



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

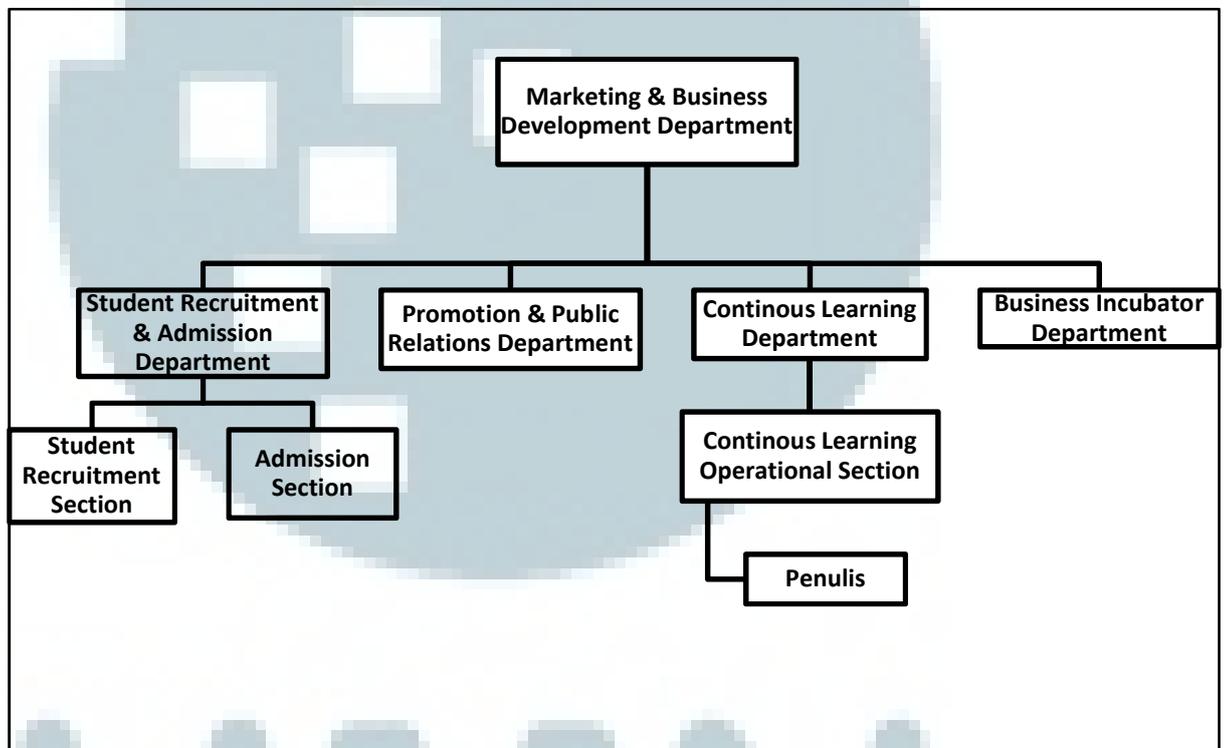
### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pada praktek kerja magang yang dilakukan penulis di Universitas Multimedia Nusantara, penulis ditempatkan pada divisi *Marketing & Business Department* dan dibimbing oleh Ibu Tria Febrita, selaku pembimbing lapangan penulis yang menjabat sebagai *manager* pada divisi *Continuous Learning Department*.



**Gambar 3.1 Kedudukan Penulis Dalam Kerja Magang**

Tugas utama dari penulis adalah melaksanakan elemen-elemen dalam *Customer Relationship Management*, antara lain; *customer knowledge*, *relationship strategy*, *communication*, dan *the individual value proposition*. Penulis menjalin hubungan baik dengan seluruh peserta serta membantu dalam berkoordinasi agar kelas BIPA untuk orang-orang Korea bisa berjalan dengan baik dan pesertanya pun senang dengan pelayanan dari UMN. Ketika peserta puas

dengan pelayanan dari BIPA, maka mereka pun akan loyal dengan perusahaan. Di dalam BIPA, selama penulis melakukan kerja magang, terdapat kelas pemula A, pemula B, madya, kelas *Silla University*, kelas *Tokyo Denki University*, kelas bisnis, dan kelas mahir. Yang mengajar kelas-kelas BIPA ini tidak lain adalah dosen Bahasa Indonesia yang juga mengajar di UMN untuk kelas mahasiswa-mahasiswa UMN. Selain dosen-dosen UMN ada juga 1 orang dosen Korea dan 1 orang asistennya. Penulis juga harus berkoordinasi dengan pengajar-pengajar BIPA tersebut untuk membantu merampungkan materi ajar serta melakukan evaluasi materi agar sesuai tingkat kesulitannya dengan level yang ditempuh peserta.

Untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan tersebut, penulis berkoordinasi dengan Ibu Tria Febrita Aquarini, dan Rufina Andang selaku *staff* operasional *Continous Learning Department*.

Selain BIPA, penulis juga diberi tugas untuk memasarkan program lain yaitu ELTI Gramedia UMN. Penulis melakukan *direct marketing* di stand ELTI Gramedia UMN yang terletak di lobby UMN. Setelah melakukan *direct marketing* dan mendapatkan data-data calon peserta yang berminat mengikuti program ELTI Gramedia UMN, penulis melakukan kegiatan *follow-up* melalui telepon. Ketika calon peserta setuju untuk mengikuti salah satu program ELTI Gramedia UMN, penulis akan mengatur jadwal untuk pelaksanaan *placement test* yang merupakan tahap yang wajib dilalui calon peserta untuk menentukan level kemampuan bahasa Inggrisnya. Hasil *test* akan penulis *scan* dan koordinasikan dengan Rufina Andang, yang merupakan *staff* operasional CLD, kemudian dikirimkan ke ELTI Gramedia pusat. ELTI Gramedia pusat akan memproses hasil *test* ke UTS: *insearch* Australia. Ketika hasil *placement test* sudah dikirimkan, penulis akan meninformasikan kepada calon peserta.

Selain itu, penulis juga mendapatkan pekerjaan terkait program lain di ELTI Gramedia UMN, yaitu *scoring* tes TOEFL. Penulis melakukan input data *score* dari tes TOEFL tersebut dan mencetaknya dalam bentuk sertifikat agar bisa segera diserahkan kepada para peserta dan peserta bisa mengetahui kemampuan Inggris mereka.

### 3.2 Tugas yang Dilaksanakan

Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh penulis saat praktek kerja magang selama kurang lebih 12 minggu (3 bulan) adalah sebagai berikut:

1) Bulan ke-1 :

Pada minggu pertama kerja magang, penulis langsung diberikan pengarahan untuk mempelajari program-program yang dimiliki *Continous Learning Department*. Selain itu penulis diberikan pengarahan dalam pekerjaan rutin yang wajib dilakukan setiap pagi, seperti *maintaining* seluruh *tools* yang akan digunakan dalam kegiatan belajar mengajar. Setiap pagi, penulis ditugaskan untuk melakukan pengecekan ketersediaan spidol dalam kelas, kondisi komputer dan proyektor, *audio speaker*, internet, dan memastikan seluruh bahan ajar sudah tersedia di kelas 30 menit sebelum kegiatan belajar mengajar dimulai. Penulis juga ditugaskan untuk melakukan perekrutan *buddy*. Dalam perekrutan ini, penulis pertama-tama menyiapkan daftar pertanyaan dalam bahasa Indonesia dan Inggris, karena *requirement* dalam perekrutan ini adalah memiliki kemampuan berbahasa Inggris agar dapat berkomunikasi dengan peserta-peserta BIPA yang merupakan orang asing. Setelah membuat daftar pertanyaan, penulis melakukan *follow up* dengan menghubungi calon *buddy* yang sudah melamar dan mengirimkan CV. Pada saat proses *interview*, penulis membuat catatan calon *buddy* berdasarkan performa yang ditampilkan selama *interview*. Setelah proses *interview* telah dirampungkan, penulis melakukan diskusi dengan *staff* operasional untuk menentukan *buddy* yang akan direkrut. Penulis juga diberi tugas membuat *Frequently Asked Questions (F.A.Q)* untuk seluruh program yang berjalan di *Continous Learning Development*.

Pada minggu ke dua, penulis mempersiapkan sejumlah nama Indonesia untuk mahasiswa-mahasiswa dari *Tokyo Denki University* yang ingin belajar budaya dan bahasa Indonesia di BIPA selama dua minggu. Selain belajar bahasa dan budaya Indonesia, penulis membimbing mereka dalam *broadcast seminar*. Dalam *broadcast seminar* mereka mempelajari bagaimana menjadi reporter, wartawan, *news anchor*, dan editor. Penulis melakukan dokumentasi dan mengunggahnya ke dalam *facebook Continous Learning Department*. Pada

minggu ke dua ini, Penulis turut serta dalam merancang kegiatan Malam Keakraban BIPA yang diadakan pada 27 Februari 2014. Malam Keakraban BIPA dilaksanakan dalam rangka mempererat hubungan antar para peserta maupun dengan *staff* dan pengajar BIPA. Penulis ditugaskan untuk membuat proposal Malam Keakraban BIPA. Selain membuat proposal, penulis mengundang para dosen dan mahasiswa untuk menghadiri acara tersebut. Selain itu penulis melakukan *direct marketing* program bahasa Inggris di *stand* ELTI Gramedia di *lobby* UMN. Penulis juga melakukan *follow up* kepada calon peserta ELTI Gramedia.

Pada minggu ke tiga, penulis membantu mempersiapkan Ujian Tengah Semester (UTS). Selain membantu dalam proses pembuatan soal, penulis juga dilibatkan dalam pembuatan materi menyimak. Setelah itu, penulis juga mengawasi proses Ujian Tengah Semester (UTS) untuk kelas madya. Setelah UTS selesai, penulis mengoreksi jawaban hampir seluruh peserta BIPA. Hasil koreksi kemudian di input ke dalam *excel* untuk di data.

Pada minggu keempat, Penulis diberi tugas untuk membuat konten brosur program CLD yang lainnya, yaitu *Korean Language Batch 2*. Setelah membuat konten brosur, penulis meminta bantuan Regina, karyawan bagian *marketing* untuk membuat *design* brosur tersebut. Setelah *design* brosur telah rampung, kemudian di cetak dalam bentuk *brosur* dan *x-banner*.

## 2) Bulan ke-2:

Pada minggu ke lima, penulis mendata ulang peserta *Korean Language batch 1*. Kemudian setelah di data ulang, penulis menelepon satu per satu peserta untuk menginformasikan bahwa CLD membuka program *Korean Language Batch 2*. Tak hanya menginformasikan, penulis juga menanyakan kemungkinan peserta-peserta tersebut untuk melanjutkan program ke level selanjutnya. Selain itu penulis juga mempromosikan program ELTI dan *Korean Language* di sosial media CLD. Penulis juga meminta bagian *marketing* untuk mengunggah brosur tersebut ke sosial media Universitas Multimedia Nusantara.

Pada minggu ke enam, penulis mendata ulang seluruh peserta BIPA dengan membagikan formulir mengenai data-data dan kontak peserta, dikarenakan data

yang dimiliki CLD belum lengkap, sehingga sulit untuk menghubungi para peserta jika mereka tidak hadir atau terlambat hadir. Setelah formulir dibagikan dan telah terisi, penulis memasukan data-data tersebut ke dalam *database* peserta BIPA. Tugas penulis adalah menghubungi peserta yang tidak hadir dan menanyakan alasan ketidakhadirannya. Tak hanya peserta, penulis pun menghubungi pengajar 10 menit sebelum kehadirannya di kelas, agar dapat mempersiapkan pengganti pengajar sementara ketika pengajar tersebut terlambat hadir.

Pada minggu ke tujuh, penulis membantu merampungkan lokakarya yang diprakarsai oleh Ibu Niknik M. Kuntarto, selaku koordinator pengajar BIPA. Lokakarya ini bertujuan untuk meningkatkan proses belajar mengajar di BIPA agar lebih menarik. Lokakarya ini berjudul “Lokakarya Peningkatan Kualitas Mengajar BIPA: “Pembelajaran BIPA yang menggugah dan Menggairahkan”. Penulis membantu mempersiapkan segala materi yang dibutuhkan dalam lokakarya yang dihadiri oleh seluruh *staff* dan pengajar BIPA. Selain itu, penulis juga membuat *questionnaire* yang dibagikan kepada seluruh peserta setelah lokakarya selesai. Hasil dari lokakarya adalah perencanaan untuk membuat buku materi BIPA untuk level mahir yang ditulis oleh seluruh pengajar BIPA.

Pada minggu ke delapan, penulis membantu dalam menata letak serta *editing* buku mahir yang terdiri dari empat buku, antara lain: tata bahasa, membaca, berbicara, dan menyimak. Selain itu, penulis juga membantu keperluan peserta BIPA, antara lain mencarikan tiket pesawat untuk kepentingan pekerjaan, menghadiri acara makan malam yang diadakan dalam rangka untuk mempererat silaturahmi antar peserta dan *staff* pengajar BIPA, dan lain sebagainya.

### 3) Bulan ke-3

Pada minggu ke sembilan, penulis membuat materi membaca dan menyimak sebagai materi tambahan. Penulis juga membantu mempersiapkan soal Ujian Akhir Semester. Selain itu penulis juga memastikan jumlah lembaran yang disiapkan untuk UAS sudah cukup. Penulis juga memastikan materi menyimak telah rampung dan siap pakai di masing-masing unit komputer pada setiap kelas. Penulis mengawasi proses Ujian Akhir Semester (UAS). Setelah itu penulis

mengoreksi jawaban seluruh peserta BIPA. Setelah dikoreksi, penulis mengakumulasi seluruh nilai yang terdiri dari nilai membaca, berbicara, tata bahasa, dan menyimak. Setelah nilai terakumulasi dan sudah dikelompokkan sesuai dengan kelas dan programnya, penulis membuat sertifikat seluruh peserta yang untuk kemudian akan dibagikan kepada masing-masing peserta.

Pada minggu ke sepuluh, penulis mengikuti *product training* yang diadakan oleh ELTI Gramedia. *Product training* adalah program *training* dari ELTI pusat dalam rangka memberikan tips-tips dalam merekrut peserta baru. Selain itu, ELTI juga memberikan informasi-informasi lebih lengkap mengenai program-program ELTI yang sudah berjalan, sehingga penulis dan seluruh *staff* CLD lebih menguasai informasi-informasi tersebut sehingga memudahkan dalam proses promosi. Selain itu, penulis juga mengerjakan tugas-tugas rutin seperti pembuatan materi tambahan bipa, pembuatan materi menyimak, *set up* seluruh kelas, dan lain-lain.

Pada minggu ke sebelas dan duabelas, penulis ditugaskan untuk melakukan penilaian pada TOEFL yang merupakan salah satu dari program *Continous Learning Department* yang bekerja sama dengan ELTI Gramedia. Peserta untuk tes TOEFL kali ini adalah anak-anak Sekolah Harapan Bangsa yang terletak di *Modern Land*. Setelah melakukan penilaian terhadap TOEFL tersebut, maka penulis juga diberi tugas untuk menginput data nilai tes TOEFL tersebut agar bisa segera dibuat sertifikatnya dan kemudian diserahkan kepada pihak sekolah yang menjadi peserta. Selain itu, penulis juga mendapatkan tugas untuk membantu mempersiapkan materi tambahan untuk kelas BIPA level mahir, yaitu dengan mencari video-video yang akan digunakan untuk materi menyimak. Penulis juga melakukan pengecekan ulang untuk buku materi mahir, yang kemudian akan dicetak.

### 3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut ini adalah penjabaran kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama proses kerja magang berlangsung.

#### 3.3.1 Proses Pelaksanaan

1) Mempelajari tentang seluruh program *Continous Learning Department*:

Pada saat awal kerja magang, penulis ditugaskan untuk mempelajari tentang program-program training yang dimiliki oleh *Continous Learning Department*, yaitu Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA), ELTI Gramedia, dan *Korean Language*. Penulis mempelajari detail program-program tersebut, seperti BIPA yang memiliki program kelas *conversation*, bisnis, dan reguler. ELTI Gramedia yang memiliki program *Academic English*, TOEIC, IELTS, dan *Speaking Club*. Setelah itu penulis mempelajari program *Korean Language* yang pada saat itu sedang melakukan persiapan untuk membuka program untuk level selanjutnya.

2) Melaksanakan elemen-elemen dalam *Customer Relationship Management*:

Penulis melaksanakan elemen-elemen dalam CRM antara lain: *customer knowledge*, *relationship strategy*, *communication*, dan *the individual value proposition*. Penulis juga membuat konten untuk iklan *Korean Language* yang akan dipublikasikan melalui media *digital*.

3) Evaluasi dalam pengimplementasian *Customer Relationship Management*:

Penulis melakukan evaluasi proses pengimplementasian elemen-elemen CRM dengan cara memperbaiki sistem yang telah berjalan dan hasilnya kurang maksimal. Sistem yang kurang maksimal berupa kurang lengkapnya *database* peserta, sehingga sulit untuk berkomunikasi atau memberikan informasi penting kepada peserta BIPA. Sistem pengajaran juga dibenahi agar tidak monoton, dengan mengadakan lokakarya. Selain itu penulis juga menyusun strategi untuk memasarkan atau mengiklankan program *Korean Language* dan ELTI Gramedia dengan cara menggunakan media cetak brosur dan *x-banner* yang dipasang di titik-titik

yang ramai dan sering dilewati oleh mahasiswa. Selain menggunakan *print advertising*, penulis juga mengunggah brosur ke sosial media Universitas Multimedia Nusantara.

### 3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Selama proses praktek kerja magang berlangsung, penulis menemukan beberapa kendala yang sebelumnya belum pernah penulis hadapi. Sehingga kendala yang ada selama praktek kerja magang merupakan pengalaman berharga yang dapat menjadi pengetahuan tambahan bagi penulis di kemudian hari, adapun kendala yang ditemukan penulis seperti:

- 1) Pada saat menghubungi peserta BIPA dan ELTI:  
Pada saat pelaksanaan kerja magang penulis mengalami kesulitan ketika hendak menghubungi peserta, karena data tidak lengkap. Sehingga banyak peserta yang tidak dapat dihubungi.
- 2) Pada saat mempromosikan ELTI Gramedia di *lobby* UMN:  
Pada saat pelaksanaan kerja magang penulis mengalami kesulitan ketika membagikan brosur ELTI. karena sebagian besar sedang terburu-buru atau ada kepentingan lain. Selain itu banyak orang yang tidak tertarik bahkan untuk menerima brosur pun mereka tidak bersedia.
- 3) Pada saat *follow-up* calon peserta ELTI dan *Korean Language*:  
Pada saat pelaksanaan kerja magang penulis mengalami kesulitan ketika berbicara melalui telepon kepada calon *customer* yang dituju karena penulis belum terbiasa, serta penulis tidak mengetahui bagaimana kondisi, karakter, dan sifat *customer* tersebut, terkadang mendapat respon yang kurang baik dari lawan bicara sehingga penulis menjadi gugup dan lupa pada saat menjelaskan dan menawarkan jasa kepada konsumen.

4) Saat berbicara dengan orang asing (orang Korea):

Pada saat penulis melaksanakan kerja magang, penulis mengalami kesulitan untuk berkomunikasi dengan orang Korea karena sebagian dari mereka masih tidak bisa berbicara menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, bahkan mereka sebagian besar tidak terlalu mengerti bahasa Inggris.

5) Kurangnya komputer untuk karyawan dan anak magang:

Kurangnya unit komputer untuk mengerjakan pekerjaan di kantor membuat penulis tidak bisa bekerja jika tidak membawa laptop sendiri.

6) Kurangnya *printer* berwarna:

Pada saat penulis ingin mencetak sesuatu seperti ingin mencetak halaman buku yang berwarna, penulis harus bolak balik karena tidak ada printer berwarna yang dekat dengan penulis. Kemudian jika ada yang sedang menggunakan printer maka penulis tidak bisa mencetak dengan segera.

7) Ketika sopir UMN berhalangan:

Banyak waktu di mana sopir UMN sedang berhalangan, sehingga peserta BIPA yang tinggal di Karawaci tidak dapat berangkat ke UMN atau pulang ke rumahnya.

8) Kurangnya promosi terhadap bisnis yang dikembangkan.

Kendala di dalam perusahaan yang penulis temui seperti kurangnya promosi dan pengenalan bisnis yang dikembangkan oleh bagian *business divison* khususnya *Continous Learning Department* kepada publik. Sehingga masih jarang orang yang mengetahui keberadaan UMN *Language Center* dan *Training Center*.

9) Koneksi internet yang lambat:

Koneksi internet yang lambat ini mengakibatkan penulis menjadi kesulitan dalam mencari materi ajar seperti film, video, dan lagu.

### 3.3.3 Solusi atas kendala yang Ditemukan

- 1) Pada saat menghubungi peserta BIPA dan ELTI:  
Solusi yang dilakukan oleh penulis adalah mengusulkan untuk melakukan pendataan ulang agar tidak mengalami kesulitan ketika hendak menghubungi seluruh peserta. Penulis membagikan formulir yang dibagikan kepada seluruh peserta, lalu memasukkannya ke dalam *database Continous Learning Department*.
- 2) Pada saat mempromosikan ELTI Gramedia di *lobby* UMN:  
Solusi yang dilakukan oleh penulis adalah membagikan brosur kepada orang yang tidak terburu-buru, dan tampak tertarik dengan *stand* ELTI. Penulis pun tetap berusaha ramah, tersenyum, dan mengucapkan kata “terima kasih” kepada orang yang tidak berkenan menerima brosur.
- 3) Pada saat *follow-up* calon peserta ELTI dan *Korean Language*:  
Solusi yang dilakukan oleh penulis ketika gugup dalam menelepon adalah dengan membawa catatan inti-inti dari informasi yang ingin disampaikan di sebuah kertas dan ketika penulis lupa apa yang harus disampaikan, penulis melihat kertas tersebut. Sehingga penulis menjadi lebih tenang dan bisa menyampaikan informasi yang harus disampaikan dengan baik.
- 4) Saat berbicara dengan orang asing (orang Korea):  
Di saat penulis harus berkomunikasi dengan orang-orang Korea yang tidak terlalu mengerti bahasa Indonesia, penulis harus berkomunikasi dengan bahasa Inggris, namun masih banyak yang tidak mengerti bahasa Inggris. Ketika harus berkomunikasi dengan orang Korea yang tidak bisa berbahasa Inggris, penulis mencari Bapak Kwak Tae Ung, yang merupakan manajer marketing BIPA berkebangsaan Korea yang sudah bisa berbicara bahasa Indonesia, agar dapat menterjemahkan. Selain Bapak Kwak, asistennya yang bernama Ibu Aries juga dapat

membantu menterjemahkan, karena beliau adalah orang Indonesia yang sudah lama tinggal di Korea.

5) Kurangnya komputer untuk karyawan dan anak magang:

Karena tidak tersedianya komputer yang bisa digunakan oleh penulis untuk melakukan pekerjaan, maka penulis mengingat untuk membawa laptop sendiri setiap harinya agar bisa mengerjakan tugas-tugas yang diberikan.

6) Kurangnya *printer* berwarna:

Ketika penulis harus mencetak dengan tinta berwarna, maka penulis mengumpulkan terlebih dahulu data-data yang ingin dicetak, lalu kemudian penulis mencetak semuanya sekaligus. Dengan demikian, penulis tidak perlu bolak balik untuk mencetak sebagian-sebagian.

7) Ketika sopir UMN berhalangan:

Ketika sopir UMN berhalangan untuk mengantar para peserta BIPA yang berdomisili di Karawaci, penulis bersedia mengantar dengan mengendarai mobil operasional milik UMN. Jika mobil operasional UMN tidak ada yang tersedia untuk dipakai, penulis memesan taksi untuk para peserta BIPA.

8) Kurangnya promosi terhadap bisnis yang dikembangkan.

Solusi yang bisa dilakukan untuk mengatasi kurangnya promosi ini adalah dengan cara lebih mengencarkan promosi. Penulis mengencarkan promosi dengan menggunakan media sosial, yaitu: dengan menggunakan akun pribadi penulis untuk mempromosikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam proses belajar mengajar BIPA. Selain itu penulis juga menambah teman sebanyak-banyaknya di sosial media CLD. Tujuannya adalah agar mahasiswa-mahasiswa UMN dapat lebih menyadari bahwa sedang ada program-program *training* tersebut.

9) Koneksi internet yang lambat:

Karena koneksi internet yang lambat, maka penulis melakukan proses pengunduhan film, video, dan lagu di rumah, sehingga pekerjaan tidak terganggu dan bisa diselesaikan dengan cepat.

### 3.4 Evaluasi Penggunaan Elemen-elemen *Customer Relationship Management* pada program Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA)

Selama melakukan praktek kerja magang di Universitas Multimedia Nusantara, penulis melihat adanya perkembangan yang cukup baik. Pada saat ini Universitas Multimedia Nusantara mengembangkan bisnis baru yaitu tidak hanya menyediakan jasa pendidikan formal, tetapi juga menyediakan pendidikan non-formal. Menurut pengamatan penulis, program-program yang dikembangkan oleh *Continous Learning Department* di Universitas Multimedia Nusantara ini sudah berjalan dengan baik, namun masih banyak peserta yang berhenti tanpa menyelesaikan programnya sampai selesai. Penulis menyadari pentingnya *Customer Relationship Management* sebagai strategi untuk menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan *customer* BIPA. Program Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA) adalah *training* bersertifikat untuk orang asing yang tinggal di Indonesia. Sembilan puluh sembilan persen dari peserta BIPA adalah orang Korea. *Business Development* UMN dengan jeli melihat adanya peluang bahwa semakin banyak orang asing yang tertarik untuk belajar bahasa dan kebudayaan Indonesia. Bahkan untuk memperluas pasar BIPA membuka kelas bisnis yang diselenggarakan pada hari Sabtu. Tujuan dibukanya kelas bisnis ini adalah untuk mengambil kesempatan menarik peserta yang hanya memiliki waktu pada saat hari libur, dikarenakan hari Senin-Jumat bekerja. Bahkan BIPA Universitas Indonesia pun tidak membuka kelas pada hari Sabtu. Tujuan lain dari program BIPA ini adalah untuk mempromosikan bahasa Indonesia dan budayanya kepada penutur asing.

a. *Customer knowledge*

Peserta yang mengikuti program Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA) 99% adalah orang Korea, dan 1% adalah orang China. Untuk mempermudah pengetahuan mengenai masing-masing individu, *Continuous Learning Department* menyiapkan nama-nama Indonesia untuk diberikan kepada peserta BIPA. Contohnya, peserta BIPA yang memiliki nama asli Kim Joo Hoi diberikan nama Indonesia: Jay. Dengan memberikan nama Indonesia, penulis serta seluruh *staff* dan pengajar menjadi lebih mudah untuk mengenali peserta-peserta BIPA, serta menjadi lebih akrab dalam kegiatan interaksi belajar mengajar. Setelah dapat mengenal dan berinteraksi dengan peserta, maka *staff* dan pengajar dapat menanyakan informasi lebih lanjut mengenai kebutuhan dan kepuasan peserta terhadap *service* yang telah diberikan. Penulis telah berinteraksi banyak dengan peserta-peserta. Tak sedikit peserta yang memberikan *feedback* berupa saran-saran untuk perbaikan *service* dalam kegiatan belajar mengajar BIPA.

BAHASA INDONESIA UNTUK PENUTUR ASING (BIPA)													
KELAS BISNIS													
No.	Nama Korea	Nama Indonesia	Tanda Tangan										
1	Yu Seong Rok	Bobby											
2	Kim Geun Tai	Hendri											
3	Kang Hee Jeong	Doddy											
4	Kim Sang Seob	Andreas											
5	Lee Min Woo	Rizky											
6	Park In Hyeok	William											
7	Hwang Ji Wook	Jeffri											

Gambar 3.2 Presensi BIPA

b. *Relationship strategy*

Untuk menjaga kepuasan seluruh peserta BIPA, *Continous Learning Department* melakukan pengecekan seluruh *tools* yang akan digunakan dalam kegiatan belajar mengajar. Setiap pagi, dilakukan pengecekan ketersediaan spidol dalam kelas, kondisi komputer dan proyektor, *audio speaker*, internet, dan memastikan seluruh bahan ajar sudah tersedia di kelas 30 menit sebelum kegiatan belajar mengajar dimulai. Untuk menjaga ketepatan waktu dalam proses belajar mengajar, yang cukup penting mengingat tipikal orang-orang Korea yang sangat tepat waktu, *Continous Learning Department* memastikan dosen atau pengajar datang tepat waktu. Ketika pengajar belum datang 10 menit sebelum kegiatan belajar mengajar dimulai, penulis akan menelepon pengajar untuk memastikan apakah pengajar tersebut akan datang tepat waktu. Jika pengajar datang terlambat karena ada masalah-masalah tertentu, Penulis akan menginformasikan kepada pengajar lain untuk menggantikannya. Selain itu ketika peserta tidak hadir, penulis akan menghubunginya dan menanyakan alasan ketidakhadirannya. Penulis juga melakukan *editing* buku materi ajar untuk seluruh level. Dalam melakukan *editing*, penulis melakukan *screening* ulang dan mengkonsultasikan bahan ajar kepada Bapak Kwak Tae Ung agar materi ajar yang diberikan sesuai dengan levelnya. Ketika peserta merasa dapat mengikuti materi ajar, dan tidak merasa kesulitan, maka kemungkinan untuk terjalinnya hubungan jangka panjang sangat terbuka lebar. Peserta akan melakukan pembelian ulang, yaitu memutuskan untuk melanjutkan ke level selanjutnya.

c. *Communication*

Seperti pada poin di atas, yaitu *relationship strategy*, *Continous Learning Department* melakukan komunikasi dua arah dengan peserta BIPA baik secara langsung dalam kegiatan belajar mengajar, maupun lewat telepon, dan sosial media. Untuk mengoptimalkan proses komunikasi, penulis diberi tugas untuk melakukan perekrutan *buddy* yang merupakan program *voullenteer* yang ditujukan kepada mahasiswa-mahasiswa UMN. *Buddy* merupakan *personal guide* yang

bertugas menemani dan memperkenalkan tempat-tempat baru yang ingin dikunjungi di wilayah Tangerang.

Selain itu, seluruh kegiatan didokumentasikan dalam bentuk *video* dan foto-foto dalam kegiatan proses belajar mengajar. Kegiatan belajar mengajar BIPA dibuat menarik agar peserta tidak bosan. Contoh kegiatan tersebut adalah pelajaran dilakukan di luar kelas, atau di luar UMN, misalnya kegiatan belajar mengajar sambil bermain, dan kegiatan tawar menawar dalam bahasa Indonesia di pasar Sinpasa, Gading Serpong. Penulis mengabadikannya dalam dokumentasi foto dan video, kemudian di unggah ke dalam sosial media CLD.



**Gambar 3.3 Kegiatan Belajar Mengajar di Luar Kelas**

UMMN



**Gambar 3.4 Kegiatan Belajar Mengajar di Kelas Dengan Metode Berbeda**

d. *The individual value proposition*

Untuk peserta yang tinggal di daerah Karawaci, khususnya di Apartemen Amartapura, *Continous Learning Department* menyediakan kendaraan dan sopir yang akan mengantar jemput. Ketika sopir berhalangan, penulis bertanggung jawab mencari pengganti sopir atau mencari taksi. Sedangkan untuk peserta yang memilih membawa kendaraan sendiri, penulis menyiapkan akses agar peserta tidak dikenakan tarif parkir ketika meninggalkan UMN.

Selain itu, *Continous Learning Department* mengadakan kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk menambahkan *value* atau manfaat yang ditawarkan kepada para peserta BIPA. Adapun kegiatan-kegiatan tersebut adalah

- Mengadakan kegiatan kunjungan tur ke beberapa tempat wisata, seperti Jawa Jawi dan TMII.
- Acara makan malam bersama yang diadakan secara rutin di restoran Korea yang berlokasi di wilayah Gading Serpong, *J&J Chicken Hill*.
- Mengadakan acara Malam Keakraban BIPA yang dihadiri oleh seluruh peserta BIPA, *staff* dan pengajar BIPA, divisi *marketing*, dosen-dosen UMN, serta mahasiswa-mahasiswa UMN.



**Gambar 3.5 Acara Makan Malam Bersama**



**Gambar 3.6 Acara Makan Malam Bersama**



**Gambar 3.7 Kunjungan ke TMII**



**Gambar 3.8 Acara Malam Keakraban BIPA**

Berdasarkan analisis yang penulis jabarkan di atas, usaha-usaha yang dilakukan oleh *Continous Learning Department* di Universitas Multimedia Nusantara untuk melakukan *Customer Relationship Management* sudah cukup baik, meskipun masih belum maksimal, dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) bagian operasional. Selain itu, proses belajar mengajar sedikit terganggu dengan kurangnya kuatnya koneksi internet pada *Continous Learning Department*. Hal ini menghambat jalannya proses belajar di kelas, khususnya untuk program ELTI Gramedia yang sistem pembelajarannya mengacu pada materi ajar secara *online*.

Untuk kegiatan promosi program-program lain (ELTI dan *Korean Language*) yang dilakukan oleh *Continous Learning Department* di UMN masih kurang, karena promosi yang dilakukan hanya berupa *printed advertising* dan menggunakan media sosial. Selain itu CLD juga menggunakan *direct marketing* yang dilakukan di lobby UMN, namun penulis menyarankan agar CLD dapat lebih mengencarkan promosi dalam rangka memperluas pasar dengan cara *direct marketing* yang dapat dilakukan dengan mengunjungi sekolah-sekolah (khususnya sekolah internasional) serta mengadakan *event*.

U M N

