

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

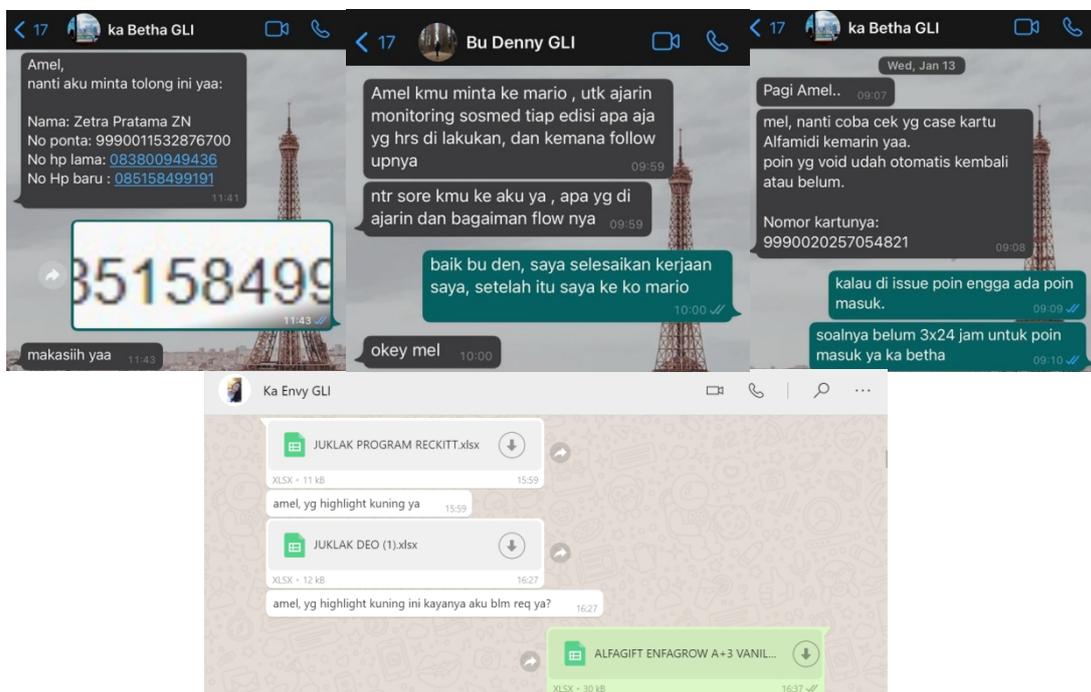
3.1.1 Kedudukan

Departemen customer relationship management terdapat beberapa tim yang handle pekerjaan terkait Commercial Relation Marketing yaitu *membership development, membership program food & non food, membership program targeted, program claim & support, membership customer service*. Penulis ditempatkan di *membership customer service* yang dibimbing oleh ibu Betha Christy sebagai *Member Development Manager*. Dibantu oleh anggota *Customer Service Officer* yaitu Ibu Nopiyani.

Penulis melakukan pekerjaan untuk membantu pekerjaan yang dikerjakan oleh Ibu Nopiyani, terkait pada Commercial Relation Marketing yaitu PAR Wobbler & Kolom mailer beserta reportnya. Memastikan semua POSM promo member ter-expose di All sosial media dan toko offline (Wobbler, Mailer) dan buat reporting di PPT nya. Untuk Customer Relationship Management yaitu *Follow up email customer care SAT* (koordinasi ke pihak terkait), *customer care* mengirimkan email terkait keluhan konsumen karena poin yang disalahgunakan atau kesalahan aplikasi alfagift setelah itu penulis akan mengecek transaksi tersebut dan mengembalikan poin ketika sudah dikembalikan maka minta persetujuan kepada manajer IT Bapak Denny Desanleon, lalu penulis akan memberikan bukti dengan membalas email *customer care* dan memberikan bukti bahwa sudah dikembalikan poin tersebut kepada konsumen. Rekap Komplain email customer care SAT (PT. Sumber Alfaria Trijaya), penulis akan merekap komplain dan poin yang sudah dikembalikan kepada konsumen. BAP (Berita Acara Pelaksanaan Transaksi Point) untuk kasus di CRM, penulis akan membuat BAP ketika poin dikembalikan kepada konsumen dan meminta persetujuan untuk di approve oleh manajer IT menggunakan BAP. *Handle request Poin adjustment* (menambah/mengurangi), penulis membantu untuk menambahkan poin secara manual kepada member terkait program yang berjalan.

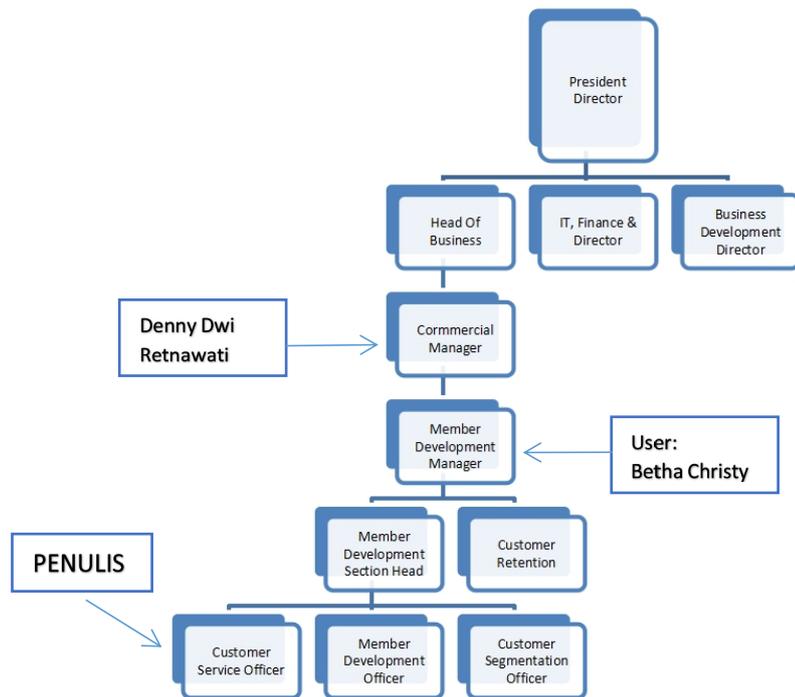
3.1.2 Koordinasi

Penulis melakukan koordinasi utama dengan Ibu Betha Christy yang menjabat sebagai *Member Development Manager* yang membimbing dan memberikan pekerjaan terkait praktik kerja magang penulis, dan penulis ditugaskan untuk membackup pekerjaan Ibu Nopiyani dalam melakukan pekerjaan *Customer Service officer* Penulis juga melaporkan terkait pekerjaan kepada Bapak Denny Desanleon selaku IT Manajer untuk melakukan tugas terkait pengembalian, penghapusan, dan penambahan poin kepada *customer*, dan Ibu Deny Dwi Retnawati selaku *Commercial Manager* yang juga membantu penulis untuk dapat mengerjakan tugas-tugas tambahan pada praktik kerja magang dan Envy Elisha sebagai *Membership Program Targeted* untuk meminta penulis melakukan pekerjaan terkait penarikan program data klaim untuk dapat ditagihkan ke supplier. Berikut percakapan yang dilakukan oleh penulis terhadap pihak yang terkait:



Sumber: Data Penulis Pribadi

Gambar 3.1 Percakapan Penulis dengan Pihak Terkait



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.2 Struktur Organisasi CRM

3.2 Tugas yang Dilakukan Penulis

Penulis melakukan kegiatan praktik kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia sebagai Marketing Intern selama 3 bulan terhitung dari tanggal 03 November 2020 - 04 Februari 2021. Berikut merupakan uraian pekerjaan yang dilakukan penulis selama 3 bulan di PT. Global Loyalty Indonesia:

Tabel 3.1 Tugas utama yang dilakukan penulis selama kerja praktik magang

No	Ruang Lingkup Pekerjaan	Koordinasi	Bagian Pekerjaan
1.	Follow Up Email Customer care terkait Pengembalian poin kepada	Deny Desanleon (IT Manajer) &	<i>Customer Relationship</i>

	customer, pengembalian poin kepada customer menggunakan aplikasi Alfagift, Update no HP, unblok dan blok kartu, aktivasi member.	Denny Dwi Retanawati	<i>Management</i>
2.	Follow Up Email Customer care terkait pengembalian voucher Alfagift dan point kepada konsumen	Betha Christy	<i>Customer Relationship Management</i>
3.	BAP terkait kendala pengembalian, penghapusan dan penambahan poin member SAT dan CRM.	Betha Christy & Denny Dwi Retnawati	<i>Customer Relationship Management</i>
4.	Follow Up Request Bonus Poin adjustment.	Betha Christy	<i>Customer Relationship Management</i>
5.	PAR Wobbler & Kolom mailer.	Denny Dwi Retnawati	<i>Commercial Relation Marketing</i>
6.	Follow Up Email Customer care terkait Replace Kartu Hilang untuk PNS	Betha Christy	<i>Customer Relationship Management</i>
7.	Penarikan data klaim program CRM	Envy Elisha (Membership Program Targeted)	<i>Commercial Relation Marketing</i>
8.	Rekap SKP Loyalty Program dan PAR wobler dan Mailer	Deny Dwi Retnawati	<i>Commercial Relation Marketing</i>
9.	Report Redemption setiap awal bulan, dengan melakukan penarikan data klaim CRM	Envy Elisha (Membership Program Targeted)	<i>Commercial Relation Marketing</i>

Tabel 3.2 Tugas tambahan yang dilakukan penulis selama kerja praktik magang

No	Ruang Lingkup Pekerjaan	Koordinasi
1.	Pembuatan caption untuk social media Alfamart - program ichitan	Betha Christy
2.	Mencari hadiah untuk program alfamart 2021	Mario (Membership Development)
3.	Rekap poin alfagift	Betha Christy
4.	Membuat perbandingan antara Indomaret poinku dengan Alfagift	Denny Dwi Retnawati
5.	Mengontrol sosial media tiap edisi mailer alfamart	Denny Dwi Retnawati

3.3 Uraian Tugas Utama Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Selama praktik kerja magang, penulis melakukan banyak hal dan berikut merupakan uraian dari pekerjaan yang dilakukan penulis selama bekerja di PT. Global Loyalty Indonesia:

1. *Follow Up Email Customer care* terkait Pengembalian poin kepada customer, Update no HP, Replace kartu, unblok dan blok kartu, aktivasi member.

Penulis ditugaskan untuk mengurus keluhan konsumen yang dikirimkan oleh customer care kepada penulis melalui email kantor. Keluhan konsumen terkait meminta untuk pengembalian poin kepada member konsumen dikarenakan beberapa hal:

- Poin member yang disalahgunakan oleh pihak toko.
- Poin member yang digunakan oleh konsumen lain

- Poin yang tidak masuk dalam waktu 3x24 jam kepada konsumen yang telah berbelanja di alfamart, alfamidi, dan solaria.
- Member membeli produk melalui aplikasi Alfagift tetapi karena beberapa kendala konsumen meminta pengembalian poin, berikut beberapa kendala yang terjadi:
 1. Kesalahan setting promo
 2. Double order
 3. Konsumen membatalkan pesanan
 4. Stock produk kosong
 5. Pembayaran COD batal
 6. Pembatalan pihak toko

Customer care akan mengirimkan email berikut seperti yang tertera pada gambar 3.3 Email *Customer Care* terkait kendala konsumen. Sebelum penulis melakukan pengembalian poin kepada konsumen dikarenakan poin tersebut disalahgunakan oleh pihak toko, penulis akan melakukan pengecekan transaksi redeem yang sesuai dengan data yang dikirimkan oleh *customer care*. Customer care akan mengirimkan data-data yang dibutuhkan penulis untuk dapat mengecek transaksi dan mengembalikan poin yang sudah disalahgunakan oleh personil toko.



DERRY AHMAD

to me, DENY, Betha, Mario, RUMANTO, ZALDY, YOHANA, NURUL, SAT ▾

Dear Mba Amelia,

Mohon bantu informasi nomor bon dari transaksi redeem poin di toko Alfamidi Ayahanda (SF66) pada tanggal 13 Februari 2021 pukul 18.54 Wib.

Nama : Bapak Efendy

No Telp : ██████████

ID Ponta ██████████

Lokasi Kejadian : Alfamidi Ayahanda (SF66)

Waktu Kejadian : 13 Februari 2021 pukul 18.54 Wib

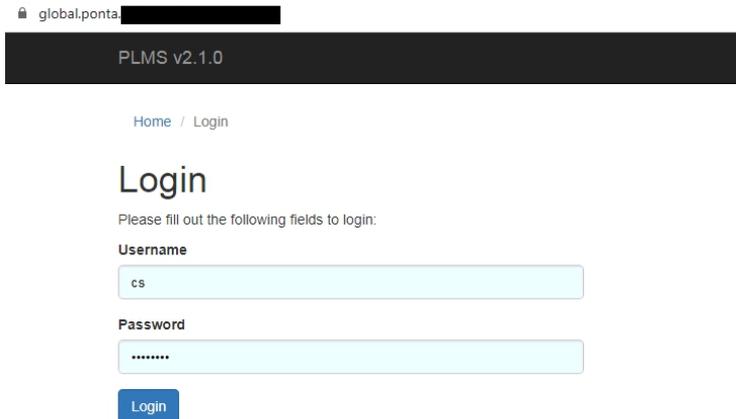


RIWAYAT TRANSAKSI	
2021-02-13 18:54:18	
ALFAMIDI - AYAHANDA	-16.400 poin
redeem	

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.3 Email Customer Care terkait kendala konsumen

Penulis melakukan pengecekan dan pengembalian poin menggunakan web yang tersedia dari PT. Global Loyalty Indonesia yaitu *global.ponta* setelah itu penulis akan *login*, seperti yang tertera pada gambar 3.4 Web login PLMS. Penulis akan memasukan *username* serta *password* yang sudah diberikan dari user kepada penulis. penulis akan mengecek transaksi redeem dahulu sebelum melakukan pengembalian poin kepada konsumen. Penulis akan memulai mengisi data sesuai format, yang akan diisi sesuai dengan poin member yang telah *me-redeem* poin di toko yang terkait. Penulis akan menggunakan Halaman *Creat Transaction* yang terdapat pada Web PLMS , dapat diisi sesuai dengan format, penulis akan mengisi nomor member yang sudah dikirimkan data-datanya yang ada pada gambar 3.3 Email Customer Care terkait kendala konsumen. Penulis mengembalikan poin sesuai dengan transaksi yang di redeem oleh konsumen, penulis akan mengembalikan poin sebesar 16,400 poin. Setelah sudah semua di create transaction points. Penulis akan mengumpulkan email customer care terkait dengan pengembalian poin, penambahan poin, pengurangan poin. Penulis akan melakukan proses tersebut seperti yang sudah penulis jabarkan pada laporan magang ini.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.4 Web login PLMS

Setelah itu penulis akan menuliskan BAP (Berita Acara Pelaksanaan Transaksi Point). Penulis akan mengisi sesuai dengan format yang tertera dalam BAP. Penulis akan mengisi tanggal, dimana penulis mengembalikan poin kepada konsumen.

Sumber: Data Pribadi Penulis

Gambar 3.5 BAP (Berita Acara Pelaksanaan Transaksi Point)

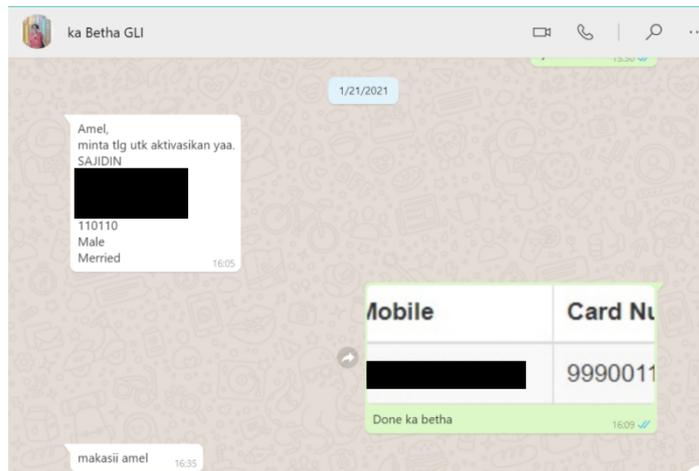
Setelah semua sudah di *approve* oleh manajer IT dan *Commercial Manager*. Penulis akan mengirimkan email serta bukti bahwa penulis sudah mengembalikan poin kepada konsumen. Penulis akan memberikan email kepada *customer care* terkait pengembalian poin ketika sudah membuat BAP dan telah ditandatangani oleh pihak yang bersangkutan. Yaitu manajer IT dan *Commercial Manager*. Setelah sudah semua email dibalas oleh penulis. Penulis akan menyalin BAP tersebut dan salinan tersebut akan penulis berikan kepada pihak finance di PT. Global Loyalty Indonesia. Untuk yang aslinya penulis akan masukan kedalam folder BAP yang sudah diberikan oleh Ibu Nopiyani.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.6 Balasan email penulis kepada customer care

Selain pengembalian poin kepada customer, penulis juga mengaktivasi kartu member. Konsumen yang meminta untuk di aktivasi dikarenakan no member tersebut tidak dapat digunakan. Seperti gambar 3.7 permintaan untuk aktivasi kartu member, penulis diminta untuk mengaktivasi kartu member yang tidak dapat digunakan. Penulis akan melakukan aktivasi kartu member di web PLMS. Penulis akan mengisi kolom *card number* dengan nomor kartu konsumen, serta nomor telp yang digunakan oleh konsumen. Setelah sudah terisi sistem akan memproses agar pengaktifan kartu member tersebut telah berhasil.



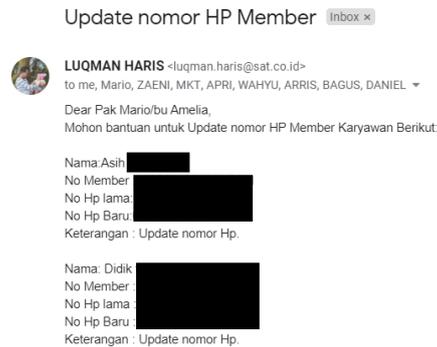
Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.7 Permintaan untuk aktivasi kartu member

Selain dari penambahan, pengurangan, pengembalian poin, dan aktivasi nomor kartu member. Penulis juga ditugaskan untuk membantu konsumen yang ingin membuka blokir kartu member serta memblokir kartu member tersebut. Konsumen ingin memblokir kartu tersebut dikarenakan ingin mengganti nomor kartu yang baru, sehingga nomor kartu yang lama di blokir agar tidak disalahgunakan oleh orang lain.

Untuk memblokir kartu member yang sudah tidak digunakan lagi. Penulis menggunakan web PLMS. Customer yang ingin membuka blokir kartu member dikarenakan nomor HP yang berada di nomor kartu lama ingin di update ke nomor baru. Tetapi dikarenakan sudah di blok maka akan sulit mengubahnya. Untuk memblokir kartu penulis hanya memasukkan nomor kartu member, setelah itu sistem akan terproses dan nomor kartu sudah terblokir dan tidak bisa digunakan kembali.

Selain penulis melakukan aktivasi kartu, memblokir dan membuka blokir kartu member. Penulis juga ditugaskan untuk meng-*update* data member. Konsumen menerima email atau chat melalui whatsapp dari beberapa member meminta agar dapat meng-*update* data member tersebut.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.8 Email terkait permintaan update no HP karyawan Alfamart

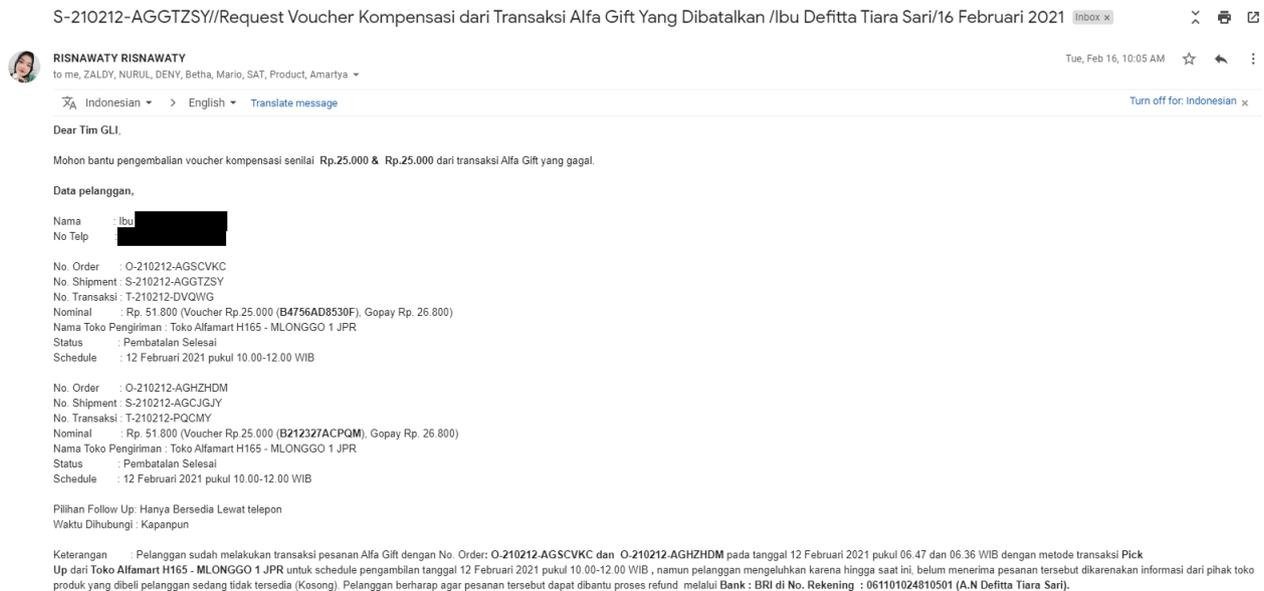
Setelah penulis mendapatkan email untuk meminta bantuan meng-*update* no member tersebut. Penulis menggunakan web PLMS untuk meng-*update* terkait data member. Di halaman member Setelah itu penulis akan mengisi no member yang ingin di *update* nomor *handphone*-nya.

Setelah penulis mengisi nomor member pada kolom *card number*. Penulis akan meng-*klik search*, dan akan keluar informasi terkait data member. Setelah itu penulis akan meng-*klik* tanda edit yang berada di ujung data member. Penulis akan mengganti nomor *handphone* member yang ingin di ganti, di kolom *mobile*. Setelah sudah diganti penulis akan meng-*klik update* agar data konsumen ter-*update*. Selain memperbaharui nomor telephone, customer dapat memperbaharui email dan nama member. Ketika sudah berhasil di *update*, maka penulis akan mengirimkan balasan email berupa bukti bahwa nomor hp sudah berhasil di *update*.

2. Follow Up Email Customer care terkait pengembalian voucher Alfagift dan point kepada konsumen.

Customer care akan mengirimkan email terkait dengan pengembalian *voucher* Alfagift kepada konsumen. Penulis ditugaskan untuk mengurus keluhan konsumen yang dikirimkan oleh *customer care* kepada penulis melalui email kantor, setelah itu penulis

akan membuka Rekap *REFUND* Poin & *Voucher* Alfagift yang terdapat di *google form* yang hanya dapat di akses oleh karyawan PT.Global Loyalty Indonesia



Sumber: Data Penulis 2021

Gambar 3.9 Email customer care terkait request voucher kompensasi

Setelah itu penulis akan mengisi sesuai dengan format yang terdapat pada gambar 3.23 Rekap *Refund* poin & *Voucher* Alfagift. Penulis akan mengisi nama pelanggan, nomor telpon, dan nomor member pelanggan yang sudah di email oleh *customer care*. Setelah itu penulis akan menuliskan no *shipment* dan toko pengiriman dengan status yang sudah dibatalkan oleh sistem. Penulis akan mengisi semua dengan lengkap hingga tanggal laporan CS, agar manajer dapat mengisi kode voucher dengan nominal yang sesuai.

Rekap REFUND Poin & Voucher Alfagift

File Edit View Insert Format Data Tools Add-ons Help Last edit was made 2 days ago by Betha Christy

100% \$ % .0_ .00 123 Calibri 11 B I S A

A19:L20 fx Defitta Tiara Sari

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Voucher Kompensasi untuk Permintaan Refund							
2								
3	Nama Pelanggan	No. Telp	ID Ponta	Nomor Order	No. Shipment 1	No. Shipment 2	Toko Pengiriman	Status
4	Ilya				S-201203-AGFPDGT		Alfamart MANUKAN SLM (O171)	PembatalanSelesai
5	Mitra				S-210105-AGCHBDN		Alfamart Syech Quro 2 (C796)	PembatalanSelesai
6	Diana				S-201203-AGRMHKL		Alfamart Raya Panjang (2A05)	PembatalanSelesai
7	Dahlia				S-210101-AGYBZZJ		Alfamart A.Yani KM 4,6 (1GG7)	PembatalanSelesai
8	Andi				S-210115-AGFBZQK		Alfamart Marongge (BG05)	PembatalanSelesai
9	Ayu				S-210101-AGNXFQJ		Toko Alfamart Karimata (Y025)	PembatalanSelesai
10	Lisa				S-210111-AGHLZGW		Alfamart Warakas VI (JA90)	PembatalanSelesai
11	Denny				S-210130-AGFCXHG		Alfamart Mangga Besar IX - 2 (K257)	PembatalanSelesai
12	Desmi				S-210201-AGGWVYX		Alfamart GROGOL DEPOK (X317)	PembatalanSelesai
13	Nurjanah				S-210116-AGXGRKL		Alfamart Sumur Batu Kemayoran (JA5	PembatalanSelesai
14	Latifah				S-210116-AGNGLHC		Alfamart Kebon Baru (V228)	PembatalanSelesai
15	Ismatul				S-210131-AGBSQWR		Alfamart JORONGAN (Y294)	PembatalanSelesai
16	Hanifah				S-210116-AGJNKF		Alfamart KP. BULU (C615)	PembatalanSelesai
17	Oktiva				S-210128-AGCJXPT		Alfamart Madyopuro Malang (M486)	PembatalanSelesai
18	Elma				S-210128-AGMKGQZ		Alfamart Pecenongan (J233)	PembatalanSelesai
19	Defitta				S-210212-AGGTZSY		Alfamart MLONGGO 1 JPR (H165)	PembatalanSelesai
20	Defitta				S-210212-AGCIGIY		Alfamart MLONGGO 1 JPR (H165)	PembatalanSelesai

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.10 Rekap Refund poin & Voucher Alfagift

Setelah penulis sudah mengisi rekap *refund* poin dan voucher alfagift, maka penulis akan memberitahukan kepada manajer CRM untuk dapat mengisi kode voucher yang akan digunakan oleh konsumen.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.11 permintaan pengisian kode voucher kepada manajer CRM

Ketika kode voucher sudah berhasil diisi oleh Ibu Betha Christy dengan masa *voucher* yang dapat digunakan oleh konsumen. Ibu Betha Christy akan mengisi kode voucher, nominal, serta masa voucher yang digunakan. Setelah itu penulis akan memberikan kode voucher tersebut kepada *customer care*.

	K	L	M	N	O	P
1						
2		Eskalasi Follow Up				
3	Tgl Laporan CS	Kode Voucher	Nominal	ID Promo	Voucher Validity	Ket
4	2021-01-06		5,500	32008	s.d 13 Jan 2021	Sent to CS 06 Jan
5	2021-01-13		9,800	32117	s.d 25 Jan 2021	Sent to CS 13 Jan
6	2021-01-18		5,500	32118	s.d 25 Jan 2021	Sent to CS 18 Jan
7	2021-01-18		9,800	32117	s.d 25 Jan 2021	Sent to CS 18 Jan
8	2021-01-29		2,500	32340	s.d 5 Feb 2021	Sent to CS 29 Jan
9	2021-01-29		9,800	32341	s.d 5 Feb 2021	Sent to CS 29 Jan
10	2021-01-02		9,800	32478	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 04 Jan
11	2021-01-02		8,500	32479	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 04 Jan
12	2021-02-04		10,000	32564	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 11 Jan
13	2021-02-04		29,092	32561	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 11 Jan
14	2021-02-04		16,900	32562	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 11 Jan
15	2021-02-08		50,799	32563	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 11 Jan
16	2021-02-15		9,672	32630	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 17 Jan
17	2021-02-15		1,216	32631	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 17 Jan
18	2021-02-15		11,000	32632	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 17 Jan
19	2021-02-17		25,000	32633	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 17 Jan
20	2021-02-17		25,000	32634	s.d 28 Feb 2021	Sent to CS 17 Jan

Sumber: Data penulis 2021

Gambar 3.12 Rekap Refund poin & Voucher Alfagift

Setelah itu penulis akan mengirimkan email terkait kode *voucher* ke *customer care* untuk dapat diteruskan kepada konsumen, agar konsumen dapat menggunakan kode voucher tersebut. Penulis mengirimkan kode *voucher* dengan format yang sudah diberikan oleh ibu Nopiyanis untuk membalas email *customer care* terkait kendala customer. Penulis akan mengirimkan nomor order, nomor shipment, dan nomor transaksi untuk memudahkan *customer care* dalam mendata. Serta penulis akan mengirimkan syarat dan ketentuan untuk para customer yang mendapatkan kode voucher tersebut.



Amelia Pradita Eka P <amelia.pradita@gii.id>
to RISNAWATY, ZALDY, NURUL, DENY, Betha, Mario, SAT, Product, Amartya ▾

Dengan Hormat,

Dapat saya informasikan.

No. Order : O-210212-AGSCVKC

No. Shipment : S-210212-AGGTZSY

No. Transaksi : T-210212-DVQWG

Terkait dengan case ini, kita berikan Voucher kompensasi sebagai bentuk Refund sebesar Rp 25,000.

Berikut Kode Vouchernya: **B5E6B339DMZG**

Syarat & Ketentuan:

- Voucher untuk ditukarkan di Toko Alfamart sebagai Nominal Gratis Belanja sebesar Rp 25,000.

- Masa Berlaku Kode Voucher s.d 28 Februari 2021

- Voucher tidak dapat diuangkan.

No. Order : O-210212-AGZHDM

No. Shipment : S-210212-AGCJGY

No. Transaksi : T-210212-PQCMY

Terkait dengan case ini, kita berikan Voucher kompensasi sebagai bentuk Refund sebesar Rp 25,000.

Berikut Kode Vouchernya: **BC789559CITR**

Syarat & Ketentuan:

- Voucher untuk ditukarkan di Toko Alfamart sebagai Nominal Gratis Belanja sebesar Rp 25,000.

- Masa Berlaku Kode Voucher s.d 28 Februari 2021

- Voucher tidak dapat diuangkan.

Demikian Informasi yang dapat saya sampaikan,

Terima Kasih

Salam

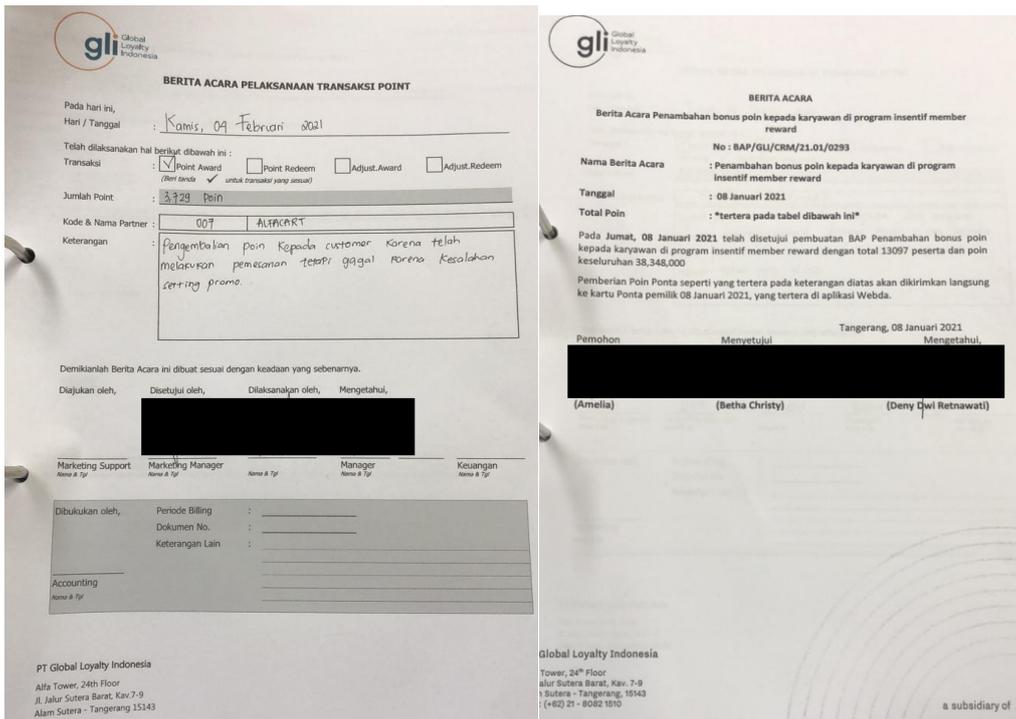
Amelia

Sumber : Data pribadi penulis 2021

Gambar 3.13 Balasan email penulis kepada customer care

3. BAP terkait kendala pengembalian, penghapusan dan penambahan poin member SAT dan CRM.

Penulis ditugas untuk membuat BAP (Berita Acara Pelaksanaan Transaksi Point) setiap pengembalian, penghapusan, dan penambahan poin kepada nomor member konsumen ataupun karyawan. Setelah itu BAP (Berita Acara Pelaksanaan Transaksi Point) akan dikumpulkan di folder BAP (Berita Acara Pelaksanaan Transaksi Point).

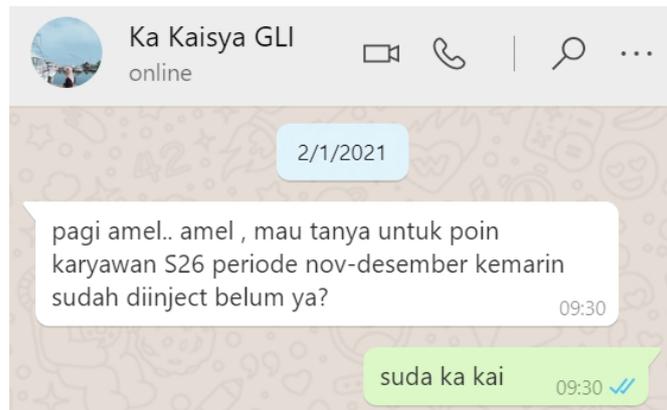


Sumber: Data pribadi penulis 2021

Gambar 3.14 BAP (Berita Acara Pelaksanaan Transaksi Point)

4. Follow Up Request Bonus Poin adjustment.

Penulis ditugaskan untuk menambahkan poin member terkait dengan permintaan *klien*. Pada gambar 3.14 Percakapan penulis dengan pihak terkait untuk penambahan poin member. Penulis diberikan tugas untuk menambahkan poin kepada karyawan di program S26 periode november - desember 2020. Penulis akan melakukan penambahan poin melalui web Ponta.co.id atau biasa disebut dengan WebDA. Penulis hanya menambahkan poin ketika terdapat permintaan dari klien terkait dengan program yang sedang berlangsung. Penulis melakukan penambahan bonus poin kepada nomor member dengan program yang berlangsung dan sedang mengadakan bonus poin terkait promo suatu produk.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.15 Percakapan penulis dengan pihak terkait untuk penambahan poin member.

Penulis akan menambahkan poin kepada member menggunakan halaman web Ponta atau biasa disebut dengan WebDA, setelah itu sign in menggunakan email perusahaan yang sudah di dapatkan ketika mulai magang. Penulis akan memasukan email dan kata sandi. Setelah itu penulis akan meng-klik *sign in*. Untuk menambahkan poin kepada member, sebelum itu penulis akan mengisi menggunakan format di *microsoft word*.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.16 Halaman *sign in* WebDA

Pada halaman poin proses, penulis sebelumnya sudah melakukan penambahan poin kepada member dan telah berhasil diproses. Sebelum melakukan penambahan poin, penulis diberikan data-data yang berisi no member, poin yang ditambahkan, serta cabang toko. Seperti yang ada di gambar 3.16 Data member karyawan *inject* poin S-26. Dari data tersebut penulis akan memindahkan kedalam format penambahan poin kepada member.

	A	B	C	D
1	Data Member Karyawan Inject Poin S26 - November			
2	Nomor Kartu	Fix Bonus Poin	Remark Karyawan	Nama Branch
3		20.000	karyawan	KOTABUMI
4		20.000	karyawan	PEKANBARU
5		20.000	karyawan	SIDOARJO
6		20.000	karyawan	CIKOKOL
7		20.000	karyawan	PALEMBANG
8		20.000	karyawan	PONTIANAK
9		20.000	karyawan	KOTABUMI
10		20.000	karyawan	BOGOR
11		20.000	karyawan	KOTABUMI
12		20.000	karyawan	BANJARMASIN
13		20.000	karyawan	PEKANBARU

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.17 Data member karyawan *inject* poin S-26

Penulis akan memindahkan data-data member kedalam format yang telah disediakan oleh perusahaan untuk dapat di proses di halaman WebDA. Format berisi nomor member, kode perusahaan yang penulis isi dengan kode Alfamart. Untuk kode cabang mengikuti dengan nama cabang yang penulis isi sesuai dengan data-data yang terdapat pada gambar 3.16 Data member karyawan *inject* poin S-26. Kode toko dan nama toko penulis akan mengisi sesuai dengan program klien yang sedang berlangsung. Penulis melakukan *inject* poin untuk program S-26 dan s-26 membagikan bonus poin kepada karyawan, sehingga penulis akan mengisi kode toko dengan kode S-26. Sedangkan nama toko dengan bonus poin S26.

Ketika data yang sudah diisi dan sesuai dengan format, maka penulis akan menyimpan data tersebut dalam file komputer. Setelah itu penulis akan membuka *google drive* bu nopiyani dan membuka folder index penomoran dokumen GLI 2021.

Dan penulis akan meng-klik untuk pembuatan nomor BAP (Berita Acara Pelaksanaan). Penulis membuat BAP dengan mengikuti format yang sesuai dengan nomor sebelumnya. Dengan mencantumkan keterangan untuk pembuatan surat terkait dengan penambahan poin yang dilakukan penulis.

Setelah nomor BAP sudah dibuat, penulis akan membuka halaman WebDA dan membuka data terkait penambahan poin yang sudah dilakukan penulis selama masa kerja praktik magang di PT. Global Loyalty Indonesia. Setelah itu penulis akan meng-klik *Add* data. Penulis akan mengisi campaign id dengan nomor BAP yang telah dibuat pada index penomoran dokumen GLI 2021. Dan untuk campaign name penulis mengisi dengan keterangan “Bonus Poin S26 Kepada Karyawan November 2020”. Setelah itu, penulis akan memasukan file yang berisi format seperti gambar 3.32 Data inject poin member. Setelah itu penulis akan men-klik *check* untuk dapat melihat apakah data tersebut sesuai atau tidak.

Ketika sudah keluar bahwa total *process ok* dan total *process* sama nilainya, sedangkan total *process nok* “0” berarti format yang dimasukan oleh penulis kedalam sistem benar. Setelah itu penulis akan memasukan kembali campaign id dan campaign name serta format yang sudah penulis isi. Setelah itu penulis akan men-klik *process* dan poin akan segera dilakukan penambahan kepada nomor member.

5. PAR Wobbler & Kolom mailer.

Penulis ditugaskan untuk membuat PAR (Program Approval Request). Penulis akan diberikan data SKP (Surat Kerjasama Promosi) wobbler dan mailer tiap bulannya. Wobbler adalah klip yang berada pada barisan produk di toko untuk menandakan adanya promosi. Mailer adalah majalah alfamart yang berisikan promosi setiap produk. Setelah itu penulis akan membuatkan PAR untuk dapat ditagihkan ke SAT (PT. Sumber Alfaria Trijaya).



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.18 Wobbler & Mailer

Setelah itu penulis akan mengisi nomor PAR pada folder *google drive* Ibu Nopiyani. Penulis akan membuka folder PAR Marketing 2021 dan menuliskan nomor PAR mengikuti nomor PAR sebelumnya. Serta penulis akan menuliskan keterangan seperti gambar 3.18 PAR Marketing 2021.

PAR MARKETING 2021						
File Edit View Insert Format Data Tools Add-ons Help Last edit was made 1 hour ago by ENDANG SULASTRI						
B89:G89						
A	B	C	D	E	F	G
86	82		PROGRAM ABC KOPI	N999		
87	83		BIAYA PROGRAM HOME CARE JANUARI 2021	N999		
88	84		BIAYA HADIAH PENGHARGAAN BRANCH KONTRIBUSI MEMBER TERTINGGI & PENCAH	M121		
89	85		KOLOM MEMBER FEBRUARI 2021	N999		AMELIA

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.19 PAR Marketing 2021

Setelah itu penulis akan menuliskan data tersebut pada selembaran PAR. Penulis akan mengisi dan menghitung total kolom member february terhadap SKP yang telah diberikan oleh Ibu Denny. Sebelum program berjalan diharuskan untuk membuat PAR untuk mengetahui *budget*. Setelah itu penulis akan meminta tanda tangan kepada manajer CRM, Direktur keuangan, Direktur SAT. Setelah itu, penulis akan memasukan kedalam folder PAR untuk dapat di tagihkan ke supplier.

PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA, Tbk.
Program Approval Request (PAR) - JASA

No. PAR: [Redacted] Cost Center: N999
 Kode Unit Usaha: [Redacted] No. PAR, Kode Unit Usaha dan Cost Center diisi oleh Dep Pengguna / Pemohon

Diisi oleh Pemohon

Nama: Denny D. Retnawati
 Ref. Project / Program: CRM/HO
 Departemen / Cabang: [Redacted]
 Maksud PAR: Kolom member february 2021

Total Dana: Rp [Redacted],00
 Terbilang: [Redacted]

Cara Realisasi Dana: Tunai Bertahap, beri keterangan: Budget Suppler
 Beri tanda "X" (Silang) di kotak pilihan

Cara Pembayaran: Giro Cheque Transfer
 Beri tanda "X" (Silang) di kotak pilihan

Tanggal Realisasi Dana: [Redacted]

Pemohon Mg/BM/GM/Direktur [Redacted] DDT	Mengetahui BM/GM/Direktur/sesuai proxy [Redacted] ALN	Menyetujui BM/GM/Direktur [Redacted] RAL	Verifikasi Dep TAF HO / Branch Fin Spv [Redacted]
---	--	---	--

PERHATIAN : WAJIB melampirkan dokumen yang diperlukan / semestinya.

PAR LUNAS tidak dapat digunakan kembali untuk pembayaran

NRA : SAT/FRMIGA019_Rev-003_010911

Yang mengajukan: [Redacted]
 Mkt Dept: [Redacted]
 Mkt Mgr Dept: [Redacted]

CATATAN : SPP0202210022 (1000)
 1. Surat konfirmasi ini wajib diisi dengan lengkap dan benar.
 2. Surat konfirmasi ini bukan merupakan bukti pembayaran.

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.20 PAR (Program Approval Request)

6. Follow Up Email Customer care terkait Replace Kartu Hilang untuk PNS.

Penulis ditugaskan untuk mengurus keluhan konsumen yang dikirimkan oleh email kedinasan terkait kartu member PNS yang hilang. Sehingga member tidak dapat

mengambil jatah beras bulanan. Sehingga penulis diharuskan untuk mengganti nomor kartu lama menjadi nomor kartu baru, agar konsumen dapat menukarkan nomor member untuk mendapatkan beras bulanan.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.21 Email terkait kartu member hilang

Penulis akan merekap data tersebut dalam folder Nomor PNS yang berada di *google drive* ibu Nopiyani. Penulis akan menyalin nomor NRK konsumen untuk mencari pada kolom NRK di Nomor PNS. Setelah ditemukan penulis akan menyalin semua untuk dapat dipindahkan ke kolom nomor PNS yang baru.

Setelah penulis menyalin dan memindahkan untuk mendapatkan nomor baru, secara sistem nomor baru akan berada pada *sheet* sebelumnya. Ketika sudah muncul nomor baru maka nomor lama akan di ganti dengan nomor baru menggunakan Web PLMS. Penulis akan mengganti nomor kartu lama member menjadi nomor baru member. Penulis mengganti nomor member menggunakan web PLMS. Penulis akan men-klik *Replace Card*, setelah itu penulis akan mengisi nomor kartu lama member di kolom *Old Card Number*. Dan untuk nomor kartu baru penulis akan mengisi di kolom *New Card Number*. Setelah itu penulis akan men-klik continue dan nomor kartu akan berganti menjadi kartu baru.

Setelah itu, penulis akan menuliskan di *sheet replace* nomor. Bahwa nomor PNS tersebut sudah berhasil diganti ke nomor yang baru. Ketika sudah selesai, maka penulis akan memberikan balasan kepada email yang dikirimkan oleh kedinasan terkait kartu member PNS yang hilang.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2	SKPD	Nama	NRK	No.Lama	No.Ponta baru	Keterangan		
1193						sudh di replace		
1194						sudh di replace		
1195						sudh di replace		
1196						sudh di replace		
1197						sudh di replace		
1198						sudh di replace		
1199						Sudh di replace		
1200						Sudh di replace		
1201						Sudh di replace		
1202						Sudh di replace		
1203						Sudh di replace		
1204						Sudh di replace		
1205						Sudah di Replace		
1206						Sudah di Replace		
1207						Sudah di Replace		
1208						Sudah di Replace		

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.22 *Replace* nomor PNS

Penulis akan mengirimkan email kepada kedinasan terkait kartu member PNS yang hilang. Dan mencantumkan nomor member yang baru serta penulis juga mengirimkan dokumen terkait mekanisme kartu hilang kepada member. Seperti gambar 3.23 email penulis kepada Kedinasan terkait mekanisme kartu hilang.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.23 Email penulis kepada Kedinasan terkait mekanisme kartu hilang

7. Penarikan Data Klaim Program CRM.

Data klaim digunakan sebagai tagihan ke supplier - supplier alfamart. Setelah data didapat maka akan dimasukkan kepada SKP (surat kerjasama promosi) *Online*. Setelah itu akan dapat ditagihkan pembayaran kepada supplier. Penulis ditugaskan untuk menarik data klaim. Sebelumnya Ibu Envy sebagai *Membership Program Targeted* akan mengirimkan juklak yang berisikan data - data untuk dapat menarik data klaim. Penulis akan melakukan penarikan data didalam web intranet untuk login penulis diberikan *username* dan *password* yang sudah diberikan oleh user kepada penulis ketika diberikan tugas untuk melakukan penarikan data klaim.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.24 Permintaan penarikan data Klaim

Ketika membuka juklak yang sudah diberikan oleh bu Envy, maka penulis akan memulai untuk melakukan penarikan data. Pada gambar 3.24 Juklak Jawa berisikan data-data untuk melakukan penarikan data klaim. Berisikan nomor juklak, nomor SKPM, PLU, Mekanisme, periode, kuota voucher, faktur, id promo, dan *remarks*.

No. Juklak	No.SKPM	PLU	Mekanisme

Periode	Kuota Voucher	FAKTUR	ID PROMO	Remarks

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.25 Juklak Jawara

Penulis melakukan penarikan di web Intranet. Setelah itu penulis akan mengklik MR (*Management report*). Setelah itu, penulis akan meng-klik SAT Vol. 2. Penulis akan mengisi login dengan *username* dan *password* yang sudah diberikan oleh user.



Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Gambar 3.26 Website Intranet.sat.co.id

Untuk melakukan penarikan data klaim, ada beberapa proses yang biasa dijalankan oleh penulis. Pertama penulis akan menggunakan akses MKT-151 *Report Transaksi Voucher dan Next Purchase*, untuk pengambilan data member sesuai dengan cabang toko. Selanjutnya penulis akan mengakses MKT-02 *Growth Sales Harian*, sebagai data member dan non member yang berbelanja di toko. Terakhir mengakses CRM-35 *Report Evaluasi Promo CRM*, untuk mengevaluasi suatu produk terkait pembelian member di toko.

Pertama penulis akan menggunakan akses MKT-151 *Report Transaksi Voucher dan Next Purchase*. Setelah itu penulis akan mengisi tipe input dengan detail promo, dan periode pencari promo dengan data-data yang ada pada gambar 3.24 Juklak Jawaara untuk melakukan penarikan data klaim. Penulis akan memproses data tersebut dan dimasukan kedalam *excell* sebagai format *report*. Setelah proses data berhasil dan diolah menggunakan microsoft excell. Maka akan dinamakan Alfagift atau SMS Blast, tergantung program yang sudah berjalan. Penulis akan mengola data tersebut dengan bantuan Microsoft Excell yang sudah diajarkan oleh user kepada penulis.

Dilanjutkan dengan menarik data mentah kolom member dan non member pada MKT-02 *Growth Sales Harian*. Data - data tersebut diisi dengan data yang sudah diberikan oleh Bu Envy yang ada pada gambar 3.24 Juklak Jawaara. Dalam penarikan data mentah, penulis melakukan penarikan sebanyak 2(dua) kali untuk *member* dan *non member*. Ketika sudah cetak data, maka penulis akan memindahkan data tersebut kedalam excell .

Setelah penulis sudah mencetak data mentah, penulis akan mengisi untuk sheet selanjutnya dengan kolom Klaim ACC dan Klaim FIN. Untuk Klaim ACC data Branch, Nama brand, dan Redeem terdapat pada sheet Alagift. Untuk harga dan klaim, dapat dilihat dari sistem SAT Vol. 1 dengan mengisi nomor PLU yang terdapat pada data juklak jawara nanti akan keluar harga dari produk tersebut.

Setelah itu penulis akan mengisi untuk sheet selanjutnya dengan *sheet* yang berisikan growth dari produk jawara. Penulis akan melakukan penarikan data growth pada web intranet.sat.co.id. Setelah itu penulis akan mengakses CRM-35 *Report Evaluasi Promo CRM*, untuk mengevaluasi suatu produk terkait pembelian member di toko. Penulis akan memasukan periode program dan peroides pembandingan dihitung dengan cara sehari sebelum periode program yang akan dilaksanakan. Penulis akan mengisi PLU sebagai kode dari produk jawara. Setelah itu penulis akan meng-klik submit untuk mendapatkan data *growth* dari produk jawara.

Setelah seluruh data sudah diakses dan penarikan data sudah berhasil dilakukan. Maka penulis akan mengumpulkan data tersebut dalam satu excell sesuai dengan format yang telah diajarkan oleh user kepada penulis. Untuk urutannya dari data mentah, klaim acc, klaim fin, fin, growth, alfagift, report claim.

8. Rekap SKP Loyalty Program dan PAR wobler dan Mailer.

Penulis ditugaskan untuk merekap SKP (Surat Kerjasama Promosi), yang akan ditagihkan ke supplier. Setelah penulis sudah membuat PAR dan meminta tanda tangan kepada manajer, dan direksi. Maka penulis akan merekap seluruh SKP dan PAR mailer serta wobler. Agar manajer dapat melihat program apa saja yang sedang berjalan, sehingga dengan data yang ada di gambar 3.57 Rekap SKP *Program Loyalty*. Manajer dapat mengetahui *track record* supplier yang ditagihkan.

No	PROGRAM		No SKP	No PAR	BIAYA		Alfagift	SMSBLAST	WOBLER	SUPPORT SUPPLIER
	Periode	Nama			Mailer	Eksposure				
1										
2										
3										
4										
5										
6										

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.27 Rekap SKP Program Loyalty

Setelah SKP sudah di rekap maka penulis akan menyatukan SKP Sesuai dengan bulannya. Dan akan dibuatkan PAR untuk dapat ditagihkan ke supplier. Ketika penulis sudah sudah membuat PAR dan meminta tanda tangan, penulis akan merekap data PAR tersebut kedalam *excell* seperti gambar 3.28 Rekap PAR 2020.

REKAP PAR 2020						
No	No PAR	xc	NO SKP	Principal	Jumlah kolom	Edisi
8						
9						
10						

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.28 Rekap PAR 2020

9. Report Redemption setiap awal bulan, dengan melakukan penarikan data klaim CRM .

Penulis ditugaskan untuk melakukan penarikan data klaim setiap awal bulan untuk mendata data redeem member *item discount* dan *stretch & grow*. Untuk melakukan penarikan data dilakukan pada Website Intranet.sat.co.id. Setelah data -data berhasil ditarik maka penulis akan merekap data di *excell Report Redemption*.

Sebelum melakukan penarikan data klaim, penulis melakukan penarikan data informasi terkait item discount dan stretch & grow yang berada pada file yang sudah terhubung kesesama karyawan di PT. Global Loyalty Indonesia. Setelah data sudah di ambil, maka penulis akan melakukan pengisian data tersebut pada Excell Report Redemption.

Pada Gambar 3.28 Data *Item Discount* dan *S&G*. terdapat data - data untuk mengisi *report redemption*. Penulis hanya akan mengambil data untuk mengisi periode, tanggal, id promo , mekanisme , serta *redeem*. Untuk *Id Promo* penulis akan melakukan penarikan data klaim menggunakan *id promo* pada *website Intranet.sat.co.id*.

JUKLAK	SKPI	PLU	DESC	MEKANISME	JUMLAH KODE	NO FAKTUR	ID PROMO
			AQUA AIR CLICK&GO PET 750ML	Diskon Rp 1500 AQUA AIR CLICK&GO PET 750ML			
			ULTRA TEH KOTAK JASMINE 200ML				
			ULTRA TEH KOTAK LEMON 200ML	Diskon Rp 1000 ULTRA TEH KOTAK 200ML all var			
			ULTRA TEH KOTAK BLKCURRANT200ML				
			LUWAK WHITE KOFFIE 10X20G				
			LUWAK WHITE KOFFIE 3BRASA 10X20G	Diskon Rp 1000 LUWAK WHITE KOFFIE 10X20G all var			
			BIMOLI MYK GRG PCH 2L	Beli 2 BIMOLI MYK GRG PCH 2L diskon Rp 1500			
			INDOMIE GRG (GSS) 84G	Beli 5 INDOMIE GRG (GSS) 84G Diskon Rp 1000			
			FF MILKY COKELAT TP 115ML				
			FF MILKY STROBERI TP 115ML	Diskon Rp 1000 FF MILKY TP 115ML all var			
			CHIL-GO COKELAT BTL 130/140ML				
			CHIL-GO STROBERI BTL 130/140ML	Beli 2 CHIL-GO BTL 130/140ML all var Diskon Rp 1500			
			CHIL-GO VANILA BTL 130/140ML				
			FRENCH FRIES 2000 62G	Diskon Rp 2000 FRENCH FRIES 2000 62G			
			CHUPACHUPS CALCIVITA CRM 10.5G	Diskon Rp 500 CHUPACHUPS CALCIVITA CRM 10.5G			
			KINDER JOY FOR GIRLS 20G				

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.29 Data Item Discount dan S&G

Penulis akan melakukan penarikan data pada web intranet dan penulis akan meng-klik MR (*Management report*) dan SAT Vol. 2 setelah itu penulis akan meng-klik [MKT-151] *Report Transaksi Voucher dan Next Purchase*. Penulis akan mengisi periode yang sesuai dengan data *item discount* dan *S&G*. Setelah penulis melakukan penarikan data item disc dan S&G. maka penulis akan memasukan data tersebut di kolom redeemed yang ada pada gambar 3.29 Report Redemption. Setelah itu penulis akan mengkonfirmasi kepada ibu Envy bahwa report bulanan sudah dilakukan.

PERIOD	DATE	ID PROMO	MECHANISM	BLAST	NOMINAL	REDEEMED	RATE	BUDGET
Nov-20	9 - 22 NOV 2020	[REDACTED]	WEEKLY 3 - Congratulation you will get cash coupon Rp.4.5K if you spend Rp.100K	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
			WEEKLY 2 - Congratulation you will get cash coupon Rp.6K if you spend Rp.150K					
			WEEKLY 2 - Congratulation you will get cash coupon Rp.8K if you spend Rp.180K					
			WEEKLY 2 - Congratulation you will get cash coupon Rp.9K if you spend Rp.210K					
	16 - 30 NOV 2020		WEEKLY 2 - Congratulation you will get cash coupon Rp.10K if you spend Rp.250K					
			WEEKLY 2 - Congratulation you will get cash coupon Rp.11K if you spend Rp.280K					
			WEEKLY 3 - Congratulation you will get cash coupon Rp.3.5K if you spend Rp.70K					
			WEEKLY 3 - Congratulation you will get cash coupon Rp.4.5K if you spend Rp.100K					
	24 NOV - 05 DEC 2020		WEEKLY 3 - Congratulation you will get cash coupon Rp.6K if you spend Rp.150K					
			WEEKLY 3 - Congratulation you will get cash coupon Rp.8K if you spend Rp.180K					
			WEEKLY 3 - Congratulation you will get cash coupon Rp.9K if you spend Rp.210K					
			WEEKLY 3 - Congratulation you will get cash coupon Rp.10K if you spend Rp.250K					
			WEEKLY 3 - Congratulation you will get cash coupon Rp.11K if you spend Rp.280K					
			WEEKLY 4 - Congratulation you will get cash coupon Rp.3.5K if you spend Rp.70K					
			WEEKLY 4 - Congratulation you will get cash coupon Rp.4.5K if you spend Rp.100K					
			WEEKLY 4 - Congratulation you will get cash coupon Rp.6K if you spend Rp.150K					
			WEEKLY 4 - Congratulation you will get cash coupon Rp.8K if you spend Rp.180K					
			WEEKLY 4 - Congratulation you will get cash coupon Rp.9K if you spend Rp.210K					
			WEEKLY 4 - Congratulation you will get cash coupon Rp.10K if you spend Rp.250K					
			WEEKLY 4 - Congratulation you will get cash coupon Rp.11K if you spend Rp.280K					
1 - 22 NOV 2020	BIWEEKLY 1 - Congratulation you will get cash coupon Rp.3.5K if you spend Rp.70K							
	BIWEEKLY 1 - Congratulation you will get cash coupon Rp.4.5K if you spend Rp.100K							
	BIWEEKLY 1 - Congratulation you will get cash coupon Rp.6K if you spend Rp.150K							
	BIWEEKLY 1 - Congratulation you will get cash coupon Rp.8K if you spend Rp.180K							
			BIWEEKLY 1 - Congratulation you will get cash coupon Rp.9K if you spend Rp.210K					

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021
Gambar 3.30 Report Redemption

3.4 Uraian Tugas Tambahan Pelaksanaan Kerja Magang

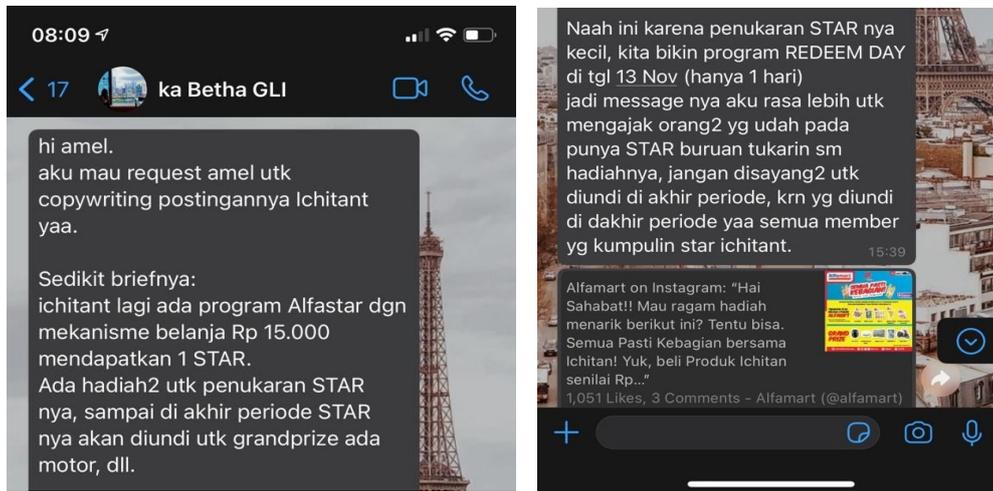
3.4.1 Proses Pelaksanaan

Selama praktik kerja magang, penulis melakukan banyak hal dan beberapa tugas tambahan yang dilakukan penulis, berikut merupakan uraian dari pekerjaan tambahan yang dilakukan penulis selama bekerja di PT. Global Loyalty Indonesia:

1. Pembuatan caption untuk social media Alfamart - program ichitan

Penulis diberikan tugas tambahan untuk membuat caption untuk instagram Alfamart terkait program member CRM. Pada gambar 3.30 Permintaan terkait pembuatan caption program ichitan. Penulis diminta untuk membuat caption terkait

program untuk member dari produk ichitan. Ichitann sedang mengadakan program untuk member alfamart, setiap pembelian produk ichitann akan mendapatkan 1 STAR. Setiap STAR yang dimiliki member dapat ditukarkan dengan hadiah yang menarik.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.31 Permintaan terkait pembuatan caption program ichitan

Setelah penulis sudah membuat caption, penulis akan memberikan kepada ibu Betha dan setelah itu akan di screening agar dapat langsung di publish ke instagram alfamart.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.32 Caption Ichtann di Instagram Alfamart

2. Mencari hadiah untuk program alfamart 2021

Penulis ditugaskan oleh pak mario selaku *Membership Development* untuk membuat daftar hadiah tahun 2021 terkait program CRM mendatang.

Hadiah 2021				
January				
No	Deskripsi	Qty	Harga	Total
1	Iphone 12	2	Rp 18.500.000	Rp 37.000.000
2	Sepedah Lipat Dahon	3	Rp 8.000.000	Rp 24.000.000
Total				Rp 61.000.000
Februari				
No	Deskripsi	Qty	Harga	Total
1	Galaxy 20+ (BTS Edition)	2	Rp 17.500.000	Rp 35.000.000
2	Russell Hobbs Purify Health Airfryer	1	Rp 9.000.000	Rp 9.000.000
3	Airpods	2	Rp 2.500.000	Rp 5.000.000
Total				Rp 49.000.000
Maret				
No	Deskripsi	Qty	Harga	Total
1	Macbook Air (2020)	2	Rp 16.000.000	Rp 32.000.000
2	Ps 5	3	Rp 7.000.000	Rp 21.000.000
Total				Rp 53.000.000

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.33 Data Hadiah 2021

3. Rekap poin alfagift

Dikarenakan kendala alfagift yang terjadi di awal tahun 2021. Sejak bulan januari banyak member yang komplain terkait beberapa kendala berikut:

1. Kesalahan setting promo
2. Double order
3. Konsumen membatalkan pesanan
4. Stock produk kosong

5. Pembayaran COD batal
6. Pembatalan pihak toko

Penulis diberikan tugas tambahan untuk merekap data-data member yang melakukan komplain terhadap customer care dikarenakan kendala pembelian di aplikasi alfagift. Setelah itu penulis akan memberikan data tersebut kepada ibu betha selaku manajer CRM.

Rekap Poin Kendala Alfagift								
No	Nama	A-Member	ID - Shipment	No - Transaction	No - Order	Status Order	Jumlah Poin	Alasan Refund
1	Oey		S-210108-AGQPQDX	T-210108-WDRJK	O-210108-AGTTMGD	Pembatalan Selesai	Rp 16.000	Pembatalan pihak toko
2	SAPA		S-210113-AGLVQSZ	T-210113-LMFJ	O-210113-AGKDWPQ	Pembatalan Selesai	Rp 800	Double Order
3	Lutfia		S-210115-AGHYKVK	T-210115-YXYKM, T-210115-FZNDX	O-210115-AGFQFP	Pembatalan Selesai	Rp 1.400	Double Order
4	Astrid		S-210111-AGWRXBQ	T-210111-CLYDK	O-210111-AGVFPQZ	Pembatalan Selesai	Rp 3.652	Stok Kosong
5	Agung		S-210116-AGNBKFW	T-210116-QHGNR	O-210116-AGNPQHM	Pembatalan Selesai	Rp 10.347	Kesalahan Setting Promo
6	Yulia		S-210115-AGYPLX	T-210115-NNZNB	O-210115-AGZQPS	Pembatalan Selesai	Rp 1.692	Pembatalan pihak toko
7	Riswanto		S-210116-AGHPSXH	T-210116-QSMHD	O-210116-AGBFSJC	Pembatalan Selesai	Rp 2.000	Pembatalan pihak toko
8	Nina		S-210116-AGWHMBG	T-210116-PHVXH	O-210116-AGSWGDB	Pembatalan Selesai	Rp 3.360	Kesalahan Setting Promo
9	Rudi		S-210116-AGTFZMX	T-210116-MXCRK, T-210116-YYHMW	O-210116-AGZWDQM	Pembatalan Selesai	Rp 15.666	Kesalahan Setting Promo
10	Alfinda		S-210116-AGLVBVM	T-210116-DFFPS	O-210116-AGWLSFB	Pembatalan Selesai	Rp 21.966	
11	Tumrotul		S-210116-AGQSCRJ	T-210116-SPLNM	O-210116-AGBTXTV	Pembatalan Selesai	Rp 16.900	Kesalahan Setting Promo
12	Neng		S-210116-AGGXGJ	T-210116-KCIHM	O-210116-AGVYLDW	Pembatalan Selesai	Rp 10.838	Kesalahan Setting Promo
13	Indri		S-210116-AGRQZVH	T-210116-RTTFL	O-210116-AGXJWXQ	Pembatalan Selesai	Rp 7.610	Kesalahan Setting Promo
14	Choerudin		S-210116-AGQWQHS	T-210116-MRQLH	O-210116-AGQMSRS	Pembatalan Selesai	Rp 1.216	Kesalahan Setting Promo
15	Siti Sumarni		S-210116-AGJKQOV	T-210116-TZPDD	O-210116-AGMLKPD	Pembatalan Selesai	Rp 33.719	Kesalahan Setting Promo
16	Tiara		S-210114-AGGHKRB	T-210114-WCDKS	O-210114-AGBTHL	Pembatalan Selesai	Rp 13.000	Pembatalan pesanan
17	Muhammad		S-210116-AGZSKMV	T-210116-FWZVC	O-210116-AGHKSYG	Pembatalan Selesai	Rp 9.435	Kesalahan Setting Promo
18	Elisa / Mulyadi		S-210116-AGPCBZV	T-210116-FLFMS	O-210116-AGKMSSS	Pembatalan Selesai	Rp 649	Kesalahan Setting Promo

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.34 Rekap Poin Kendala Alfagift

4. Membuat perbandingan antara Indomaret poinku dengan Alfagift

Ibu Denny Dwi Retnawati selaku Commercial Manager meminta penulis untuk membuat perbandingan antara indomaret poinku dengan alfagift. Penulis menggunakan power point dan melakukan perbandingan dari cara poin kepada member indomaret dan alfamart bekerja. Perhitungan poin yang berlaku dan kelebihan serta kekurangan keduanya.



Sumber: Data Pribadi Penulis 2021

Gambar 3.35 Alfagift x Indomaret Poinku

5. Mengontrol sosial media tiap edisi mailer alfamart

Selain melakukan tugas utama, penulis juga di tambahkan tugas untuk mengontrol sosial media tiap edisi mailer di akun instagram Alfamart. Untuk pengisian program, periode program, dan social media serta waktunya kapan di *upload* sudah dijalankan oleh Bu Kaisyah dan Bu Isna selaku *Membership Program Food & Non Food*. Penulis hanya mengontrol social media sesuai dengan program yang berjalan di social media Alfamart.

REQUEST EXPOSE SOSIAL MEDIA ☆ ☆

File Edit View Insert Format Data Tools Add-ons Help Last edit was made 3 days ago by Zahwa Natalya

100% View only

No	Program	Area	Periode Promo	Line blast	Schedule	Line Home	Schedule	Website	Schedule	Instagram	Schedule
1	Hematku (Nasional)	Nasional									
2	BONUS POIN MEMBER	Nasional									
3	DIAPERS GOPAY	Nasional									
4	SUSU HEBAT JANJARI (COVER&PROMO MAILER)	Nasional									
5	PROGRAM AQUA GALON	Nasional									
6	PROGRAM MATTEL HOLIDAY	Nasional									
7	PROGRAM GEBYAR BEBELAC	Nasional									
8	PROGRAM SUSU BENDERA	Nasional									
KETERANGAN:											
PROGRAM BARU											
Sudah Up di Social Media											

Sumber: Data Pribadi Penulis 2021
Gambar 3.36 Request Expose Sosial Media