

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pada saat menjalani praktek magang, penulis diberikan kesempatan untuk melakukan praktek kerja magang di Fabelio. Pada saat di Fabelio, penulis berkesempatan bergabung dengan divisi Lead Converter. Lead Converter adalah salah satu bagian dari tim Home by Fabelio yang memiliki 2 divisi yaitu Inbound & Outbound. Inbound terdiri dari Whatsapp Chat yang masuk dari calon konsumen yang masih awam akan hal furnitur dan desain interior sedangkan Outbound terdiri dari berbagai sumber yaitu : Instagram, Facebook, Advertising, Showroom, Customer Service, dan Website dari sumber – sumber yang ada akan dilakukan proses telfon dengan calon konsumen untuk mengkonfirmasi kebutuhan dan keinginan konsumen.

#### 3.2 Tugas yang dilakukan

Selama proses kerja magang yang dilakukan pada tanggal 25 Februari 2019 sampai 26 Juli 2019, ada beberapa tugas yang dikerjakan oleh penulis yang terlampir pada laporan mingguan kerja magang. Berikut tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan kepada penulis :

No.	Jenis Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi Atasan	Durasi	Hasil/Output
1.	Membalas pertanyaan konsumen melalui Whatsapp Business Chat	Memberikan solusi kepada konsumen apa yang sedang dibutuhkan dan diinginkan	Erwin Saputra	Pekerjaan Harian	Pendekatan kepada calon konsumen untuk melakukan pembelian

2	Melakukan input data calon konsumen dari Whatsapp Business yang terdiri dari (Nama, No telp, Alamat, Kebutuhan, Budget)	Sebagai data perusahaan dan melakukan promosi dengan cara blast di Whatsapp	Erwin Saputra	Pekerjaan Harian	Membantu perusahaan untuk mendapatkan data calon konsumen yang baru untuk dilakukan pendekatan
3	Melakukan outbound calls yang datanya dari iklan, facebook, instagram, customer service, website fabelio	Mengkonfirmasi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan terms and condition agar konsumen paham	Candraditya	Pekerjaan Harian	Melakukan pendekatan kepada calon konsumen untuk menciptakan hubungan baik dengan konsumen
4	Melakukan pencarian calon partnership dengan	Mempromosikan fabelio dengan cara bertukar marketing value atau berupa	Florenia Irena	2 Minggu	Untuk memperluas relasi kerjasama dengan

	Fabelio	voucher untuk calon konsumen			Fabelio
5	Melakukan push direct selling di showroom Fabelio yang tersebar di Jabodetabek	Mempromosikan Home by Fabelio dengan cara menunjukkan portofolio dan penghitungan budget	Erwin Saputra	2 kali dalam 1 bulan	Melakukan pendekatan dan penjualan langsung dengan calon konsumen
6	Melakukan personal selling di event BrideStory Market di ICE BSD Selama 4 Hari (4-7 Juli 2019)	Menarik konsumen untuk bisa merasakan bahan, kualitas produk dari display di booth Fabelio	Erwin Saputra	4 Hari	Membantu menjelaskan produk Fabelio dengan cara melakukan pendekatan langsung kepada konsumen melalui kontak non verbal.
7	Membantu mencari calon partnership	Memberikan promo atau paket dengan calon	Candraditya	4 Hari	Membantu menambah relasi kerjasama

	pada saat event BrideStory Market	partnership agar menarik konsumen untuk membeli			dengan perusahaan Fabelio
8	Melakukan edukasi mengenai sistem prosedur penjualan kepada customer service	Agar mengurangi kesalahan pemahaman kepada pihak konsumen terhadap sistem penjualan di Fabelio	Erwin Saputra	1 Hari	Customer service lebih memahami secara detail gambaran sistem prosedur penjualan yang sebenarnya terjadi di Fabelio
9	Melakukan Stock Opname di gudang Fabelio yang berlokasi di Karawaci	Membantu memastikan produk yang tersedia sesuai dengan yang ada di website	Florenca Irena	2 Hari	Mengurangi kesalahan dalam ketersediaan barang secara actual dengan yang tertera di website

10	Memberikan report progress Lead Converter Team saat monthly meeting	Meningkatkan target yang belum tercapai oleh divisi Lead Converter	Florenzia Irena	1 bulan sekali	Adanya peningkatan progress dari target yang telah ditentukan
11	Melakukan input data konsumen yang menggunakan jasa Fabelio ke dalam software Qontak.com	Sebagai progress untuk tim sales manager agar tim sales manager dapat selalu mengupdate progress project konsumen	Erwin Saputra	Pekerjaan Harian	Setiap bulannya ada sekitar 20 – 30 orang yang puas dan melakukan pembelian di Fabelio kembali
12	Membuat MoM dari hasil meeting yang sudah terlaksana	Merangkum apa yang sudah dibahas pada saat meeting	Erwin Saputra	1 Minggu Sekali	Mengurangi miss komunikasi apa yang akan dikerjakan selanjutnya

**Tabel 3. 1 Tugas - Tugas yang dilakukan**

### 3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

#### 3.3.1 Proses Pelaksanaan

Pada saat melakukan proses kerja magang di PT. Tiga Elora Nusantara atau disebut dengan Fabelio.com, penulis turut serta dalam membantu jalannya kegiatan marketing khususnya dalam aktifitas telemarketing. Berikut adalah rincian pekerjaan yang penulis lakukan selama melakukan praktik magang yang dimulai dari 25 Februari 2019 sampai 26 Juli 2019 :

##### 3.3.1.1 Menangani *Whatsapp Chat* dari Konsumen (*Inbound*)



Sumber : Data Perusahaan (2019)

#### Gambar 3. 1 Tampilan *Whatsapp Chat* dari Konsumen

Dalam aktifitas jual beli *furniture* di Fabelio.com tersedia fitur *Whatsapp Chat* yang ditujukan kepada konsumen yang masih awam akan Fabelio.com. Fitur *Whatsapp Chat* ini biasanya dapat langsung diakses oleh konsumen/calon pelanggan melalui situs Fabelio.com secara otomatis ketika mengklik logo *Whatsapp* di halaman situs Fabelio.com. Dalam hal ini, penulis diberikan tanggung jawab untuk menangani pertanyaan seputar informasi produk, biaya, proses pengerjaan, lokasi showroom, dan proses pengiriman barang. Awalnya penulis diberikan waktu selama 1 bulan untuk mempelajari informasi terkait yang berhubungan dengan konsumen. Setelah 1 bulan, penulis mulai menangani konsumen secara mandiri *Whatsapp chat* yang masuk. Dalam satu hari, ada sekitar 80 sampai 120 chat yang masuk dan ditangani oleh Penulis.

### 3.3.1.2 Melakukan *Input Data Calon Konsumen* dari *Whatsapp Business*

1	A	B	C	D	E	F
month	month	DATE	NAME	EMAIL	TELEPON	TYPE
833	Maret	3/19/2019 9:02:38	Michael Hendarman	michaelhendarman876@gmail.com	817262799	HOUSE
834	Maret	3/19/2019 9:02:46	chaulul	muhdcha05@gmail.com	811690005	
835	Maret	3/19/2019 9:03:03	Intan Ramdyasari	Ramdyasari.intan@yahoo.com	85267266789	
836	Maret	3/19/2019 9:03:05	Nur Azizah Rachman	azizahrach@gmail.com	8111230781	
837	Maret	3/19/2019 10:42:05	Veny Afliandari	venygala@gmail.com	8117038176	HOUSE
838	Maret	3/19/2019 10:42:05	Lisa Rizky	lisa_luphu@yahoo.com		HOUSE
839	Maret	3/19/2019 10:42:06	Denny Setiawan Siregar	fachry.denny@gmail.com	81316777004	HOUSE
840	Maret	3/19/2019 10:42:07	Arcky	arckyananjaya@yahoo.com	8176662263	HOUSE
841	Maret	3/19/2019 10:42:08	Otin Rochayatin	bundarananayla@gmail.com	8156028230	APARTEMEN
842	Maret	3/19/2019 10:42:09	Prijanto	prijanto0923@gmail.com	81310982969	HOUSE
843	Maret	3/19/2019 10:42:10	Irawan	irawan.yap2014@gmail.com	8121111122	HOUSE
844	Maret	3/19/2019 10:42:10	vanitayosi	tokobusnickini@gmail.com	85711114521	HOUSE
845	Maret	3/19/2019 10:42:11	Ahmad Rifqi	a.rifqi1290@gmail.com	81261929623	HOUSE
846	Maret	3/19/2019 10:42:12	Tanti Kamiya	tantisweetly59@yahoo.co.id	81584801322	HOUSE
847	Maret	3/19/2019 10:42:12	Adi	mnoviadi@yahoo.com	81932351585	HOUSE
848	Maret	3/19/2019 10:42:13	nuruldee	nuruldee1806@gmail.com	81294059764	HOUSE
849	Maret	3/19/2019 10:42:14	Ike Citra Kahfi	ikecitra@gmail.com	8170191995	APARTEMEN
850	Maret	3/19/2019 10:42:14	Maria stacia	mariaastacia@gmail.com	82170286862	HOUSE
851	Maret	3/19/2019 10:42:15	Fachrul Rozi	rozibudpar@gmail.com	8161841061	HOUSE
852	Maret	3/19/2019 10:43:05	Hypermart (Purwanto)		8129060720	RETAIL

1	G	H	I	J	K	L
SCOPE OF WORK	LOCATION	CATEGORY	BUDGET	BUDGET	TIMELINE	DESCRIPTION
833	KITCHEN SET	Bukit Golf				No response after sending TC
834						No response after greeting
835						Salah daftar
836						No answer, sms sent   call 2; no answer; sm
837	DESIGN INTERIOR	Pamulang lestari residence			3 Bulan	No response after greeting
838	KITCHEN SET	Kota serang		Rp1	2 Bulan	Lokasi Serang
839	DESIGN INTERIOR	ivarna sutera cluster dhana, jl dhana XVII no.		Rp15	2 Bulan	No response after greeting
840	DESIGN INTERIOR	Permata pasir putih sawangan depok		Rp11	3 Bulan	still under construction
841	DESIGN INTERIOR	Transpark Cibubur Apartement		Rp15	6 Bulan	Follow Up September
842	KITCHEN SET	PeHOUSEan Villa Asri blok H/3		Rp30	2 Bulan	No response
843	DESIGN INTERIOR	entul city cluster sierra madre, jl. lavender no			2 Bulan	tidak mau mengirimkan layot dan foto luar
844	DESIGN INTERIOR	Duren sawit		Rp50	2 Bulan	Didnt sending layout
845	KITCHEN SET	sawah empang rt.05 rw.08 Bojonggede Bog		Rp3	3 Bulan	Number is not active, sms failed
846	WARDROBE	rdin jl alam asri 3 no 25 Elysium resident lipp		Rp30	2 Bulan	No response after greeting
847	WARDROBE	PeHOUSEan puri nirana cigelam		Rp15	3 Bulan	Purwakarta
848	KITCHEN SET	PeHOUSEan puri pesona bekas dekat cibubu			4 Bulan	Double contact (Erwin)
849	DESIGN INTERIOR	Apartment Brooklyn Alam Sutera		Rp75	5 Bulan	Didnt sending layout
850	KITCHEN SET	Kota Wisata CIBUBUR		Rp20	6 Bulan	No response after greeting
851	DESIGN INTERIOR	Silpi		Rp50	7 Bulan	No response after greeting
852	DESIGN INTERIOR			Rp40		

Sumber : Data Perusahaan (2019)

Gambar 3. 2 Data Calon Konsumen

Selama menangani chat whatsapp yang masuk, setiap harinya penulis bertanggung jawab untuk melakukan rekap data yang sudah masuk pada hari tersebut, dimulai dari nama, lokasi, budget, kebutuhan ruangan, serta furniture yang diminati (*Custom Furniture / Loose Furniture*). Selain melakukan rekap data, penulis meminta para calon konsumen untuk mengirimkan *layout* serta foto kondisi ruangan agar penulis dapat melakukan penghitungan estimasi harga sementara yang harus disiapkan oleh calon konsumen. Tujuan dengan melakukan rekap data ini adalah untuk memudahkan penulis melakukan *follow up* kepada calon pembeli yang dianggap potensial.

### **3.3.1.3 Melakukan *Outbound Calls***

Dalam hal ini, penulis diminta bertanggung jawab untuk menghubungi calon konsumen yang datanya diambil dari hasil iklan *facebook, instagram, customer service,* dan *website* Fabelio. Ketika menghubungi calon konsumen, penulis mengkonfirmasi berbagai detail informasi yang berhubungan dengan kebutuhan konsumen seperti tipe dan lokasi rumah/apartemen, jenis kebutuhan (*Custom furniture* atau *Loose Furniture*), budget yang dimiliki konsumen, konsep sesuai keinginan konsumen.

### **3.3.1.4 Melakukan Pencarian Calon *Partnership* dengan Fabelio**

Penulis diberikan tanggung jawab untuk mencari relasi kerjasama dengan pihak ketiga yang bertujuan untuk memperluas jaringan Fabelio.com ke masyarakat Indonesia. Pertama penulis melakukan pendataan beberapa calon *partnership* di Indonesia yang berpotensi untuk menjalin kerjasama dengan Fabelio.com. Kedua, data-data yang telah dikumpulkan kemudian penulis berikan kepada Florencia, selaku Head of Lead Converter. Dari data yang sudah diterima oleh Florencia, penulis bertanggung jawab untuk melakukan follow up ke beberapa calon *partnership*.

### **3.3.1.5 Melakukan *Direct Selling* di *Showroom* Fabelio**

Tidak hanya melakukan proses *telemarketing*, penulis juga memiliki kesempatan untuk turun langsung ke showroom – showroom Fabelio yang ada di daerah BSD City dan Alam Sutera untuk melakukan proses *direct selling* ke konsumen yang berkunjung ke showroom. Dalam 1 bulan, penulis diberi kesempatan 2 kali berkunjung ke showroom di BSD City dan Alam Sutera. Selama bertugas menangani showroom Fabelio, penulis secara langsung bertatap muka langsung dengan konsumen, menawarkan jasa dan produk ke konsumen, menjawab pertanyaan – pertanyaan seputar syarat dan ketentuan yang berlaku serta jasa *design and build* dari Fabelio.com. Tujuan dilakukannya *direct selling* ini adalah untuk membantu meningkatkan penjualan Fabelio.com melalui konsumen yang melakukan kunjungan langsung ke showroom.



### 3.3.1.6 Melakukan *Personal Selling* di event Bride Story Market



Sumber : Data Perusahaan (2019)

**Gambar 3. 3** *Personal Selling* di Event Bride Story 2019

Penulis memiliki kesempatan untuk bertanggung jawab dalam kegiatan Fabelio.com yang diselenggarakan pada event Bride Story Market di ICE BSD City dari 4 Juli 2019 sampai 7 Juli 2019. Selama 4 hari di event tersebut, penulis membantu untuk menawarkan layanan jasa dan produk dari Fabelio.com ke pengunjung event, mengajak konsumen untuk turut merasakan bahan, kualitas dari furniture secara langsung melalui booth di event tersebut, membagikan brosur, menjelaskan promo yang sedang berlangsung, mendata pengunjung booth Fabelio.com

### 3.3.1.7 Membantu mencari calon *partnership* pada saat event BrideStory Market

Selain melakukan personal selling di event BrideStory Market, penulis juga diberi kesempatan untuk mencari calon partnership dengan tenant – tenant yang membuka booth di event BrideStory Market. Untuk calon partnership yang penulis tuju adalah Property (Apartment, Rumah), Peralatan Masak. Dalam mencari calon partnership diatas, tujuannya adalah untuk memperluas pasar di Indonesia dan berharap bisa mengisi seluruh property di Indonesia.

### 3.3.1.8 Melakukan edukasi mengenai sistem prosedur penjualan kepada *customer service*

Pada saat melakukan kerja magang, penulis di percaya untuk membantu melakukan edukasi ke tim customer service Fabelio. Tugas penulis adalah membantu menjelaskan proses dealing di Fabelio, ada beberapa kriteria yang dijelaskan yaitu Lokasi (Jabodetabek), syarat dan ketentuan sistem pengerjaan, tipe pengerjaan, harga yang ditawarkan, durasi pengiriman dan pengerjaan.

### 3.3.1.9 Melakukan *Stock Opname* di Gudang Fabelio

Pada bulan April, penulis berkesempatan mengunjungi gudang Fabelio yang berlokasi di Karawaci. Penulis diberikan kepercayaan untuk melakukan stock opname produk-produk furniture dari Fabelio yang masih tersedia di gudang. Pada saat di gudang, penulis di bantu oleh karyawan gudang untuk menurunkan barang – barang yang sudah menjadi tanggung jawab penulis. Tugas penulis waktu melakukan kegiatan stock *opname* adalah melakukan *scan* pada *barcode* dan mencatat lokasi barang – barang yang sudah di turunkan oleh karyawan Gudang. Hal ini berguna untuk memastikan data produk – produk yang ada sesuai dengan barang fisik yang ada di gudang.

### 3.3.1.10 Memberikan *Report Progress Lead Converter Team* saat *Monthly Meeting*

LC	COUNTA of LC	% of achievement	RR vs Target
Arif	9	20.00%	33.33%
Boni	15	33.33%	55.56%
Candra	22	48.89%	81.48%
<b>Grand Total</b>	<b>46</b>	<b>51.11%</b>	<b>85.19%</b>

dynamic variable (total target,monthly)  
dynamic variable (month length)  
dynamic variable) today's date

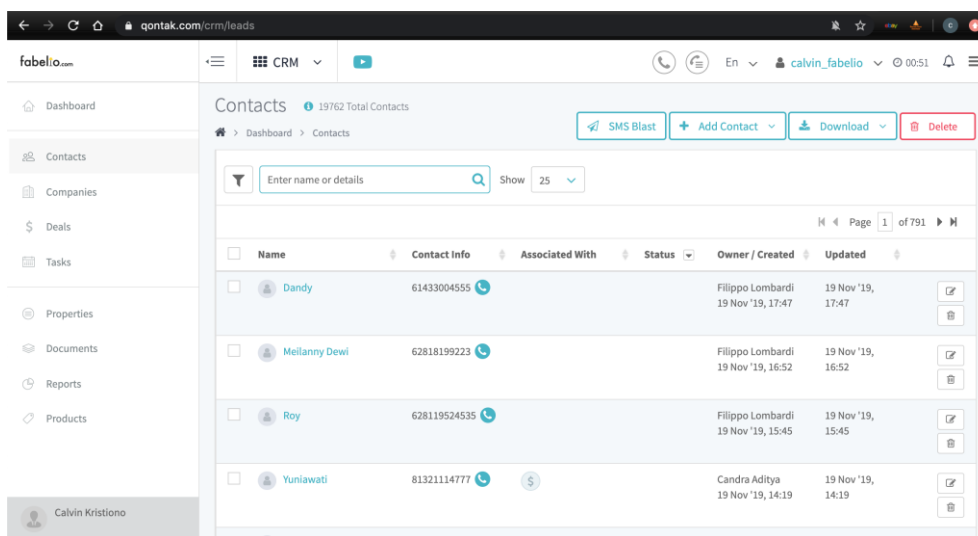
Date			
45	50%	18	outbound
45	50%	20	inbound
90	100%	54	

Sumber : Data Perusahaan (2019)

**Gambar 3. 4 Hasil Report Progress Lead Converter Team**

Pada saat monthly meeting, penulis diberikan kesempatan untuk menjelaskan laporan kemajuan tim Lead Converter berupa data – data yang masuk setiap harinya dan melaporkan berapa konsumen yang melakukan transaksi dan menggunakan jasa design and build Fabelio. Selain itu penulis membacakan top performance di tim Lead Converter

### 3.3.1.11 Melakukan *Input Data Project Konsumen ke Software Qontak.com*

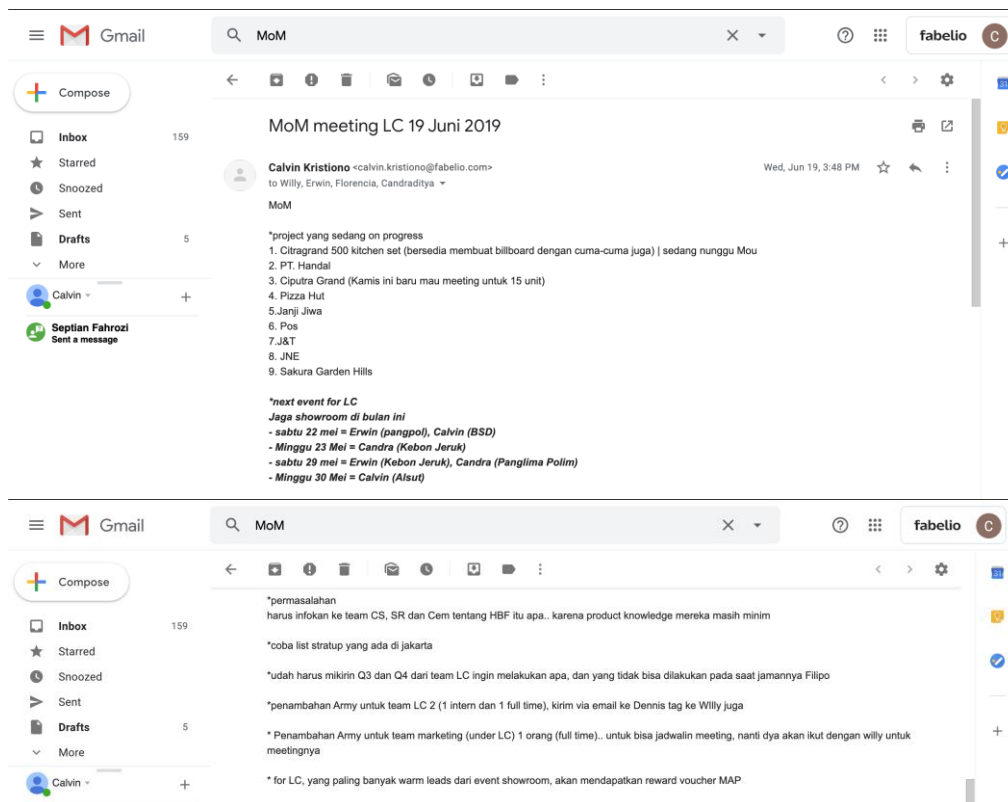


Sumber : Data Perusahaan (2019)

**Gambar 3. 5** *Input Data Project ke Software Qontak.com*

Dalam melakukan input data, penulis diberikan tanggung jawab untuk input data konsumen yang menggunakan jasa *design and build* dari Fabelio.com. Qontak merupakan sebuah *software business technology* yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan, menjalin hubungan dengan konsumen yang lebih baik, meningkatkan pengalaman konsumen. Tujuan perusahaan memasukkan data ke *software Qontak* adalah agar tim sales manager dapat mengupdate setiap progress project konsumen seperti : *meeting*, proses desain, *downpayment* dan sebagainya. Serta perusahaan dapat memonitor progress project konsumen.

### 3.3.1.12 Membuat MoM Hasil *Meeting* dengan Tim



Sumber : Data Perusahaan (2019)

**Gambar 3. 6** Pencatatan Hasil *Meeting*

Pada saat meeting terlaksana, penulis di arahkan oleh pembimbing lapangan untuk membuat MoM. MoM merupakan rangkuman hasil meeting yang sudah di bicarakan oleh tim Sales dengan tim Lead Converter mengenai masalah yang ada, solusinya bagaimana dan progress agar *project client* sesuai dengan apa yang diinginkan. Tujuan dari MoM adalah mengurangi kesalahan komunikasi antar tim tentang apa yang sudah dibahas pada saat meeting..

### 3.4 Kendala yang Dihadapi

#### 1. Penarikan Data Calon Konsumen dari Instagram Ads, Facebook Ads dan Website

Masalah lain muncul pada saat penulis melakukan penarikan data calon konsumen yang di dapat dari Instagram Ads dan Facebook Ads. Masalah yang muncul adalah

penarikan data dari iklan Instagram dan Facebook masih manual. Satu persatu data calon konsumen dipindahkan ke Microsoft Excell Outbounds Calls. Sehingga sangat membuang waktu penulis untuk memindahkan satu persatu data calon konsumen. Jumlah penarikan data konsumen tidak sedikit, melainkan ada 80 – 100 data calon konsumen. Dalam hal ini penulis membutuhkan waktu yang lama untuk memindahkan data di karenakan tidak ada aplikasi khusus untuk menupport untuk memindahkan data secara otomatis.

## **2. Tidak Ada Media Penyimpanan Data Informasi Calon Konsumen Pada Saat Proses *Outbound Calls***

Pada saat penulis melakukan kegiatan *Outbound Calls*, sistem untuk telfon ke calon konsumen masih menggunakan telfon biasa yang tidak ada media untuk penyimpanan data infomrasi lengkap mengenai calon konsumen. Maka dari itu mulai muncul masalah komunikasi yang kurang baik dengan konsumen. Masalah yang sering muncul adalah tidak ada *back up* informasi mengenai data calon konsumen yang dapat digunakan oleh penulis apabila informasi yang di dapatkan kurang lengkap.

## **3. Fitur komunikasi Whatsapp Business Chat yang Terbatas Penggunaannya**

Dengan menggunakan media Whatsapp Business Chat yang *standard*, penulis merasakan adanya masalah dalam pemakaian perangkat Whatsapp Business Chat ini. Masalah yang muncul dikarenakan respon dari Tim Lead Converter yang kurang cepat. Pemakaian Whatsapp Business Chat dengan fitur yang standard hanya bisa di akses oleh 2 perangkat saja, oleh karena itu mengakibatkan proses komunikasi dengan konsumen sedikit terhambat.

### **3.5 Solusi untuk Masalah**

#### **1. Penarikan Data Calon Konsumen dari Instagram Ads, Facebook Ads dan Website**

Dalam mengatasi masalah dalam penarikan data calon konsumen dari Instagram Ads, Facebook Ads dan Website, solusi yang dapat penulis tawarkan adalah menyediakan aplikasi yang secara otomatis terhubung dengan media Facebook,

Instagram dan Website sehingga ketika dilakukan penarikan data calon konsumen, data – data sudah rapih tercatat. Hal ini dapat membantu dalam menghemat waktu penginputan data calon konsumen setiap harinya.

## **2. Tidak Ada Media Penyimpanan Data Informasi Calon Konsumen Pada Saat Proses *Outbound Calls***

Dalam proses pelaksanaan *outbond calls* kepada calon konsumen, penulis beberapa kali kesulitan untuk melakukan verifikasi data kembali calon konsumen dikarenakan tidak adanya bukti percakapan yang sebelumnya terjadi antara penulis dengan konsumen. Oleh karena itu, solusi yang dapat penulis berikan khususnya kepada tim lead converter adalah melakukan konfirmasi mengenai kebutuhan konsumen melalui *email* langsung ke calon konsumen tersebut agar data informasi dapat di simpan dan terperinci dengan jelas.

## **3. Fitur komunikasi *Whatsapp Business Chat* yang Terbatas Penggunaannya**

Dalam melakukan komunikasi dengan calon konsumen, penulis merasakan keterbatasan yang ada dikarenakan dalam penggunaan fitur *whatsapp business chat* yang terbatas hanya dapat di akses di 2 perangkat saja. Sedangkan dalam 1 hari bisa 100 – 150 chat yang masuk dan kurang efektif apabila hanya di handle dua perangkat saja. Mengingat banyaknya antusias dari calon konsumen terhadap Fabelio.com, solusi yang dapat penulis berikan ke perusahaan adalah dengan melakukan upgrade whatsapp business ke akun premium sehingga dapat di akses lebih dari 2 perangkat. Kemudian, perusahaan dapat mulai mencoba menciptakan chat-bot yang secara otomatis dapat menjawab pertanyaan dari calon konsumen.