di bidang ini cukup sukses, terbukti dari dipercayainya perusahaan ini oleh sejumlah perusahaan teknologi besar seperti Unisys untuk menjadi agen produk-produknya di Indonesia.

Pada tanggal 21 Februari 1990, nama perusahaan disederhanakan menjadi PT Soedarpo Corporation, dan pada 7 Mei di tahun yang sama, PT Soedarpo melepas 38,46% sahamnya ke masyarakat di Bursa Efek Jakarta (kini BEI). Kode SDPC sendiri berasal dari singkatan nama perusahaan saat itu. PT Soedarpo kemudian berkembang juga sebagai distributor perusahaan farmasi, menjadi satu dari 10 distributor terbesar di Indonesia saat itu. 60% pendapatannya kemudian berasal dari farmasi, dan perusahaan ini menjadi distributor bagi 7 perusahaan farmasi, termasuk Merck. Akan tetapi, di saat yang sama, bisnis impor dan keagenan produk IT sendiri mulai mengalami penurunan, menyebabkan keuangannya berubah dari untung Rp 2 miliar pada 1992 menjadi rugi Rp 4,7 miliar pada 1995. Merger dua anak usahanya di bidang IT, PT Praweda dan PT Sumber Daya pun, kurang berhasil menghadapi tantangan yang ada di bidang komputer, termasuk pesaing baru. Malahan, keuntungannya makin sulit menutupi kerugian di bisnis tersebut.

Akibat kondisi keuangan yang semakin memburuk, pada Juni 1997, Soedarpo Sastrosatomo terpaksa menjual saham perusahaannya itu kepada BUMN keuangan, PT Danareksa sebesar Rp 15,8 miliar. Danareksa sendiri menargetkan dalam 1-2 tahun PT Soedarpo sudah bisa untung kembali, dan kemudian mulai memfokuskan bisnisnya pada farmasi karena dianggap lebih menguntungkan. Danareksa sendiri membeli 51% saham Soedarpo, meningkatkan kepemilikan dari sebelumnya yang cukup kecil. Keluarga Soedarpo sendiri hanya mendapat 15% saham setelah penjualan, dan kemudian membangun bisnis komputer/IT-nya kembali dengan perusahaan lain. Saham keluarga Soedarpo pun makin mengecil dengan penjualan sahamnya ke Danareksa pada 30 November 1999, yang meningkatkan kepemilikannya menjadi 73,45%. Seiring dengan perubahan fokus usaha menjadi di bidang farmasi, pada

12 September 2000 nama perusahaan diganti menjadi nama saat ini. Kepemilikan Danareksa sendiri tidak bertahan lama. Pada 12 September 2000, saham Danareksa terdilusi dengan masuknya PT Tigamitra Multikarya lewat rights issue yang kemudian memegang 55% saham, sebagai rangka pembayaran utang. Kemudian di tahun 2002, diungkapkan bahwa saham Danareksa (27%) akan dijual kepada perusahaan Eropa sebagai investor strategis, dan kemudian menghilang. Tidak lama kemudian, akhirnya saham Tigamitra di MPI diakuisisi oleh Pharmaniaga International Corporation Sdn. Bhd. Malaysia (anak usaha farmasi Boustead Holdings Bhd., perusahaan milik tentara Malaysia), untuk dijadikan strategic business unit. Akuisisi lewat anak usaha Pharmaniaga, Esteem Interpoint Sdn. Bhd. ini selesai pada 3 Desember 2004, menjadikannya pemegang saham pengendali sampai sekarang.

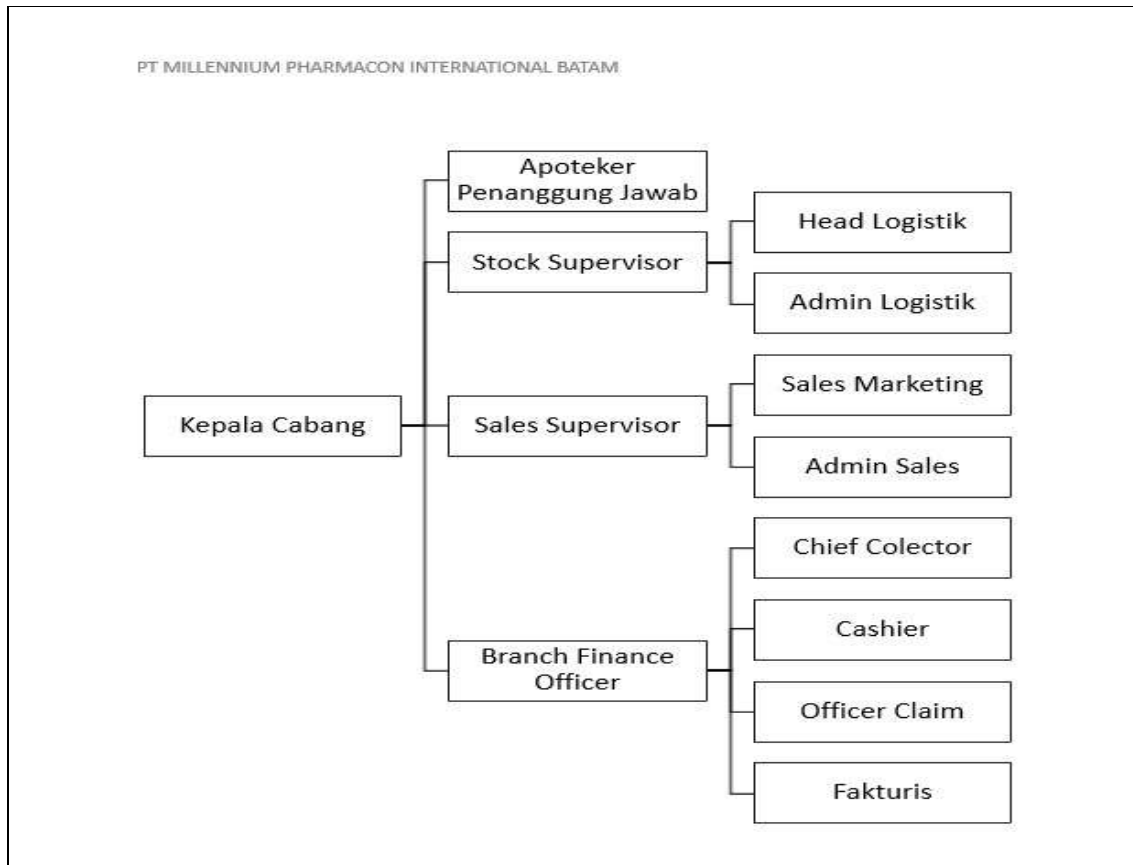
Visi, Misi Perusahaan/Instansi

Visi dari perusahaan Millennium Pharmacon International adalah menyediakan solusi kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat Indonesia dan mencapai pencapaian tertentu dalam industri farmasi. Kerjasama dan Keterlibatan Sosial: PT Millennium Pharmacon International juga telah terlibat dalam berbagai inisiatif sosial atau kerjasama dalam industri farmasi, baik dengan lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, atau institusi akademik. Dari Pt Millennium Pharmacon International:

1. Mengembangkan dan menyediakan solusi terapeutik yang aman, efektif, dan terjangkau untuk memenuhi kebutuhan kesehatan yang berkembang di pasar global.
2. Berkomitmen pada penelitian dan pengembangan terus-menerus untuk menghasilkan produk-produk revolusioner yang mengatasi tantangan medis terkini.
3. Menjaga standar tertinggi dalam produksi dan kontrol kualitas untuk memastikan keamanan dan keefektifan produk kami.
4. Memperkuat kemitraan strategis dengan institusi medis, akademisi, dan perusahaan lainnya untuk mendorong inovasi dan keunggulan dalam pengembangan produk.
5. Mengintegrasikan praktik bisnis yang berkelanjutan untuk melindungi lingkungan dan mendukung komunitas lokal di mana kami beroperasi.
6. Mengutamakan kepatuhan terhadap peraturan dan standar etika yang tinggi dalam setiap aspek operasional perusahaan.
7. Berinvestasi dalam pengembangan SDM yang berkualitas tinggi dan memperkuat budaya perusahaan yang kolaboratif, inklusif, dan berorientasi pada prestasi.

Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi

Berikut adalah struktur organisasi Pt Millennium Pharmacon International cabang Batam.



Gambar 1 Struktur Organisasi Pt MPI Cabang Batam

Sumber: Data Perusahaan

Tugas dari setiap bagian sebagai berikut:

1. Kepala Cabang:
 - a) Bertanggung jawab atas pengelolaan operasional dan kinerja keseluruhan cabang.
 - b) Memastikan pencapaian target penjualan dan keuntungan.
 - c) Mengkoordinasikan berbagai departemen dalam cabang untuk mencapai tujuan perusahaan.
2. Branch Finance Officer:
 - a) Mengelola keuangan cabang termasuk pengeluaran, pendapatan, dan laporan keuangan.
 - b) Memastikan kepatuhan terhadap prosedur akuntansi dan keuangan perusahaan.
 - c) Berkolaborasi dengan departemen keuangan pusat untuk pelaporan dan analisis keuangan.
3. Sales Supervisor:
 - a) Memimpin tim penjualan dalam mencapai target penjualan.
 - b) Melatih dan mengembangkan tim penjualan untuk meningkatkan kinerja.
 - c) Menganalisis tren penjualan dan mengidentifikasi peluang pasar.

4. Stock Supervisor:
 - a) Mengawasi stok barang di gudang dan toko.
 - b) Merencanakan dan mengatur penerimaan dan pengiriman barang.
 - c) Memastikan kelancaran operasi penyimpanan dan distribusi.
5. Apoteker Penanggung Jawab:
 - a) Bertanggung jawab atas operasi farmasi dan kepatuhan terhadap peraturan terkait.
 - b) Memberikan layanan farmasi dan memberikan saran tentang penggunaan obat.
 - c) Memastikan ketersediaan dan keamanan obat-obatan.
6. Kepala Logistik:
 - a) Mengelola operasi logistik termasuk pengiriman, penyimpanan, dan distribusi produk.
 - b) Merencanakan rute pengiriman dan mengoptimalkan efisiensi logistik.
 - c) Mengawasi staf logistik dan menyelesaikan masalah operasional.
7. Admin Logistik:
 - a) Mendukung kegiatan administratif dalam departemen logistik.
 - b) Mengelola dokumentasi terkait pengiriman dan penerimaan barang.
 - c) Mengkoordinasikan komunikasi antara departemen internal dan pemasok eksternal.
8. Sales:
 - a) Melakukan penjualan produk kepada pelanggan.
 - b) Memberikan informasi tentang produk kepada pelanggan.
 - c) Mencapai target penjualan yang ditetapkan.
9. Admin Sales:
 - a) Mendukung kegiatan administratif dalam departemen penjualan.
 - b) Mengelola data pelanggan dan pesanan.
 - c) Mengatur jadwal kunjungan penjualan dan pertemuan pelanggan.
10. Chief Collector:
 - a) Memimpin tim pengutip dalam mengumpulkan pembayaran dari pelanggan.
 - b) Menganalisis tunggakan dan mengembangkan strategi pengumpulan yang efektif.
 - c) Menjaga hubungan baik dengan pelanggan untuk memfasilitasi pembayaran.
11. Cashier:
 - a) Menerima pembayaran dari pelanggan di kasir.
 - b) Mengelola uang tunai dan transaksi dengan teliti.
 - c) Membuat laporan harian tentang transaksi kas.
12. Claim Officer:
 - a) Menangani proses klaim dari pelanggan terkait dengan produk atau layanan.
 - b) Memvalidasi klaim dan menentukan keputusan terkait dengan penggantian atau kompensasi.
 - c) Berkomunikasi dengan pelanggan untuk menyelesaikan klaim dengan efisien.
13. Fakturis:
 - a) Mengelola proses fakturasi untuk pesanan produk.
 - b) Membuat dan mengirimkan faktur kepada pelanggan.

- c) Memastikan keakuratan informasi faktur dan pembayaran.

Ruang Lingkup Usaha Perusahaan/Instansi

PT. Millennium Pharmacon International Tbk. atau PT. MPI Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi produk farmasi, suplemen makanan, dan alat kesehatan dengan cakupan seluruh Indonesia, beroperasi dengan 33 kantor cabang dan 1 gudang pusat. Ruang lingkup bisnis untuk perusahaan seperti Millennium Pharmacon International, yang beroperasi di industri farmasi, biasanya mencakup beberapa area utama yang mencakup:

1. Penelitian dan Pengembangan (R&D):
 - a. Pengembangan produk baru atau perbaikan produk yang ada.
 - b. Uji klinis untuk memastikan keamanan dan efektivitas produk.
 - c. Inovasi dalam formulasi, pengiriman, dan teknologi obat-obatan.
2. Produksi:
 - a. Manufaktur produk farmasi dengan standar yang ketat untuk memastikan keamanan dan kepatuhan terhadap regulasi.
 - b. Pemantauan kualitas selama proses produksi untuk memastikan efektivitas produk.
3. Pemasaran dan Penjualan:
 - a. Mempromosikan produk farmasi kepada profesional medis, apoteker, dan konsumen.
 - b. Membangun strategi pemasaran yang sesuai dengan target pasar dan tujuan perusahaan.
 - c. Membentuk kemitraan dengan penyedia layanan kesehatan untuk mendukung penjualan.
4. Distribusi dan Logistik:
 - a. Mengelola rantai pasokan produk farmasi dari pabrik ke pelanggan.
 - b. Menyediakan layanan distribusi yang andal untuk memastikan ketersediaan produk di pasar.
 - c. Merencanakan dan mengatur pengiriman dengan efisien untuk meminimalkan waktu pengiriman.
5. Farmasi dan Layanan Kesehatan:
 - a. Menyediakan layanan farmasi yang profesional kepada pelanggan.
 - b. Memberikan informasi tentang penggunaan obat dan efek samping yang mungkin.
 - c. Melakukan konseling obat untuk memastikan penggunaan obat yang tepat dan aman.
6. Penelitian Pasar dan Pengembangan Bisnis:
 - a. Menganalisis tren pasar dan persaingan untuk membentuk strategi bisnis yang efektif.
 - b. Mengidentifikasi peluang baru untuk pertumbuhan bisnis dan ekspansi ke pasar baru.
 - c. Melakukan evaluasi risiko dan potensi keuntungan untuk inisiatif bisnis baru.
7. Kepatuhan Regulasi:
 - a. Memastikan bahwa semua kegiatan perusahaan sesuai dengan regulasi dan standar industri yang berlaku.
 - b. Mengelola proses perizinan dan persetujuan produk.
 - c. Menjaga kepatuhan terhadap standar etika dan praktik bisnis yang berkelanjutan.

Deskripsi Kegiatan Magang Industri

Deskripsi Kerja

Lokasi Unit Kerja

Unit kerja yang ditempatkan oleh Perusahaan ini pada penulis adalah sebagai Salesman dan Collector, pada area penjualan dan penagihan di daerah Batam Batu Aji dan Daerah Kabupaten Tanjung Balai Karimun. Untuk lokasi perusahaan berada di Sadai Bengkong, Komplek Industri Century Park Blok B nomor 1

Rincian Tugas

1. Penjualan Produk Farmasi:
 - a. Melakukan proses penjualan langsung produk farmasi kepada apotek, pusat layanan kesehatan, rumah sakit, dan dokter.
 - b. Mengidentifikasi peluang penjualan baru dan mengembangkan strategi untuk menjangkau pasar yang lebih luas.
2. Pencapaian Target Penjualan:
 - a. Menetapkan target penjualan bulanan, kuartalan, dan tahunan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
 - b. Melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai dan melebihi target yang ditetapkan.
3. Hubungan Pelanggan:
 - a. Membangun dan memelihara hubungan yang kuat dengan pelanggan potensial dan pelanggan yang ada.
 - b. Memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi dan menjaga komunikasi yang terbuka dengan pelanggan.
4. Pemantauan Persaingan:
 - a. Mengumpulkan informasi tentang aktivitas dan strategi pesaing di pasar farmasi.
 - b. Menganalisis kekuatan dan kelemahan pesaing serta mengidentifikasi peluang dan ancaman dalam pasar.
5. Pengelolaan Ketersediaan Produk:
 - a. Memastikan ketersediaan produk di tempat-tempat penjualan yang dituju.
 - b. Mengelola stok produk dengan efisien dan mengkoordinasikan distribusi produk ke pelanggan.
6. Pelatihan Produk:
 - a. Memberikan pelatihan kepada pelanggan tentang produk farmasi, termasuk fitur, manfaat, dan cara penggunaannya.
 - b. Meningkatkan pemahaman pelanggan tentang produk baru dan pembaruan produk.
7. Pelaporan Penjualan:
 - a. Menyusun laporan penjualan berkala kepada manajemen, termasuk pencapaian target penjualan, analisis kinerja produk, dan rencana tindak lanjut.
8. Pengembangan Rencana Penjualan:

- a. Mengembangkan strategi penjualan yang efektif berdasarkan analisis pasar, tren industri, dan kebutuhan pelanggan.
 - b. Berpartisipasi dalam pengembangan rencana pemasaran dan promosi produk.
9. Pemantauan Piutang:
- a. Melakukan pemantauan terhadap catatan piutang perusahaan secara teratur.
 - b. Memeriksa pembayaran yang tertunda dan meninjau akun-akun piutang yang belum diselesaikan.
10. Kontak dengan Pelanggan:
- a. Menghubungi pelanggan yang memiliki tagihan tertunda untuk mengingatkan dan menegosiasikan pembayaran.
 - b. Memberikan informasi yang jelas dan mendukung terkait tagihan yang belum dibayarkan.
11. Penanganan Masalah Pembayaran:
- a. Menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan terkait pembayaran.
 - b. Memberikan bantuan dan solusi atas masalah pembayaran yang timbul.
12. Penerapan Kebijakan Pembayaran:
- a. Memastikan bahwa prosedur dan kebijakan pembayaran perusahaan diterapkan dengan konsisten.
 - b. Menginformasikan pelanggan tentang syarat dan ketentuan pembayaran yang berlaku.
13. Analisis Risiko Piutang:
- a. Menganalisis risiko piutang yang tidak tertagih dan mengidentifikasi akun-akun yang memerlukan perhatian khusus.
 - b. Mengembangkan strategi untuk mengurangi risiko piutang yang tidak tertagih.
14. Pelaporan Kinerja Koleksi:
- a. Menyusun laporan berkala tentang kinerja koleksi, termasuk jumlah piutang tertunda, tingkat koleksi, dan tren pembayaran pelanggan.
 - b. Memberikan analisis dan rekomendasi kepada manajemen terkait perbaikan yang dapat dilakukan.
15. Koordinasi dengan Tim Keuangan:
- a. Berkoordinasi dengan tim keuangan perusahaan untuk memastikan konsistensi data pembayaran dalam sistem akuntansi.
 - b. Memperbarui informasi pembayaran yang relevan dalam sistem perusahaan.
16. Penanganan Kasus Tidak Biasa:
- a. Mengelola kasus-kasus pembayaran yang kompleks atau tidak biasa dengan cermat.
 - b. Menyelesaikan masalah yang mungkin muncul dengan cepat dan efektif.
17. Pelatihan dan Pengembangan:
- a. Mengikuti pelatihan yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan keterampilan koleksi dan pemahaman terhadap kebijakan perusahaan.
 - b. Berpartisipasi dalam pengembangan diri untuk meningkatkan kemampuan dalam menangani piutang.
18. Pemeliharaan Hubungan:

- a. Membangun dan memelihara hubungan yang positif dengan pelanggan untuk meningkatkan kolaborasi dalam proses pembayaran.
- b. Menjaga komunikasi yang terbuka dan terpercaya dengan pelanggan.

Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kewajiban atau tugas-tugas yang melekat pada posisi atau peran tertentu dalam suatu organisasi. Tanggung jawab ini mencakup rentang aktivitas atau pekerjaan yang harus dilakukan oleh individu atau tim dalam menjalankan peran atau posisi mereka. Secara umum, tanggung jawab mencerminkan keseluruhan kontribusi yang diharapkan dari seseorang atau sebuah tim terhadap pencapaian tujuan organisasi atau departemen. Sementara itu, rincian tugas merujuk pada spesifikasi lebih terperinci mengenai pekerjaan yang harus dilakukan oleh individu dalam menjalankan tanggung jawab mereka. Rincian tugas ini menyajikan informasi yang lebih spesifik tentang aktivitas yang harus dilakukan, target yang harus dicapai, waktu yang diharapkan untuk menyelesaikan tugas, dan metrik atau standar kinerja yang harus dipenuhi. Adapun tanggung jawab yang diberikan kepada penulis oleh perusahaan antara lain.

1. Mencapai Target Penjualan:
 - a. Menetapkan target penjualan yang realistis dan mengembangkan strategi untuk mencapainya.
 - b. Melakukan penjualan aktif kepada pelanggan potensial dan memastikan pencapaian target penjualan perusahaan.
2. Hubungan Pelanggan:
 - a. Membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan menjadi sumber informasi yang dapat diandalkan.
 - b. Menjaga komunikasi terbuka dengan pelanggan, merespons permintaan dengan cepat, dan menangani keluhan dengan profesional.
3. Pengelolaan Ketersediaan Produk:
 - a. Memastikan ketersediaan produk di tempat-tempat penjualan yang dituju.
 - b. Mengelola stok produk dengan efisien untuk memenuhi permintaan pelanggan.
4. Pelaporan Penjualan:
 - a. Menyusun laporan penjualan berkala dan menganalisis kinerja penjualan.
 - b. Memberikan informasi yang relevan kepada manajemen untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.
5. Pengembangan Rencana Penjualan:
 - a. Mengembangkan strategi penjualan berdasarkan analisis pasar dan kebutuhan pelanggan.
 - b. Berpartisipasi dalam pengembangan strategi pemasaran untuk meningkatkan visibilitas produk.
6. Pelayanan Pelanggan:
 - a. Menanggapi pertanyaan, keluhan, dan permintaan pelanggan dengan cepat dan profesional.
 - b. Memberikan solusi yang memuaskan atas masalah yang timbul untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.
7. Kepatuhan Regulasi:

- a. Memastikan semua kegiatan penjualan sesuai dengan regulasi perusahaan dan peraturan pemerintah.
 - b. Berperan sebagai duta perusahaan dengan menjaga etika dan integritas dalam semua interaksi dengan pelanggan dan pesaing.
8. Pemantauan Piutang:
- a. Memantau dan meninjau catatan piutang untuk memastikan bahwa pembayaran dari pelanggan dilakukan secara tepat waktu sesuai dengan syarat dan ketentuan yang disepakati.
9. Kontak dengan Pelanggan:
- a. Berkomunikasi secara rutin dengan pelanggan yang memiliki tagihan tertunda untuk memberikan pengingat pembayaran dan menegosiasikan jadwal pembayaran yang sesuai dengan kemampuan pelanggan.
10. Penanganan Masalah Pembayaran:
- a. Menangani masalah pembayaran, termasuk menanggapi pertanyaan pelanggan, membantu dengan penyelesaian sengketa pembayaran, dan memberikan solusi yang memuaskan bagi kedua belah pihak.
11. Penerapan Kebijakan Pembayaran:
- a. Memastikan bahwa semua pembayaran dari pelanggan sesuai dengan kebijakan pembayaran perusahaan, termasuk syarat pembayaran, batas waktu pembayaran, dan prosedur penagihan yang ditetapkan.
12. Analisis Risiko Piutang:
- a. Menganalisis risiko piutang yang tidak tertagih dan mengidentifikasi akun yang memerlukan perhatian khusus atau tindakan koleksi lebih lanjut.
13. Pelaporan Kinerja Koleksi:
- a. Menyusun laporan tentang kinerja koleksi, termasuk jumlah piutang tertunda, keberhasilan koleksi, dan tren pembayaran pelanggan untuk disajikan kepada manajemen.
14. Koordinasi dengan Tim Keuangan:
- a. Berkoordinasi dengan tim keuangan perusahaan untuk memastikan akurasi dan kepatuhan data pembayaran dalam sistem akuntansi perusahaan.
15. Penanganan Kasus Tidak Biasa:
- a. Mengelola kasus-kasus pembayaran yang tidak biasa atau kompleks, seperti pembayaran yang ditunda karena masalah logistik atau kualitas produk.
16. Pelatihan dan Pengembangan:
- a. Mengikuti pelatihan internal dan eksternal untuk meningkatkan keterampilan koleksi, pengetahuan tentang regulasi keuangan, dan strategi penanganan piutang.
17. Pemeliharaan Hubungan:
- a. Membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan untuk memfasilitasi proses pembayaran yang lancar dan menghindari konflik yang tidak perlu.

Target yang Diharapkan

Target yang diharapkan oleh perusahaan kepada seorang sales yang memiliki tanggung jawab ganda sebagai sales dan kolektor mungkin mencakup beberapa aspek yang mencerminkan kedua peran tersebut. Berikut adalah beberapa contoh target yang diharapkan oleh perusahaan:

- a. Target Penjualan: Perusahaan mungkin tetap menetapkan target penjualan bulanan, kuartalan, dan tahunan kepada seorang sales. Target ini dapat mencakup jumlah produk yang terjual, nilai penjualan, atau pangsa pasar yang harus direbut.
- b. Pengurangan Jumlah Piutang Tertunda: Selain mencapai target penjualan, sales juga dapat diberikan target untuk mengurangi jumlah piutang tertunda dari pelanggan. Target ini bisa berupa penurunan persentase atau jumlah total piutang yang tertunda dari periode ke periode.
- c. Peningkatan Pembayaran Tepat Waktu: Sales dapat diberikan target untuk meningkatkan jumlah pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan tepat waktu. Hal ini dapat mencakup memastikan bahwa pelanggan membayar tagihan mereka sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- d. Pencapaian Kedua Peran: Sales diharapkan untuk mencapai target dalam kedua perannya sebagai sales dan kolektor. Ini mencakup mencapai target penjualan yang ditetapkan sambil memastikan bahwa pembayaran dari pelanggan dilakukan secara tepat waktu dan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang disepakati.
- e. Pemeliharaan Hubungan Pelanggan: Sales juga dapat memiliki target untuk memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan yang sudah ada. Ini bisa diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, atau peningkatan dalam jumlah pesanan yang diterima dari pelanggan yang sudah ada.
- f. Pengembangan Strategi Penjualan yang Efektif: Sales dapat diberikan target untuk mengembangkan strategi penjualan yang efektif berdasarkan analisis pasar dan kebutuhan pelanggan. Ini mencakup mengidentifikasi peluang penjualan baru dan mengembangkan rencana tindakan untuk mencapai target penjualan.
- g. Pemantauan Persaingan dan Tren Pasar: Sales diharapkan untuk terus memantau persaingan di pasar farmasi dan tren pasar terbaru. Ini membantu mereka untuk tetap kompetitif dan menyesuaikan strategi penjualan mereka sesuai dengan perubahan pasar.

Kendala yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Tugas

Jika satu orang bertanggung jawab atas tugas sales dan collector secara bersamaan, ada beberapa kendala yang akan dihadapi:

- a. Pembagian Waktu: Tugas sales dan collector membutuhkan waktu dan perhatian yang signifikan. Jika satu orang harus menangani keduanya, mungkin sulit untuk memberikan perhatian yang cukup pada kedua area tersebut secara bersamaan.

- b. **Konflik Kepentingan:** Peran sales bertujuan untuk menjual produk dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, sementara peran collector bertujuan untuk menagih pembayaran yang tertunda dari pelanggan. Ada potensi konflik kepentingan antara menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan menegosiasikan pembayaran yang tertunda.
- c. **Pembagian Fokus:** Tugas sales membutuhkan fokus yang berbeda dengan tugas collector. Sales perlu fokus untuk menjual produk dan memperluas pangsa pasar, sementara collector perlu fokus untuk mengumpulkan pembayaran yang tertunda. Memiliki tanggung jawab ganda dapat menyebabkan pembagian fokus yang tidak optimal.
- d. **Waktu Respons:** Pelanggan yang memiliki masalah pembayaran mungkin mengharapkan respon cepat dari kolektor untuk membahas masalah tersebut. Namun, jika satu orang juga memiliki tanggung jawab sales yang membutuhkan perhatian segera, waktu respons terhadap masalah pembayaran bisa terganggu.
- e. **Kesulitan Membangun Hubungan:** Membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan adalah kunci dalam tugas sales. Namun, jika seorang sales juga harus menagih pembayaran dari pelanggan yang mungkin memiliki tagihan tertunda, hal ini dapat mengganggu proses membangun hubungan yang baik.
- f. **Pengelolaan Konflik:** Ada potensi konflik antara kebutuhan untuk menjual produk kepada pelanggan dan menegosiasikan pembayaran yang tertunda dengan mereka. Seorang sales yang juga bertindak sebagai kolektor harus memiliki keterampilan interpersonal dan negosiasi yang kuat untuk mengelola konflik semacam ini.

Deskripsi Alat dan Produk

Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan

Seorang sales di industri farmasi menggunakan berbagai perangkat lunak (software) untuk mendukung kegiatan penjualan, manajemen hubungan pelanggan (CRM), analisis data, dan produktivitas. Berikut adalah beberapa contoh perangkat lunak yang umum digunakan oleh seorang sales di industri farmasi:

1. **Perangkat Lunak Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM):**
 - a. Oracle CRM
2. **Perangkat Lunak Analisis Data:**
 - a. Microsoft Excel (untuk analisis data penjualan dan pelanggan)
 - b. Power BI (untuk pembuatan laporan dan analisis data)
 - c. **Perangkat Lunak Presentasi dan Demonstrasi Produk:**
 - d. Microsoft PowerPoint (untuk presentasi produk kepada pelanggan)
3. **Perangkat Lunak Komunikasi dan Kolaborasi Tim:**
 - a. Microsoft Teams
 - b. Zoom (untuk rapat daring dan presentasi produk jarak jauh)

4. Perangkat Lunak Administrasi dan Pengelolaan Dokumen:
 - a. Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint untuk pembuatan dokumen dan laporan)
 - b. Google Workspace (Google Docs, Sheets, Slides)
 - c. Adobe Acrobat (untuk pengelolaan dan pembuatan dokumen PDF)
5. Perangkat Lunak Pemrosesan Pembayaran:
 - a. E-Catalogue
6. Perangkat Lunak Penjadwalan dan Manajemen Waktu:
 - a. Calendly (untuk penjadwalan pertemuan dan kunjungan)
7. Perangkat Lunak Pelaporan dan Analisis Penjualan:
 - a. Salesforce Analytics
 - b. Google Data Studio
8. Perangkat Lunak Mobile Sales Enablement:
 - a. Mobile CRM apps (seperti Salesforce Mobile, Dynamics 365 Mobile)
 - b. Aplikasi penjualan dan demonstrasi produk khusus (yang dirancang untuk perangkat mobile)

Penggunaan perangkat lunak ini membantu sales dalam mengelola hubungan pelanggan, menganalisis data penjualan, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan efektivitas penjualan mereka di industri farmasi.

Perangkat lunak yang PT Millennium Pharmacon International pakai adalah aplikasi Oracle. Basis data Oracle adalah basis data relasional yang terdiri dari kumpulan data dalam suatu sistem manajemen basis data RDBMS. Perusahaan perangkat lunak Oracle memasarkan jenis basis data ini untuk bermacam-macam aplikasi yang bisa berjalan pada banyak jenis dan merk perangkat keras komputer

Data dan Dokumen yang Diolah/Dihasilkan

Seorang sales yang bekerja di industri farmasi biasanya mengelola beragam data dan dokumen untuk mendukung kegiatan penjualan dan pengelolaan hubungan pelanggan. Berikut adalah beberapa contoh data dan dokumen yang diolah dan dihasilkan oleh seorang sales di perusahaan farmasi:

- a. Data Pelanggan: Informasi tentang pelanggan, termasuk nama, alamat, kontak, riwayat pembelian, preferensi produk, dan catatan komunikasi.
- b. Riwayat Pembelian: Catatan tentang pembelian sebelumnya dari pelanggan, termasuk produk apa yang dibeli, jumlahnya, dan tanggal pembelian.
- c. Rencana Kunjungan: Rencana kunjungan ke pelanggan, termasuk jadwal kunjungan, tujuan kunjungan, dan daftar kegiatan yang direncanakan.
- d. Catatan Kunjungan: Catatan dari kunjungan ke pelanggan, termasuk ringkasan pembicaraan, tanggapan pelanggan, masalah yang dibahas, dan tindak lanjut yang direncanakan.
- e. Penawaran dan Proposal: Penawaran produk, proposal penjualan, dan dokumen penawaran lainnya yang disiapkan untuk pelanggan.

- f. Pesanan dan Kontrak: Pesanan produk yang ditempatkan oleh pelanggan, kontrak penjualan, dan dokumen-dokumen terkait penjualan produk.
- g. Laporan Penjualan: Laporan tentang penjualan yang dilakukan, termasuk jumlah produk yang terjual, nilai penjualan, dan analisis kinerja penjualan.
- h. Laporan Kepuasan Pelanggan: Hasil survei kepuasan pelanggan, umpan balik pelanggan, dan laporan tentang tingkat kepuasan pelanggan
- i. Dokumen Pembayaran: Faktur penjualan, kwitansi pembayaran, dan dokumen pembayaran lainnya yang dihasilkan sebagai bagian dari proses penjualan.
- j. Catatan Piutang: Catatan tentang piutang yang belum diselesaikan oleh pelanggan, termasuk tanggal jatuh tempo, jumlah piutang, dan status pembayaran.
- k. Analisis Pasar: Analisis tentang pasar farmasi, termasuk tren industri, informasi tentang pesaing, dan peluang pasar potensial.
- l. Dokumen Regulasi: Dokumen-dokumen terkait regulasi industri farmasi, termasuk peraturan tentang penjualan dan distribusi produk farmasi.
- m. Dokumen Pelatihan: Materi pelatihan tentang produk, layanan, atau strategi penjualan yang diberikan kepada sales untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka.

Data yang di hasilkan oleh salesman untuk perusahaan meliputi data pelanggan yang di mulai dari nama toko, nama pemilik toko, nama penanggung jawab toko, alamat, izin usaha, izin pengedaran obat obatan, izin penanggung jawab, dan izin asisten penanggung jawab. Data-data tersebut akan di cantumkan dalam faktur sebagai informasi toko dari perusahaan.

Hal-Hal Lain

Latar belakang

Dalam era kontemporer ini, di mana perubahan teknologi, kebijakan ekonomi, dan dinamika pasar terus berkembang dengan cepat, kepuasan karyawan menjadi suatu aspek yang semakin diprioritaskan. Kepuasan tersebut tak hanya dipandang sebagai akibat dari pencapaian target kinerja, melainkan juga sebagai indikator vital dari kesejahteraan dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Namun, dalam menjaga kepuasan ini, perlu diakui bahwa beban kerja yang berlebihan memiliki potensi besar untuk menghambat pencapaian tujuan tersebut. Beban kerja yang tinggi tidak hanya berdampak negatif pada kepuasan karyawan, tetapi juga dapat memunculkan berbagai masalah lainnya, termasuk tingkat stres yang meningkat. Ketika seorang karyawan terus-menerus dihadapkan pada tugas-tugas yang melebihi kapasitasnya, hal tersebut dapat merusak keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesionalnya. Stres kerja yang tidak terkendali dapat berdampak serius pada kesehatan mental dan fisik karyawan, serta menurunkan motivasi dan produktivitas mereka.

Dalam mengelola beban kerja, penting untuk melakukan perhitungan yang cermat dan menyeluruh. Evaluasi terhadap perbandingan antara beban kerja yang diberikan kepada karyawan dengan

jumlah sumber daya manusia (SDM) yang sebenarnya diperlukan oleh perusahaan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang distribusi tugas yang efektif. Jika ternyata beban kerja yang diberikan kepada seorang karyawan seharusnya dapat ditangani oleh lebih dari satu orang, hal ini menunjukkan ketidakseimbangan dalam alokasi sumber daya dan tanggung jawab di dalam organisasi. Oleh karena itu, mengakui dan mengelola beban kerja yang tepat merupakan langkah krusial bagi perusahaan dalam mencapai keseimbangan yang diinginkan antara produktivitas dan kepuasan karyawan. Langkah-langkah ini juga dapat berkontribusi pada menciptakan lingkungan kerja yang sehat, berkelanjutan, dan berorientasi pada prestasi yang unggul.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan magang yang dilakukan sebagai Salesman divisi penjualan, di temukan permasalahan yang cukup memprihatinkan. Dimana beban kerja yang diberikan kepada karyawan tersebut cukup banyak dan dapat dikategorikan *overwork* atau beban kerja yang berlebihan. Penyebab utama beban kerja berlebihan pada karyawan di perusahaan ini meliputi kurangnya perencanaan dan pengaturan pekerjaan yang efektif, distribusi tugas yang tidak merata, kurangnya sumber daya manusia yang memadai, dan tekanan untuk mencapai target yang tidak realistis dalam waktu yang terbatas. Distribusi tugas dan tanggung jawab yang tidak merata dapat menyebabkan beberapa karyawan menerima beban kerja yang jauh lebih berat dibandingkan dengan yang lain, mengakibatkan kelelahan, penurunan motivasi, dan produktivitas secara keseluruhan. Beban kerja berlebihan dapat menurunkan produktivitas karena karyawan menjadi terlalu lelah dan stres untuk bekerja dengan efisiensi penuh, serta menurunkan kualitas kerja karena terburu-buru menyelesaikan tugas, yang mengarah pada kesalahan, kelalaian, dan penurunan standar kerja. Dampak negatif pada kesehatan fisik termasuk sakit kepala, kelelahan kronis, gangguan tidur, dan masalah pencernaan, sementara dampak pada kesehatan mental termasuk stres, kecemasan, depresi, dan *burnout*.

Landasan Teori

Menurut Vanchapo (2020:1) Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Pendapat lain dikemukakan oleh Linda (2014) menyatakan bahwa beban kerja merupakan usaha yang harus dilakukan seseorang berdasarkan suatu permintaan pekerjaan tersebut untuk diselesaikan. Menurut Monika (2018) beban kerja adalah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas dari suatu pekerjaan atau suatu kelompok jabatan yang dilakukan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu. Dhania (2010) menyimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan dalam bentuk fisik maupun psikis yang membutuhkan kemampuan mental dan harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Beban kerja adalah suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugastugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja Tarwaka (2011:130). Menurut Munandar (2011), beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi

dari tenaga kerja. Sedangkan menurut Sunarso dan Kusdi (2010), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Beban kerja berlebih memiliki dua tipe yang berbeda, yaitu beban berlebih kualitatif terjadi jika pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit sehingga menyita kemampuan teknis dan kognitif karyawan dan beban kerja kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan (Jacinta, 2011). Beban kerja berlebih secara tidak langsung bertanggung jawab terhadap menurunnya kualitas pengambilan keputusan, merusak hubungan antar pribadi dan meningkatnya angka kecelakaan. Beban kerja berlebih berakibat pada lebih rendahnya kepercayaan diri, menurunnya motivasi kerja, dan meningkatnya absensi (Gibson dalam Putra, 2012: 12). Schultz dan Schultz (2006: 366) menyatakan beban kerja sebagai berikut: "Work overload is too much to perform in the time available or work that is too difficult for the employee to perform", yang berarti bahwa beban kerja berlebih adalah terlalu banyak melakukan pekerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan. Sedangkan Menurut Hartanti, Dkk dalam Tyas (2009: 13), Beban kerja berlebihan (work-overload) adalah suatu kondisi yang terjadi bila lingkungan memberi tuntutan melebihi kemampuan individu. Menurut James L. Gibson dalam Tyas (2009: 13), setiap orang pernah mengalami beban kerja yang terlalu berat (work-overload) pada sesuatu waktu. Sedangkan menurut Riggio dalam Tyas (2009: 13), dalam dunia industri beban kerja yang berlebihan terjadi apabila suatu pekerjaan menuntut kecepatan kerja, hasil kerja, dan konsentrasi yang berlebihan dari karyawannya. Beban kerja berlebihan dipercaya sebagai salah satu sumber yang paling besar menyebabkan stress kerja.

Dari definisi beban kerja dan beban kerja berlebihan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja berlebihan (work-overload) adalah sejumlah tugastugas yang harus dikerjakan oleh pekerja dalam waktu tertentu yang mana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan yang lebih dari yang dimiliki individu tersebut. Tugas-tugas tersebut melebihi kadar rutinitas dari yang biasa dilakukan oleh pekerja sehingga membutuhkan tenaga ekstra.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda - beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing - masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan 16 kesempatan yang diperoleh. akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu. Pendapat di atas didukung oleh pernyataan dari Sunarto dalam Wayne dkk, (2005: 67), yaitu : kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan (trust) timbal balik yang tinggi di antara anggota - anggotanya artinya para anggota mempercayai integritas, karakteristik, dan kemampuan setiap anggota lain. Untuk mencapai kinerja yang tinggi memerlukan waktu lama untuk membanggunya, memerlukan kepercayaan, dan menuntut perhatian yang seksama dari pihak manajemen. Pengertian kinerja menurut

Bernardin dan russel dalam Wayne dkk (2005: 68), bahwa kinerja dilihat dari hasil pengeluaran produksi atas fungsi dari pekerjaan tertentu atau aktivitas selama periode tertentu. Sedangkan menurut Robbins dalam Wayne dkk (2005: 68), adalah dua individu atau lebih, berinteraksi dan saling bergantung, yang menggabungkan untuk mencapai tujuantujuan tertentu”.

Aspek dan Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Menurut Gibson dkk dalam Kurniawan (2015:11), ada tiga perangkat aspek yang mempengaruhi perilaku dan kinerja, yaitu:

- a. Aspek individu Terdiri dari kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (keluarga, tingkat sosial, dan pengalaman kerja), demografis (umur,etnis, dan jenis kelamin).
- b. Aspek organisasi (lembaga) Berkaitan dengan sumber daya, pola kepemimpinan, system imbalan, struktur organisasi dan desain pekerjaan.
- c. Aspek psikologis (persepsi dan sikap) Berkaitan dengan persepsi dan sikap terhadap pekerjaan.

Menurut Bernandin dan Russel dalam Gomes (2003: 142), terdapat 8 dimensi penilaian kinerja karyawan yang menjadi perhatian, yakni:

- a. Quantity of Work; jumlah kerja yang dilakukan dalam satu periode waktu yang ditentukan
- b. Quality of Work; kualitas kerja yang dicapai berdasarakan syarat kesesuaian dan kecapaiannya.
- c. Job knowledge; luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya
- d. Creativeness; keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakantindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul
- e. Cooperation; kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain
- f. Dependability; kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja
- g. Initiative; semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya
- h. Personal qualities; menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

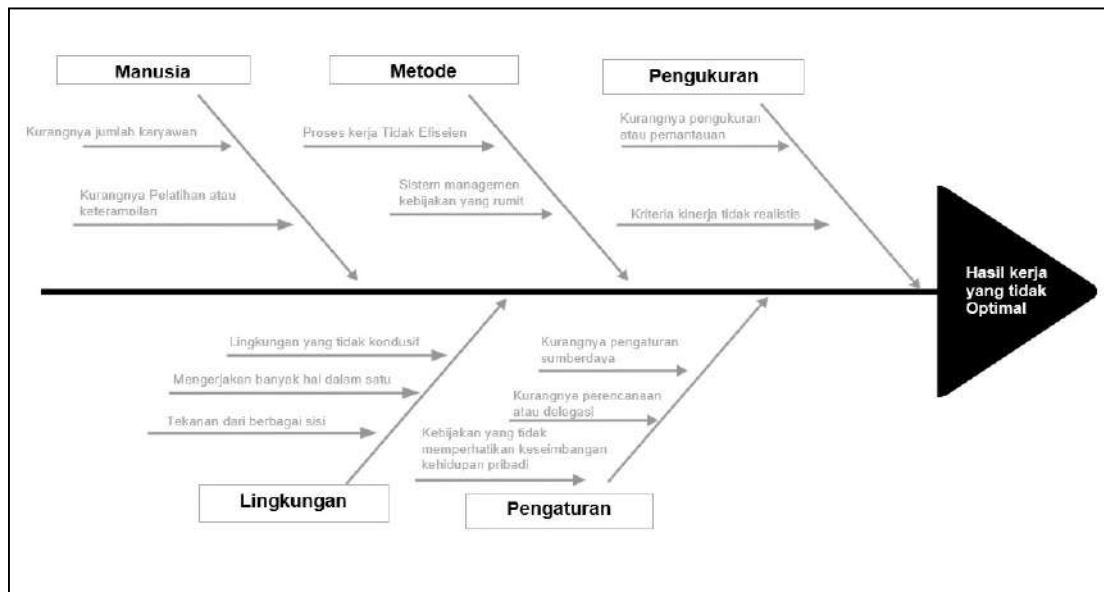
Solusi

Dalam menjalankan sebuah organisasi, penting untuk memperhatikan kesejahteraan karyawan sebagai salah satu pilar utama kesuksesan. Kesejahteraan ini tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga keseimbangan antara beban kerja dan kepuasan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Menghadapi era di mana perubahan teknologi dan dinamika pasar terus berkembang, perusahaan harus menghadapi tantangan kompleks dalam menjaga produktivitas dan kepuasan karyawan. Dalam menghadapi tantangan ini, manajemen beban kerja menjadi kunci penting. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat membahayakan kesehatan mental dan fisik karyawan, mengurangi motivasi, dan pada akhirnya, menghambat produktivitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana beban kerja yang terukur dan terarah dapat menjadi solusi untuk memastikan keseimbangan yang tepat antara pencapaian target perusahaan dan kesejahteraan karyawan.

Dalam mencari solusi untuk menangani masalah beban kerja, perlu diambil langkah-langkah yang terencana dan terukur. Evaluasi yang cermat terhadap perbandingan antara beban kerja yang diberikan

kepada karyawan dengan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang sebenarnya diperlukan oleh perusahaan menjadi langkah awal yang penting. Dengan demikian, perusahaan dapat mengidentifikasi ketidakseimbangan dalam distribusi tugas dan tanggung jawab, serta merumuskan strategi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu, solusi yang holistik juga mencakup pengembangan kebijakan dan praktik kerja yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi karyawan. Ini dapat meliputi fleksibilitas jam kerja, dukungan untuk pengembangan karir, dan promosi budaya kerja yang menghargai kontribusi individu. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, berdaya saing, dan mampu menarik serta mempertahankan bakat terbaik.

Dalam menyusun solusi yang efektif, penting untuk melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk manajemen senior, HR, dan karyawan itu sendiri. Kolaborasi lintas departemen dan pembentukan tim kerja yang terfokus dapat memperkuat implementasi solusi, serta memastikan adopsi yang sukses dari semua pihak terlibat. Dengan demikian, melalui pendekatan yang terencana, terarah, dan inklusif, perusahaan dapat menghadapi tantangan beban kerja dengan lebih efektif, menciptakan lingkungan kerja yang seimbang, produktif, dan memuaskan bagi seluruh anggota tim.



Gambar 2 Fishbone Diagram Beban Kerja Berlebihan

sumber: Olahan Data Peneliti

Dengan rincian tugas yang telah disebutkan, pekerjaan sehari-hari seorang sales di perusahaan ini sangatlah terstruktur dan terjadwal. Pekerjaan dimulai dengan pelacakan piutang pelanggan yang sudah jatuh tempo untuk ditagihkan pada hari itu. Proses ini memakan waktu sekitar 30-90 menit, sesuai dengan kompleksitas dan jumlah piutang yang harus ditangani. Setelah itu, fokus beralih ke pelaporan kunjungan outlet yang akan dikunjungi pada hari itu. Pelaporan ini merupakan langkah penting dalam mempersiapkan rencana kunjungan dan memastikan pencapaian target kunjungan harian. Dengan minimal 15 outlet yang harus dikunjungi setiap harinya, waktu yang dialokasikan untuk setiap outlet adalah sekitar 32 menit.

Selama kunjungan ke outlet, seorang sales harus melaksanakan tugas-tugas sebagai salesman seperti melakukan penjualan produk, berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, memberikan pelatihan dan edukasi tentang produk, memantau pasar, melakukan administrasi penjualan, merancang strategi pemasaran, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan etika perusahaan, serta mencapai target penjualan yang telah ditetapkan. Setelah menyelesaikan kunjungan ke outlet, sales kembali ke kantor pada jam 15.00 WIB. Waktu yang tersedia, atau yang biasa disebut sebagai waktu kotor, adalah sekitar 480 menit atau 8 jam. Dalam periode ini, sales harus memastikan bahwa semua tugas dan tanggung jawabnya telah diselesaikan dengan baik. Dengan demikian, perputaran pekerjaan seorang sales setiap harinya sangatlah intens dan membutuhkan manajemen waktu yang baik untuk menjalankan semua tugas dengan efisien dan efektif. Komitmen untuk menyelesaikan setiap langkah dalam rincian tugas dengan teliti dan tanpa terkecuali merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan dalam peran sebagai sales di perusahaan ini.

RINCIAN TUGAS	Keterangan	Waktu yang dibutuhkan	Total Waktu
		Menit x QTY	(Menit)
Melakukan konfirmasi pembelian yang belum diantarkan	Dilakukan berulang di setiap harinya agar tidak terjadi kesalahan komunikasi	20 x 1Menit	20
Melakukan pelaporan untuk kunjungan yang akan dikunjungi pada hari itu	Pelaporan kunjungan di peruntukan untuk Supervisor agar dapat memantau salesman yang sedang bekerja	20 x 1Menit	20
Melakukan pelaporan untuk kunjungan collector pada hari itu	Pelaporan kunjungan yang di Peruntukan Monitoring Finance ke collector pada hari itu	20 x 1Menit	20
Kunjungan Collector	Dilakukan setiap hari nya minimal 10 Tagihan	10 x 10Menit	100
Kunjungan Salesman	Dilakukan setiap harinya sebanyak 15 kunjungan	10 x 15Menit	150
Pelatihan dan Edukasi kepada pelanggan di tentang produk yang akan ditawarkan	selama kunjungan, kita wajib mengedukasi tentang produk yang kita tawarkan kepada pelanggan agar tidak terjadi kesalahan saat memberikan obat ke pasien	10 x 15Menit	150
Pengurusan administrasi penjualan	Untuk pemesanan, apotik wajib melaporkan semua pemesanan ke BPOM dan Kemenkes, karena semua obat yang di beli dan di jualkan wajib dilaporkan ke instansi tersebut	5 x 15Menit	75
Penguatan hubungan kerja antar perusahaan dan pelanggan	Setelah kegiatan jual beli biasanya kita memberikan hadiah sukarela kepada pelanggan yang membeli bahan jualan salesman dengan jumlah yang banyak	15 x 2Menit	30
Setoran Collector (Tagihan)	Menyetor hasil dari penagihan yang telah di tagih saat kunjungan collector	30 x 1Menit	30
Pelaporan Penjualan	Melaporkan Penjualan kita selama satu hari penuh kepada Supervisor dan melaporkan hasil kunjungan kita kepada supervisor	20 x 2Menit	40
Total			635 Menit
			10.6 Jam

Tabel 1 Rincian Tugas Sehari hari

Sumber: Olahan Data Peneliti

Dari tabel di atas bisa kita lihat bahwa total waktu yang dihabiskan pada Jobdesk yang diberikan cukup berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan keefisienan mengerjakan segala tugas yang diberikan. oleh karena jika dihitng dari tabel tersebut pekerjaan atau tugas yang diberikan cukup banyak, seorang yang merangkum semua tugas tersebut juga akan menerima tekanan yang cukup tinggi. tingkat stres

karyawan yang bekerja di sana juga akan menjadi faktor utama dalam intensitas pekerjaan. selain Jobdesk harian, salesman juga memiliki jobdesk bulanan dan mingguan yang bisa kita sebut jobdesk pasif yang bisa menjadi penentu sumber bonus atau loyalty karyawan di perusahaan ini. karena begitu banyak beban kerja yang begitu berpengaruh pada bonus dan penilaian karyawan. sangat pasti bahwa sebagian kecil beban kerja akan terabaikan atau terlalaikan. kelalaian itu sendiri akan membuat kinerja karyawan dinilai kurang. pada kenyataannya semua karyawan yang berada di perusahaan itu khususnya yang memiliki beban kerja yang sama akan merasa demikian. dari survei yang dilakukan kepada beberapa karyawan oleh pertanyaan, dengan jawaban yang berbeda dan kelalaian masing masing personal. kelalaian yang bersifat di sengaja, akan mengundang konflik terhadap rekan kerja lain nya maupun atasan yang bertanggung jawab atas jobdesk yang kita jalankan. di bawah ini adalah tabel pertanyaan dari beberapa *jobdesk*.

RINCIAN TUGAS	SALES WILAYAH			
	TIBAN	BATU AJI	BATAM CENTRE	NAGOYA
Melakukan konfirmasi pembelian yang belum diantarkan	X	V	X	V
Melakukan pelaporan untuk kunjungan yang akan dikunjungi pada hari itu	V	V	X	V
Melakukan pelaporan untuk kunjungan collector pada hari itu	X	V	X	V
Kunjungan Collector	X	V	V	V
Kunjungan Salesman	V	V	V	X
Pelatihan dan Edukasi kepada pelanggan di tentang produk yang akan ditawarkan	V	X	X	X
Pengurusan administrasi penjualan	V	V	V	V
Penguatan hubungan kerja antar perusahaan dan pelanggan	V	X	V	X
Setoran Collector (Tagihan)	X	x	V	V
Pelaporan Penjualan	V	V	V	V
	X= DILEWATKAN			
	V= DIKERJAKAN			

Tabel 2 Analisis Jobdesk terselesaikan

Sumber: Olahan Data Peneliti

Dari analisis di atas keefektifan kerja yang dikerjakan oleh karyawan perusahaan sangat kecil, alasan kuat yang diberikan pada laporan kegiatan adalah waktu yang tidak cukup. yang dituntut untuk menyelesaikan semua tugas tersebut dalam dalam satu waktu. Hal ini menimbulkan konflik antara atasan dan salesman. ini juga akan menimbulkan ketidak efesiensitas perputaran transaksi Outlet dan Perusahaan pada waktu waktu tertentu.

$$X = \frac{\text{JOBDESK YANG DIKERJAKAN}}{\text{TOTAL JOB DESK}} \times 100\%$$

Gambar 3 Rumus Perhitungan Beban Kerja

Sumber: www.kitalulus.com

TIBAN	BATU AJI	BATAM CENTRE	NAGOYA
60%	70%	60%	70%

Tabel 3 Persentase Jobdesk terselesaikan/Area

Sumber: Olahan Data Peneliti

Untuk memenuhi atau menyelesaikan beban kerja per harinya, kita membutuhkan waktu yang lebih banyak dalam menyelesaikan beban kerja tersebut. Hal ini akan membuat perusahaan melanggar peraturan yang sudah ditetapkan oleh Dinas Ketenagakerjaan tentang Waktu Kerja. Waktu kerja yang telah ditetapkan dalam Pasal 81 angka 23 Perppu Cipta Kerja pasal 77 UU ketenagakerjaan yaitu 40 jam dalam 1 minggu. Jobdesk yang di tuntut di untuk menyelesaikan semua tanggung jawab dalam satu hari membutuhkan waktu 10 jam 24 menit. hari kerja yang dikeluarkan perusahaan adalah 7 hari dalam 1 minggu. Jam kerja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Jobdesk tersebut adalah $10.6 \text{ jam} \times 7 \text{ Hari} = 74 \text{ Jam}$

Jam kerja yang dibutuhkan sangatlah berlebihan dan jauh dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh Disnaker mengenai UU Cipta Kerja. dengan gaji pokok tanpa lembur, yang akan membuat Karyawan melalaikan beberapa tanggung jawab yang telah diberikan oleh perusahaan. Perhitungan Overtime yang seharusnya dikerjakan antara lain $(74 \text{ jam} - 40 \text{ jam}) / 40 \text{ Jam} \times 100 = 85\%$ (*Hampir 2x lipat total jam kerja maksimal per minggu*)

Perusahaan yang memberikan beban kerja yang berlebihan pada karyawan dan waktu kerja yang tidak seimbang dapat menghadapi konsekuensi yang sangat merugikan, tidak hanya bagi karyawan tetapi juga bagi keseluruhan operasional dan reputasi perusahaan. Dalam jangka pendek, beban kerja yang terlalu besar dapat menyebabkan peningkatan tingkat stres di antara karyawan. Mereka mungkin merasa tertekan oleh tekanan untuk menyelesaikan banyak tugas dalam waktu yang terbatas, yang pada gilirannya dapat mengganggu keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi mereka. Stres yang berkelanjutan ini dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental karyawan, meningkatkan risiko burnout, dan mengurangi motivasi serta keterlibatan mereka dalam pekerjaan.

Di samping itu, beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan penurunan produktivitas secara keseluruhan. Karyawan yang merasa kelelahan atau terlalu diperlakukan cenderung membuat lebih banyak kesalahan dan membutuhkan lebih banyak waktu untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Hal ini dapat mengganggu alur kerja dan efisiensi operasional perusahaan, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada hasil keuangan dan daya saing perusahaan di pasar.

Tingkat pergantian karyawan yang tinggi juga merupakan masalah serius yang mungkin timbul dari beban kerja yang berlebihan. Karyawan yang merasa terlalu diperlakukan atau tidak dihargai cenderung mencari kesempatan kerja lain yang menawarkan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi yang lebih baik. Pergantian karyawan yang tinggi dapat mengakibatkan biaya tambahan terkait perekrutan, pelatihan, dan adaptasi karyawan baru, serta kehilangan keahlian dan pengalaman yang berharga dari karyawan yang pergi.

Selain itu, adanya beban kerja yang berlebihan juga dapat meningkatkan risiko kecelakaan atau cedera kerja. Karyawan yang bekerja dalam kondisi kelelahan atau stres lebih rentan terhadap kecelakaan, yang dapat mengakibatkan cedera serius dan absensi kerja yang panjang. Ini tidak hanya berdampak pada kesejahteraan individu tetapi juga dapat menyebabkan klaim asuransi yang tinggi dan biaya tambahan terkait penggantian karyawan yang sakit atau terluka.

Secara keseluruhan, beban kerja yang berlebihan dan waktu kerja yang tidak seimbang dapat berdampak negatif pada karyawan, operasional perusahaan, dan reputasi perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memprioritaskan kesejahteraan karyawan dan memastikan bahwa kebijakan kerja mereka mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, serta menyediakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Kesimpulan yang saya dari semua laporan yang saya berikan di atas adalah beban kerja yang di berikan perusahaan seharusnya hanya fokus pada satu bidang saja. Dikarenakan fokus karyawan akan terpecah apabila perusahaan memberikan beban kerja yang berlebihan pada karyawan atau tim yang di bebani untuk menyelesaikan tugas tersebut. dari beberapa jobdesk, pasti akan ada yang tertinggal walaupun kita sadar itu tertinggal. Kebiasaan tersebut akan menjadi kebiasaan buruk oleh semua karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut..

Beban kerja berlebihan (*overwork*) yang diberikan oleh perusahaan memiliki dampak negatif signifikan terhadap karyawan dan perusahaan. Hal ini menyebabkan penurunan produktivitas dan kualitas kerja, karena karyawan yang terlalu lelah tidak dapat bekerja dengan efisien dan cenderung membuat lebih banyak kesalahan. Dampak buruk juga terlihat pada kesehatan fisik dan mental karyawan, yang mengalami kelelahan kronis, gangguan tidur, stres, dan depresi. Selain itu, beban kerja berlebihan meningkatkan tingkat turnover, menurunkan moral dan motivasi karyawan, serta merusak reputasi perusahaan. Akibatnya, perusahaan menghadapi kerugian finansial, baik melalui peningkatan biaya kesehatan dan rekrutmen, maupun penurunan kualitas layanan atau produk. Oleh karena itu, penting bagi

manajemen untuk mengenali dan mengatasi masalah ini guna memastikan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

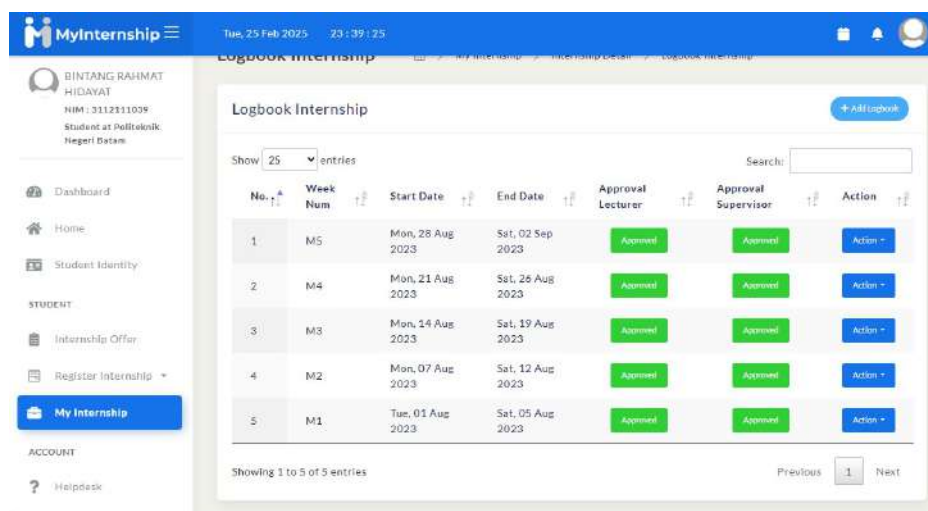
Saran

Untuk mengatasi beban kerja berlebihan, organisasi harus mengambil langkah-langkah strategis seperti meningkatkan perencanaan dan pengelolaan proyek dengan menetapkan target yang realistis dan memprioritaskan tugas, mendistribusikan tugas secara merata dengan mengevaluasi kapasitas karyawan, serta menyediakan pelatihan manajemen waktu dan sumber daya yang diperlukan. Selain itu, merekrut tenaga kerja tambahan dan menggunakan kontraktor atau pekerja lepas dapat membantu mengurangi beban kerja karyawan. Mendorong komunikasi terbuka dan menggunakan survei untuk mendapatkan masukan langsung dari karyawan sangat penting, begitu juga dengan menerapkan kebijakan kerja yang fleksibel dan mendukung keseimbangan kerja-hidup. Dukungan kesehatan mental melalui program kesejahteraan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung juga harus diutamakan, serta manajemen harus proaktif dalam memantau dan mengevaluasi beban kerja secara rutin untuk mencegah masalah di masa mendatang.

Dengan begitu solusi yang saya sarankan untuk perusahaan ini adalah penambahan SDM untuk menangani Beban kerja yang cukup banyak. penambahan SDM ini dapat memberikan keringanan pada Karyawan yang Beban kerjanya dapat mengurangi efisiensi alur perputaran transaksi, maupun efektifitas dalam bekerja. pengajuan penambahan SDM ini mengambil langkah awal dengan menilai tingkat efektivitas kerja saat ini. beberapa performa yang sangat menurun dan efektifitas yang di bawah standar kerja. Setelah evaluasi yang saya lakukan kemungkinan besar akan di pertimbangkan perusahaan mengenai Penambahan beberapa SDM baru untuk menangani keefektifitasan kerja di perusahaan ini.

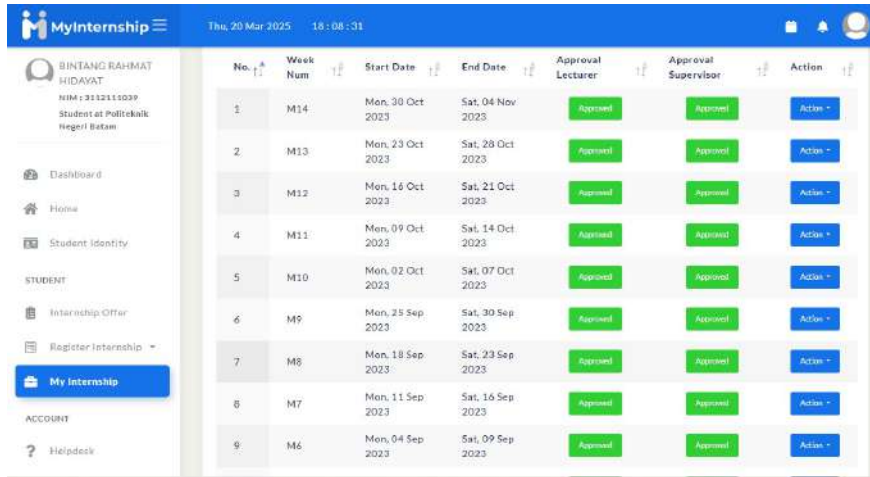
Lampiran

Log book my intership M1-M5



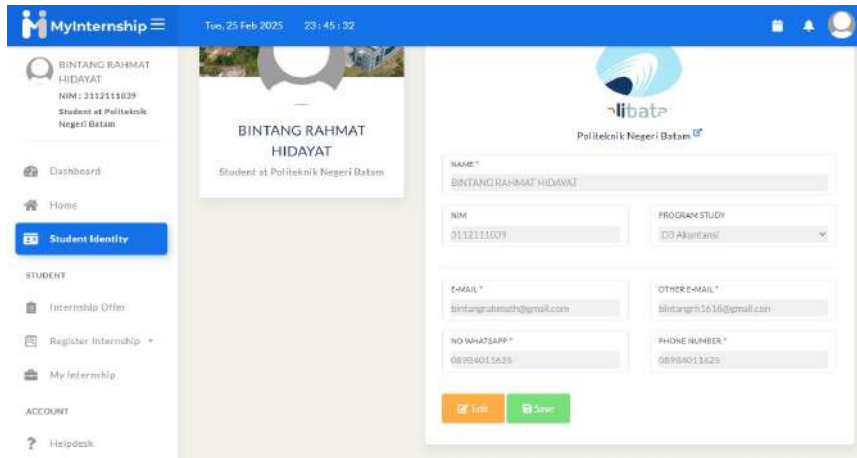
No.	Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
1	M5	Mon, 28 Aug 2023	Sat, 02 Sep 2023	Approved	Approved	Action
2	M4	Mon, 21 Aug 2023	Sat, 26 Aug 2023	Approved	Approved	Action
3	M3	Mon, 14 Aug 2023	Sat, 19 Aug 2023	Approved	Approved	Action
4	M2	Mon, 07 Aug 2023	Sat, 12 Aug 2023	Approved	Approved	Action
5	M1	Tue, 01 Aug 2023	Sat, 05 Aug 2023	Approved	Approved	Action

Log book MyIntership M6-M14



No.	Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
1	M14	Mon, 30 Oct 2023	Sat, 04 Nov 2023	Approved	Approved	Action
2	M13	Mon, 23 Oct 2023	Sat, 28 Oct 2023	Approved	Approved	Action
3	M12	Mon, 16 Oct 2023	Sat, 21 Oct 2023	Approved	Approved	Action
4	M11	Mon, 09 Oct 2023	Sat, 14 Oct 2023	Approved	Approved	Action
5	M10	Mon, 02 Oct 2023	Sat, 07 Oct 2023	Approved	Approved	Action
6	M9	Mon, 25 Sep 2023	Sat, 30 Sep 2023	Approved	Approved	Action
7	M8	Mon, 18 Sep 2023	Sat, 23 Sep 2023	Approved	Approved	Action
8	M7	Mon, 11 Sep 2023	Sat, 16 Sep 2023	Approved	Approved	Action
9	M6	Mon, 04 Sep 2023	Sat, 09 Sep 2023	Approved	Approved	Action

Myintership Profile



BINTANG RAHMAT HIDAYAT
 NIM: 2112111039
 Student at Politeknik Negeri Batam

NAME *
 BINTANG RAHMAT HIDAYAT

NIM
 2112111039

PROGRAM STUDY
 DO Akuntansi

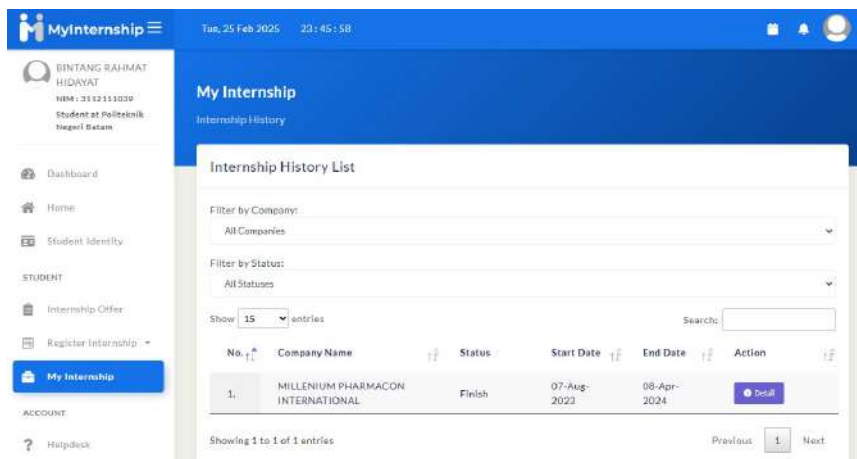
E-MAIL *
 bintangrahmat@gmail.com

OTHER E-MAIL *
 bintangrh1616@gmail.com

NO WHATSAPP *
 08984011235

PHONE NUMBER *
 08984011235

Myintership Status



My Internship
 Internship History

Filter by Company:
 All Companies

Filter by Status:
 All Statuses

Show 15 entries

Search:

No.	Company Name	Status	Start Date	End Date	Action
1.	MILLENNIUM PHARMACON INTERNATIONAL	Finish	07-Aug-2023	08-Apr-2024	Detail

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next