

## PERAN CLIENT SERVICE DALAM BUSINESS DEVELOPMENT PT HASHMICRO SOLUSI INDONESIA

**Meiliea, Muhammad Ghazi, Klemens Wedanaji Prasastyo, Nuno Sutrisno**  
Trisakti School of Management Jl. Kyai Tapa No. 20, Tomang, Grogol Petamburan,  
Jakarta Barat, Indonesia  
[Meiliana546@gmail.com](mailto:Meiliana546@gmail.com), [pradipta.ghazi@gmail.com](mailto:pradipta.ghazi@gmail.com), [klemens@stietrisakti.ac.id](mailto:klemens@stietrisakti.ac.id),  
[nuno@stietrisakti.ac.id](mailto:nuno@stietrisakti.ac.id)

### Abstract

*This report is prepared as a brief explanation of the activities carried out during the implementation of the MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) Internship program at PT Hashmicro Solusi Indonesia. The Implementation of the Internship activities is carried out in the business development division, the client sub-division. Work in this division focuses on mining data for cold calls, entering leads data into the company's system, collecting information related to client needs and offering the system needed by clients, confirming meeting schedules or presentation demos, and filling out daily report on business development, client service, and cold calls.*

**Keywords:** Hashmicro, ERP, Business Development, Client Service.

### Abstrak

Laporan ini disusun sebagai bentuk penjelasan singkat mengenai aktivitas yang dilakukan selama pelaksanaan program magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) di PT Hashmicro Solusi Indonesia. Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan pada divisi *business development* sub divisi *client service*. Pekerjaan pada divisi ini berfokus untuk melakukan *mining data* untuk *cold call*, memasukan *data leads* ke dalam sistem perusahaan, mengumpulkan informasi terkait kebutuhan klien dan menawarkan sistem yang dibutuhkan klien, mengkonfirmasi jadwal *meeting* atau demo presentasi, serta mengisi laporan harian *business development, client service*, dan juga *cold call*.

**Kata Kunci:** Hashmicro, ERP, Business Development, Client Service.

### PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang pesat membuat semua orang harus bersiap akan perubahan yang terjadi, seperti perubahan sosial, budaya, kemajuan teknologi dan juga dunia kerja. Salah satu bidang yang terdampak adalah pendidikan. Pendidikan sangatlah penting untuk menentukan keberhasilan seseorang di masa depan. Pendidikan juga mampu membuat seseorang menjadi pribadi yang lebih baik dalam berpikir dan berperilaku saat berada di kalangan sosial dan dapat mempermudah seseorang dalam mendapatkan pekerjaan mereka sesuai dengan bakat dan minat yang mereka miliki.

Maka dari itu perguruan tinggi diharuskan dapat memberikan sarana dan prasarana pendidikan yang efektif dan inovatif yang bertujuan untuk melatih mahasiswa agar dapat diterima dalam dunia kerja setelah mereka lulus. Pembelajaran yang diberikan bukan hanya berasal dari teori saja akan tetapi mahasiswa juga harus memiliki pengalaman kerja. salah satu yang memfasilitasi mahasiswa untuk dapat meningkatkan kualitas dirinya program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

Peraturan Kemendikbud No.3 tahun 2020 menjelaskan bahwa kegiatan MBKM ini memberikan hak kepada mahasiswa untuk belajar diluar program studinya selama 2 semester. Program MBKM diselenggarakan guna meningkatkan mutu pendidikan dan meningkatkan wawasan mahasiswa sesuai minat dan bakat yang dimilikinya. program ini membuka beragam pilihan yang dapat diikuti oleh mahasiswa, seperti yang diambil penulis ialah program Magang Bersertifikat. Magang Bersertifikat bekerja sama dengan banyak mitra perusahaan yang ada di Indonesia dengan tujuan agar mahasiswa dapat mengembangkan diri mereka agar siap memasuki dunia kerja.

Magang Bersertifikat merupakan program dimana mahasiswa melatih dan mengembangkan dirinya dengan langsung berkontribusi pada pekerjaan di dunia kerja secara nyata. Program magang merupakan jalan dimana mahasiswa dapat menambah pengalaman kerja mereka agar siap untuk melanjutkan karir nya sesuai dengan minat mereka dan dapat menjadi peluang besar untuk mahasiswa dalam melanjutkan karirnya di perusahaan yang sudah mereka pilih. Program ini dilaksanakan selama empat sampai enam bulan, dan mahasiswa diperbolehkan mengikuti magang dengan mengkonversikan Matakuliah yang mereka miliki setara dengan 20 SKS (Satuan Kredit Semester). Nantinya 20 SKS yang disetarakan oleh mahasiswa akan diakui dalam bentuk kompetensi yang didapatkan selama mengikuti program tersebut sesuai dengan capaian belajar yang diinginkan. motivasi penulis untuk mengikuti magang bersertifikat ini adalah menambah pengalaman dan pengetahuan dalam dunia kerja agar berkembang menjadi pribadi yang sukses dan lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Dalam program magang ini, Peserta berkesempatan bekerja pada *business development*. *Business development* di perusahaan Hashmicro terbagi menjadi beberapa sub divisi sebagai berikut:

1. *Business Development Presenter (BD Presenter)*  
BD *Presenter* berperan langsung terhadap klien untuk menjual produk dan menjelaskan sistem Hashmicro sesuai dengan kebutuhan klien dengan melakukan presentasi, mengirim *summary*, dan lainnya.
2. *Business Development Support (BD Support)*  
BD *Support* berperan sebagai asisten dari *senior business development*, dimana mereka harus mengikuti setiap *meeting senior* dengan klien dan juga berperan untuk membuat dokumen untuk kebutuhan presentasi, seperti *slide presentasi*, *meeting summary*, *Proposal*, *quotation*, kontrak bisnis, dll.
3. *Business Development Client Service Representative (BD CS)*  
Peran Seorang BD CS adalah menjadi penghubung antara klien dengan perusahaan, mengelola panggilan masuk dan pertanyaan mengenai layanan pelanggan, menghasilkan prospek penjualan yang berpotensi menjadi pelanggan baru, dan juga mengidentifikasi serta menilai kebutuhan pelanggan.
4. *Business Development Director Assistant (BD Director Assistant)*  
Seorang BD *director assistant* memiliki tugas untuk berhubungan langsung dengan direktur *business development*, yakni Ibu Lusiana Lu. Tugas yang dimilikinya mirip dengan BD *Support*, seorang asisten direktur BD juga harus membuat laporan dan info statistik lain kepada BD *director*.

---

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Pekerjaan dan Tanggung Jawab MBKM

Sebagai seorang *business development intern*, kegiatan yang dilakukan selama program magang berjalan adalah melakukan penjualan secara langsung serta menjaga hubungan baik dengan klien. Untuk menjalankan kegiatan ini, perusahaan telah membagi fokus divisi business development menjadi beberapa sub divisi antara lain *BD Presenter*, *BD Support*, *BD CS*, serta *BD Director Assistant*.

Dalam pelaksanaannya, penulis berkesempatan menjalankan kegiatan dalam sub divisi *Client Service (CS)*. Sub Divisi CS memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- Mengelola panggilan masuk dan pertanyaan mengenai layanan pelanggan.
- Menghasilkan *Sales Leads*. *Leads* merupakan orang yang tertarik dengan produk atau layanan perusahaan yang berpotensi menjadi klien.
- Mengidentifikasi serta menilai kebutuhan pelanggan.

BD CS memiliki tugas dan tanggung jawab yang terbagi menjadi dua bagian yakni *Inbond Call* dan juga *Outbond Call* atau *Cold Call*. BD CS pada *Inbond Call* bertugas untuk menerima panggilan masuk dari calon klien, menghubungi *leads* masuk dari *Customer Relationship Management portal (CRM portal)*. Menanyakan kebutuhan sistem yang dicari oleh klien, dan detail dari perusahaan klien, seperti jumlah karyawan, jenis industri, dan kendala yang terjadi sehingga mencari sistem, bilamana dirasa cocok dengan sistem Hashmicro, BD CS akan menjadwalkan *meeting* atau demo presentasi, BD CS juga bertugas melakukan *follow up meeting* dan menanyakan konfirmasi *meeting* dengan tim BD.

BD CS pada bagian *Cold Call* sendiri bertugas melakukan *data mining* yang bertujuan untuk mencari klien potensial dari industri yang sudah ditentukan, memasukan *leads potential* ke dalam *CRM Portal*, melakukan panggilan keluar dari *leads cold call*, serta menawarkan dan bertanya kebutuhan sistem kepada klien potensial. Jika sistem yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan klien maka akan dibuatkan jadwal *meeting* dengan tim BD untuk melakukan demo presentasi dengan klien, serta melakukan *follow up meeting* dengan menanyakan konfirmasi *meeting* dengan tim BD.

Berikut ini adalah detail kegiatan yang dilakukan dalam divisi business development sebagai client service antara lain:

#### 1. Melakukan *mining data* untuk *outbond cold call*

*Mining data* adalah proses mengumpulkan dan mengelolah data seseorang yang berpotensi menjadi klien. Data yang dikumpulkan dimasukan kedalam sistem CRM Hashmicro dan dijadikan *leads*. *Leads* ini kemudian akan dihubungi oleh seseorang dari tim CS yang bertugas melakukan *follow up* terhadap *leads* dan menjadwalkan *meeting* sama seperti tim *inbond call*. *Intern* yang melakukan *mining data* bertugas untuk menganalisa data yang didapatkan ini benar memiliki kebutuhan dan berpotensi menjadi klien perusahaan. Kotler dan Keller (2016, 663) menjelaskan bahwa dengan *mining data*, ahli statistik pemasaran mendapatkan informasi yang bermanfaat mengenai individu, tren dan segmen dari kumpulan data. *Proses mining data* termasuk ke dalam segmentasi pasar, dimana Kotler dan Keller (2016, 268) mendefinisikan segmen pasar sebagai kelompok yang terdiri dari beberapa jenis pelanggan yang memiliki kebutuhan dan keinginan yang sama. segmentasi yang dilakukan perusahaan adalah segmentasi demografi. Kotler dan Keller (2016, 271)

menjelaskan bahwa segmentasi demografi dilihat berdasarkan usia, jenis kelamin, siklus hidup, pendapatan, pekerjaan, pendidikan, ras, kebangsaan dan kelas sosial dan hal ini dikaitkan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

**2. Melakukan penginputan data leads ke dalam sistem CRM perusahaan**

Sebelum melakukan *followup*, *intern* harus melakukan penginputan data *leads*, tujuannya untuk menyimpan berbagai informasi yang berhubungan dengan *leads*, kemudian data disimpan dan *terupdate* secara langsung oleh sistem CRM perusahaan, dan tim *digital marketing* mengetahui perkembangan *leads*.

**3. Mengambil informasi mendetail tentang kebutuhan yang diperlukan oleh calon klien**

Setelah melakukan penginputan *leads*, selanjutnya adalah melakukan *follow up*. *Follow up* bertujuan untuk mengetahui sistem seperti apa yang dibutuhkan oleh klien serta kendala apa dialami sehingga mencari sistem. saat melakukan *follow up*, *intern* akan melakukan *profiling* calon klien dengan menanyakan informasi dari klien dan perusahaan, seperti nama klien, nama perusahaan, alamat perusahaan, jenis industri yang dimiliki perusahaan, jumlah karyawan, serta kondisi operasional perusahaan. Setelah selesai melakukan *follow up*, *intern* akan membuat *summary* yang berisi kebutuhan sistem yang diperlukan oleh klien, dan melakukan *update* ke dalam CRM dengan mengisi *log* dan *internal notes*.

**4. Melakukan konfirmasi jadwal meeting atau demo presentasi**

Setelah *leads* di *follow up*, *intern* akan menawarkan jadwal kepada klien untuk melakukan demo presentasi dengan tim *Business Development*. Demo presentasi ini bertujuan untuk memberikan informasi lebih lanjut mengenai produk perusahaan. Demo ini dapat dilakukan dengan tiga cara yakni, secara *online*, *on-site*, dan juga *in-site*. *Online* dilakukan melalui *platform* seperti zoom, google meet, dan lainnya yang dilakukan secara *online* bersama tim *business development*, sementara untuk *on-site*, tim *business development* akan melakukan *meeting* dengan mendatangi klien di perusahaannya. Sebaliknya apabila dilakukan dengan *in-site*, maka klien yang akan datang ke perusahaan untuk melakukan *meeting* dengan tim *business development*.

**5. Melakukan pengisian Business Development Report (BD Report), Client service report (CS Report), dan Cold call Report**

Setelah mengkonfirmasi jadwal *meeting*, *intern* harus mengisi *CS report* dan *BD report*. Tujuan nya adalah untuk, mendata *list meeting* yang sudah dijadwalkan, mengetahui *meeting* mana yang sudah terlaksana, dan jadwal *meeting* mana yang *direchedule*. Selain *CS report* dan *BD report*, *intern* yang termasuk kedalam tim *cold call* juga harus mengisi *cold call report*. Laporan *cold call* diisi untuk mengetahui sudah berapa banyak *mining data* dilakukan, berapa *leads* yang sudah di *follow up*, serta mengetahui berapa banyak *meeting* yang dihasilkan dari *leads cold call*.

**Partisipasi dalam Instansi**

Saat menjalani program magang di PT Hashmicro Solusi Indonesia, peserta mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi dalam beberapa kegiatan yang disediakan oleh perusahaan, antara lain:

1. *Intern Onboarding/ Welcoming party*. Kegiatan ini ditunjukan sebagai bentuk penyambutan dan awal dimulainya program magang di PT Hashmicro Solusi Indonesia. selama acara berlangsung ada beberapa materi singkat dan penjelasan mengenai nilai-

nilai dan budaya perusahaan. Budaya perusahaan yang harus ditanamkan oleh peserta selama magang adalah *Do the Right Thing, Enjoy the Journey, Think Forward, dan Inspire and Empower*.

2. *Cold Call CS Training*. Pelatihan ini dilakukan untuk melatih *intern* yang bertugas dalam tim *cold call* untuk menawarkan produk Hashmicro kepada calon klien yang ada dalam *leads cold call*. *Intern* diajarkan untuk berkomunikasi dengan baik di dalam menjawab ataupun menerima panggilan, menawarkan sistem sesuai dengan industri yang sudah ditunjuk serta bertanya akan kesediaan calon klien melihat demo presentasi sistem Hashmicro. Menurut Bovee dan Thill (2019,52) Komunikasi dikatakan sebagai proses memindahkan informasi antara pengirim dan penerima dengan menggunakan media perantara. komunikasi bertujuan untuk berbagi, memberikan informasi, wawasan dan inspirasi.
3. *Intern Offboarding/Farewell Party*. Kegiatan ini dilaksanakan sebagai bentuk berakhirnya program magang dan acara perpisahan antara *intern* dengan mentor serta rekan kerja yang memberikan kenangan dan ilmu yang berguna selama bekerja di Hashmicro. Selama acara berlangsung, mentor memberikan arahan untuk menambahkan pengalaman kerja *intern* kedalam CV mereka. kemudian, *Intern* dan mentor memberikan kata perpisahan, pesan dan kesan selama program magang berjalan di PT Hashmicro Solusi Indonesia. *Intern* juga bisa menambah koneksi mereka selama magang berlangsung, dan menjaga hubungan baik antara rekan sesama *intern*. Selama magang berjalan, *intern* harus bisa berpikiran luas terhadap pengalaman dan ilmu yang didapatkannya selama magang di perusahaan Hashmicro.

### Evaluasi dalam MBKM

#### Evaluasi dalam pekerjaan dan project

1. Capaian yang dihasilkan di setiap pekerjaan  
Selama program Magang MBKM berlangsung, ada beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai bekal untuk kedepannya, seperti:
  - a. Menambah pengetahuan terkait produk yang ditawarkan oleh perusahaan (saat pertama kali program magang dimulai, peserta diberikan pelatihan dan juga beberapa ilmu untuk memahami produk yang disediakan oleh hashmicro, contoh produk yang disediakan adalah sistem ERP)
  - b. Memahami alur proses penjualan perusahaan (pertama *leads* masuk ke dalam sistem perusahaan berasal dari *inquiry* yang diisi pada situs web perusahaan, kemudian *leads* di *follow up* dengan menelepon, setelah itu tim cs akan menawarkan sistem dan melakukan penjadwalan *meeting* dengan tim BD serta *memfollow up* ketersediaan klien atau *rechedule* waktu klien)
  - c. Menambah kemampuan dalam menawarkan produk (*intern* dilatih untuk bisa bernegosiasi dengan klien terkait kebutuhannya, *intern* harus menulis dan menjawab email/pesan dengan bahasa yang baik, dan menawarkan produk yang baik sesuai dengan kebutuhan klien). Negosiasi dijelaskan sebagai proses tawar menawar antara pembeli dan penjual untuk memenangkan penerimaan dan persetujuan dari perubahan yang diinginkan. (Daft 2018, 387)
  - d. Mendapatkan tambahan kemampuan sebagai pendukung untuk melaksanakan pekerjaan *intern* dilatih untuk mengatur nada bicara dan tutur kata menjadi lebih

baik, menulis dan menjawab pesan dengan benar, serta menjawab pertanyaan atas kebutuhan pelanggan.

e. Menambah relasi serta pengalaman kerja profesional.

## 2. Evaluasi efektivitas dan efisiensi program MBKM

Hasil yang didapatkan selama mengikuti program MBKM ini adalah mendapatkan banyak pengalaman baru dalam menangani klien secara langsung dan menjadikan prospek penjualan berpotensi menjadi klien potensial, selain itu para peserta juga mendapatkan tambahan kemampuan baru berupa *hardskill dan softskill* dari pelatihan yang diberikan, dan juga menerapkan kemampuan yang sudah didapatkan selama berkuliah. Dengan adanya program MBKM, peserta magang mendapatkan berbagai pengalaman baru dan relasi profesional dari lingkungan kerja, peserta juga bisa mendapatkan banyak hal yang berhubungan dengan dunia kerja dan dapat menentukan apa yang akan mereka ambil di masa depan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berakhirnya program MBKM, penulis mendapatkan berbagai manfaat yang dapat dijadikan sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja. Manfaat yang didapatkan bukan hanya ilmu pengetahuan saja akan tetapi juga ditambah pengalaman yang berguna dalam mengembangkan diri menjadi lebih baik lagi di bidang industri seperti ini.

Berikut ini adalah jabaran dari manfaat yang didapatkan penulis, antara lain:

1. Peserta mendapatkan beberapa pengetahuan dasar mengenai solusi sistem internal untuk perusahaan, bukan hanya itu saja peserta juga mendapatkan pengetahuan teknis dimana peserta magang dilatih untuk menawarkan produk dan bertutur kata yang baik dan benar kepada klien.
2. Peserta mendapatkan pengalaman untuk turun langsung menangani calon klien. Peserta magang harus bisa menentukan apa saja kebutuhan klien, dan modul seperti apa yang cocok dengan perusahaan klien. Peserta memahami seperti apa sifat klien dan mengetahui bagaimana menyikapi klien tersebut.
3. Peserta dilatih untuk mengelola prospek penjualan menjadi klien potensial yang sesuai dengan kebutuhannya. Selama mengelola prospek penjualan, peserta mendapatkan tambahan pengetahuan berupa tata cara membuat email dan penulisan pesan dengan baik dan jelas, serta membuat ringkasan dari kebutuhan klien, menjadwalkan tanggal untuk meeting antara klien dengan tim BD, dan juga melakukan *follow up* kepada klien sebagai pengingat akan ada terjadi *meeting* atau bahkan *rechedule* karena klien berhalangan hadir.

Program Magang MBKM yang diselenggarakan sudah berjalan dengan lancar, akan tetapi ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar kedepannya program ini berjalan dengan lebih baik lagi, antara lain:

1. Pencairan Biaya Bantuan Hidup (BBH) atau uang saku yang seringkali terlambat tidak sesuai dengan waktu yang terjadwal
2. Bentuk atau pedoman tugas akhir yang tidak begitu jelas sehingga peserta harus merapikan bentuk dari laporan tugas akhir.
3. Adanya kendala pada saat melaksanakan pekerjaan, seperti pembagian alur kerja yang tidak sesuai dan rumit sehingga menyebabkan tugas intern menjadi menumpuk, mengalami kendala jaringan dan sistem eror.

4. Sering terjadi *misscommunication* antara mentor dengan intern nya.
  5. Situs web Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM) yang sering mengalami eror.
- Berdasarkan pembahasan diatas, berikut ini ada beberapa saran yang dapat membantu untuk menjadikan program MBKM menjadi lebih baik lagi kedepannya antara lain:
1. Mengkaji kembali apa saja yang menjadi penghambat terjadinya keterlambatan dalam pencairan Biaya Bantuan hidup atau Uang saku, terutama dengan melakukan pemeriksaan dan pendataan awal dokumen mahasiswa yang mengikuti kegiatan Magang.
  2. Memperbaiki bentuk pedoman tugas akhir menjadi lebih rapih dan sederhana daripada pedoman sebelumnya.
  3. Membuat alur pembagian tugas yang jelas agar nantinya pekerjaan tidak menjadi menumpuk, serta mengkaji kembali masalah yang terjadi pada sistem sehingga mengurangi terjadinya eror.
  4. Untuk menghindari kesalahan dalam berkomunikasi, sebaiknya mentor dan *intern* harus bisa berkoordinasi untuk membahas alur kerja, serta saling bertukar pikiran untuk menyelesaikan masalah. Jika masalah tidak terselesaikan maka *intern* harus bertanya dan memvalidasi langsung untuk meminimalisir kesalahan yang dapat terjadi.
  5. Memperbaiki masalah yang terjadi pada situs web MBKM dan terus meningkatkan performa situs web MBKM agar lebih mudah diakses.

#### REFERENCES:

- Bovée, Courtland L., and Jhon V. Thill. 2018. *Business Communication Today* . Harlow: Pearson Education Limited .
- Daft, Richard L. 2014. *Management*. Boston: Cengage Learning.
- Hashmicro. 2022. "Hashmicro & Kampus Merdeka Batch 3 - Silabus Magang Business." *Google Drive* . Diakses December 8, 2022 .
- Hashmicro. 2022. "Hashmicro Company Profile." *Google Drive* . Diakses December 12, 2022.
- Hashmicro. 2022. *Provider ERP Terbaik Indonesia | Solusi Lengkap Bisnis Anda*. Diakses December 6, 2022. <https://www.hashmicro.com/id/>.
- Investor.id. 2022. *Lusiana Lu Ungkap Kisah Sukses HashMicro*. 2 March. Diakses December 24, 2022. <https://investor.id/national/197768/lusiana-lu-ungkap-kisah-sukses-hashmicro>.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. England: Pearson Education.
- Merdeka Belajar: Kampus Merdeka-Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi kementerian pendidikan dan kebudayaan. 2022. *Latar Belakang*. Diakses Desember 6, 2022. <https://kampusmerdeka.kemdikbud.go.id/web/about/latar-belakang>.

