

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

#### **3.1 Kedudukan dan Koordinasi**

Selama praktik kerja magang di Fabelio.com dalam jangka waktu tiga bulan atau 60 hari kerja, penulis ditempatkan sebagai bagian dari divisi *Customer Relationship Management*. Dalam praktiknya, penulis mendapatkan penugasan langsung dari bagian *Business Development* yang mengawasi langsung proses dan hasil pekerjaan penulis selama menjabat sebagai *Customer Relationship Management Officer*. Penulis dalam proses praktik kerja magang ditempatkan di Fabelio.com Alam Sutera *Showroom*, mendapatkan banyak bantuan dan pengawasan oleh Winda Anoem selaku *store manager* dari Fabelio.com Alam Sutera *Showroom*. Penulis juga berkordinasi dalam menjalankan tugas dengan *sales representative* Fabelio.com Alam Sutera *Showroom* terkait pendataan dan juga kepentingan setiap pelanggan yang telah melakukan transaksi. Sebagai *Customer Relationship Management Officer*, penulis bertanggung jawab terhadap distribusi informasi baik dari Fabelio.com ke pelanggan, atau sebaliknya dari pelanggan ke Fabelio.com.

Dalam hal menanggapi keluhan pelanggan, penulis sebagai *Customer Relationship Management Officer* melakukan koordinasi lebih banyak dengan divisi *customer service* dan juga tim *supply*, dan divisi *category management* dengan kasus seperti menginformasikan keterlambatan ataupun memberi informasi terkait pesanan pelanggan yang masih dalam tahap produksi. Penulis dalam menjalani tugas dituntut untuk melakukan tugas dengan cepat dan tepat untuk dapat memberi pelayanan yang maksimal guna semakin memupuk kepercayaan pelanggan terhadap Fabelio.com.

### 3.2 Tugas yang Dilakukan

Dalam melaksanakan praktik magang, tugas yang dilakukan oleh penulis di Fabelio.com adalah sebagai *Customer Relationship Management Officer*. Dalam setiap pekerjaan yang dilakukan penulis setiap minggu dirangkum dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Aktivitas Magang Mingguan**

Minggu Ke-	Aktivitas yang Dilakukan
1. 1 Maret 2019	1. Perkenalan awal tugas yang harus dikerjakan. 2. Mengetahui beberapa sistem untuk mengerjakan tugas operasional <i>Customer Relationship Management Officer</i> .
2. 4 Maret – 8 Maret 2019	1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan. 2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan. 3. Menanggapi pesan pelanggan melalui <i>whatsapp</i> Fabelio.com Alam Sutera <i>Showroom</i> .
3. 11 Maret – 15 Maret 2019	1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan. 2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan. 3. Menanggapi pesan pelanggan melalui <i>whatsapp</i> Fabelio.com Alam Sutera <i>Showroom</i> . 4. Menginformasikan adanya keterlambatan pengiriman kepada pelanggan.
4. 18 Maret – 22 Maret 2019	1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan. 2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan. 3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.
5. 25 Maret – 29 Maret 2019	1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan. 2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan. 3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.

	4. Memberi solusi kepada keluhan pelanggan dan memberikan <i>input</i> ke divisi terkait mengenai apa yang pelanggan keluhkan.
6. 1 April – 5 April 2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan.</li> <li>2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan.</li> <li>3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.</li> <li>4. Memberi solusi kepada pelanggan dan memberikan <i>input</i> ke divisi terkait apa yang pelanggan keluhkan.</li> <li>5. Mengikuti <i>annual meeting</i> dengan divisi <i>Business Development</i>.</li> </ol>
7. 8 April – 12 April 2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan.</li> <li>2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan.</li> <li>3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.</li> <li>4. Memberi solusi kepada pelanggan dan memberikan <i>input</i> ke divisi terkait apa yang pelanggan keluhkan.</li> <li>5. Menginformasikan promo pemilu dan paskah.</li> </ol>
8. 15 April – 19 April 2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan.</li> <li>2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan.</li> <li>3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.</li> <li>4. Memberi solusi kepada keluhan pelanggan dan memberikan <i>input</i> ke divisi terkait apa yang pelanggan keluhkan.</li> <li>5. Menginformasikan promo pemilu dan paskah.</li> </ol>
9. 22 April –26 April 2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan.</li> <li>2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.</li> <li>4. Memberi solusi kepada pelanggan dan memberikan <i>input</i> ke divisi terkait apa yang pelanggan keluhkan.</li> <li>5. Menginformasikan promo paskah.</li> </ol>
10. 29 April– 3 Mei 2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan.</li> <li>2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan.</li> <li>3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.</li> <li>4. Memberi solusi kepada keluhan pelanggan dan memberikan <i>input</i> ke divisi terkait apa yang pelanggan keluhkan.</li> <li>5. Menginformasikan promo paskah minggu terakhir.</li> <li>6. Mengikuti meeting bulanan dengan divisi <i>Business Development</i> dan mendiskusikan alur kerja untuk menyambut promo bulan Ramadhan.</li> </ol>
11. 6 Mei – 11 Mei 2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan.</li> <li>2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan.</li> <li>3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.</li> <li>4. Memberi solusi kepada keluhan pelanggan dan memberikan <i>input</i> ke divisi terkait apa yang pelanggan keluhkan.</li> <li>5. Menginformasikan promo Ramadhan dan menjadi <i>volunteer</i> untuk divisi <i>showroom</i>.</li> </ol>
12. 13 Mei – 18 Mei 2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan.</li> <li>2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.</li> <li>4. Memberi solusi kepada keluhan pelanggan dan memberikan <i>input</i> ke divisi terkait apa yang pelanggan keluhkan.</li> <li>5. Menginformasikan promo Ramadhan dan menjadi <i>volunteer</i> untuk divisi <i>showroom</i>.</li> </ol>
<p>13. 20 Mei – 25 Mei 2019</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan.</li> <li>2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan.</li> <li>3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.</li> <li>4. Memberi solusi kepada keluhan pelanggan dan memberikan <i>input</i> ke divisi terkait apa yang pelanggan keluhkan.</li> <li>5. Menginformasikan promo Ramadhan dan menjadi <i>volunteer</i> untuk divisi <i>showroom</i>.</li> </ol>
<p>14. 27 Mei – 1 Juni 2019</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendataan pengiriman barang pelanggan.</li> <li>2. Menginformasikan kapan barang dapat diterima pelanggan.</li> <li>3. Menganalisis apa yang dikeluhkan pelanggan dan menginformasikannya ke divisi lain.</li> <li>4. Memberi solusi kepada keluhan pelanggan dan memberikan <i>input</i> ke divisi terkait mengenai apa yang pelanggan keluhkan.</li> <li>5. Menginformasikan promo Ramadhan dan menjadi <i>volunteer</i> untuk divisi <i>showroom</i>.</li> </ol>

Sumber : Data Primer Penulis-2019

**Tabel 3.2 Uraian Pekerjaan Mingguan**

No	Jenis Pekerjaan	Uraian pekerjaan	Bulan																			
			Maret				April				Mei				Juni							
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Customer Relationship Management Officer	Delivery Scheduler	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
		Personal Selling	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
		Delay Product Monitoring																				
		Meeting					■				■				■							
		Problem Solver					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
		Menginformasikan promo					■				■				■							

Sumber : Data Primer Penulis-2019

### 3.3 Uraian Pekerjaan yang Dilakukan

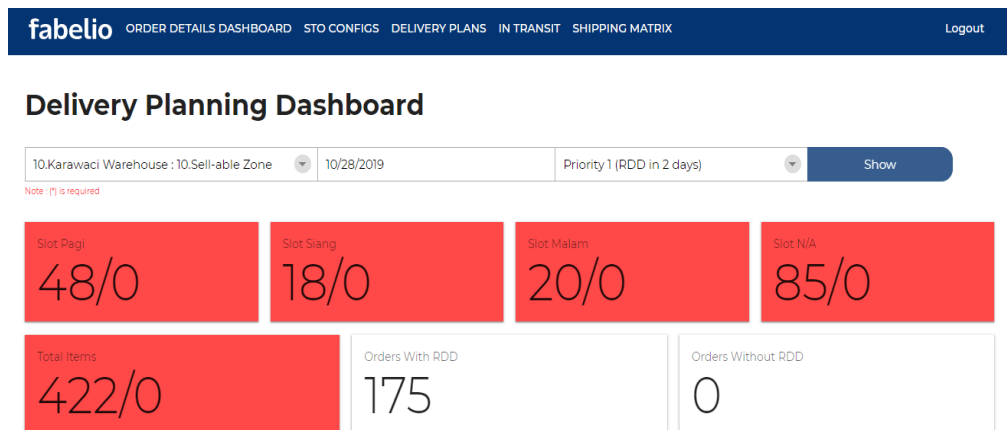
#### 3.3.1 Aftersales Data Analyst

*Aftersales Data Analyst* merupakan salah satu tugas harian penulis, yaitu bertanggung jawab dalam penjadwalan pengiriman produk yang telah dipesan pelanggan baik itu via *website*, maupun transaksi yang dilakukan di *showroom* Alam Sutera. Teori konsep pendukung dalam melakukan pekerjaan *Aftersales Data Analyst* adalah Menurut Amstrong (2007, h. 14) *Customer Relationship Management* adalah seluruh proses dalam membangun dan menjaga hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan melalui pengantaran nilai (*value*) dan kepuasan (*satisfaction*) yang tinggi bagi pelanggan. Dalam prosesnya, layanan dalam hal transaksi dan penjualan sudah dilakukan oleh tim *sales representative* dari masing-masing divisi. Proses berinteraksi dengan pelanggan belum berhenti walaupun pelanggan sudah menyelesaikan transaksi, data pelanggan setelah transaksi menjadi pekerjaan penulis dalam memaksimalkan mutu layanan

setelah transaksi Fabelio.com, dimana penulis pekerjaan yang paling sering dilakukan adalah melakukan proses penjadwalan.

Penjadwalan pengiriman produk dilakukan dengan melakukan analisis terhadap data berhubungan dengan slot pengiriman dari divisi operasional yang tersedia, dan melihat catatan masing-masing pelanggan pada saat melakukan transaksi perihal dengan penjadwalan barang pelanggan. Dalam melakukan pekerjaan ini, peneliti menggunakan sistem operasional dengan nama Marvel.

Gambar 3.3.1 Sistem operasi data Marvel



Sumber: Data Penulis

Dalam rincian gambar tersebut, penulis setiap harinya melakukan pengecekan penjadwalan terhadap 175 nomor transaksi yang menyangkut 422 pengiriman produk pelanggan. Penulis dalam melakukan pekerjaan ini harus didasari sikap teliti dan pola komunikasi yang baik serta informatif kepada pelanggan. Penulis juga dituntut melakukan pengerjaan secara cepat

mengingat pelanggan yang harus penulis lakukan penjadwalan cukup banyak dalam kesehariannya.

Selain membantu penjadwalan pengiriman produk, penulis juga membantu melakukan *follow up* barang konsumen hingga sampai di rumah konsumen tanpa ada kendala, seperti: *bad stock*, *late delivery*, hingga *delivery failed*. Dalam melakukan penjadwalan, penulis melakukan tahap interaksi dengan pelanggan melalui media sosial. Interaksi yang dilakukan tentu diawali tahap identifikasi pesanan pelanggan yang dapat dikirimkan dan permintaan pelanggan dalam penjadwalan pengiriman.

Gambar 3.3.2 *Delivery Scheduler*



Sumber: Data Penulis

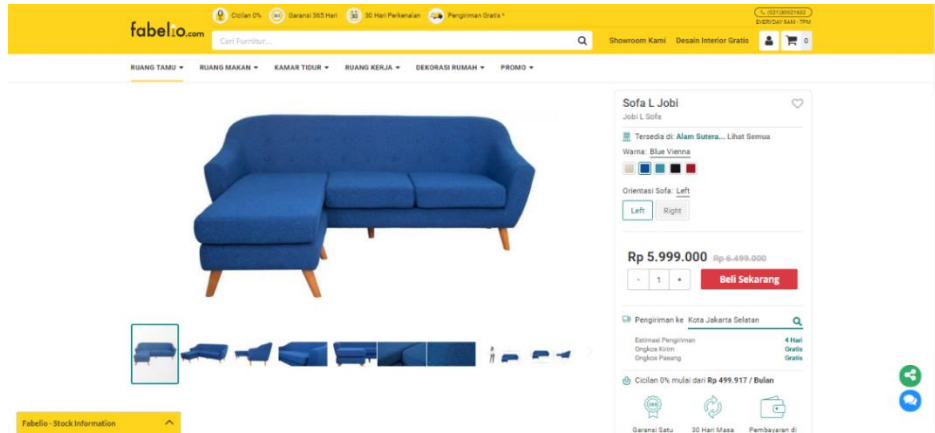
Gambar 3.3.3 *Delivery Plan*





biasanya masalah terjadi karena stok di *website* tidak sesuai dengan stok di gudang atau sering disebut *system error*.

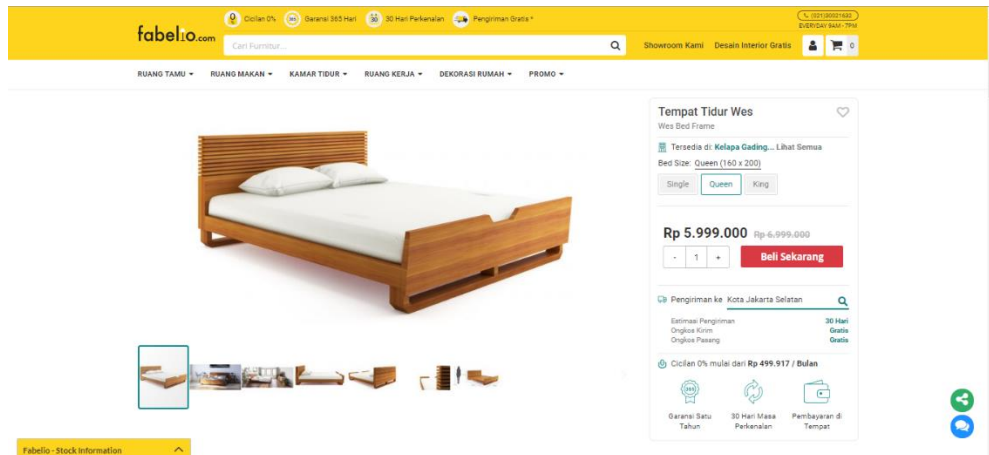
Gambar 3.3.5 *Late Delivery*



Sumber: Data Penulis

*Cancel delivery* adalah pada saat pembelian barang, biasanya pelanggan sudah di informasikan oleh bagian *sales representative* bahwa barang yang diinginkan tidak *ready*, melainkan harus menunggu *pre-order* yang biasanya memakan waktu hingga 40 hari. Tetapi pada hari ke 40 setelah barangnya *ready*, pelanggan biasanya melakukan *cancel order* dengan alasan proses produksi yang terlalu lama. Padahal sebelumnya sudah diinformasikan terlebih dahulu bahwa produk yang diinginkan baru dapat diantar ke rumah pelanggan setelah 40 hari kedepan setelah pembuatan pemesanan.

Gambar 3.3.6 *Cancel Delivery*



Sumber: Data Penulis

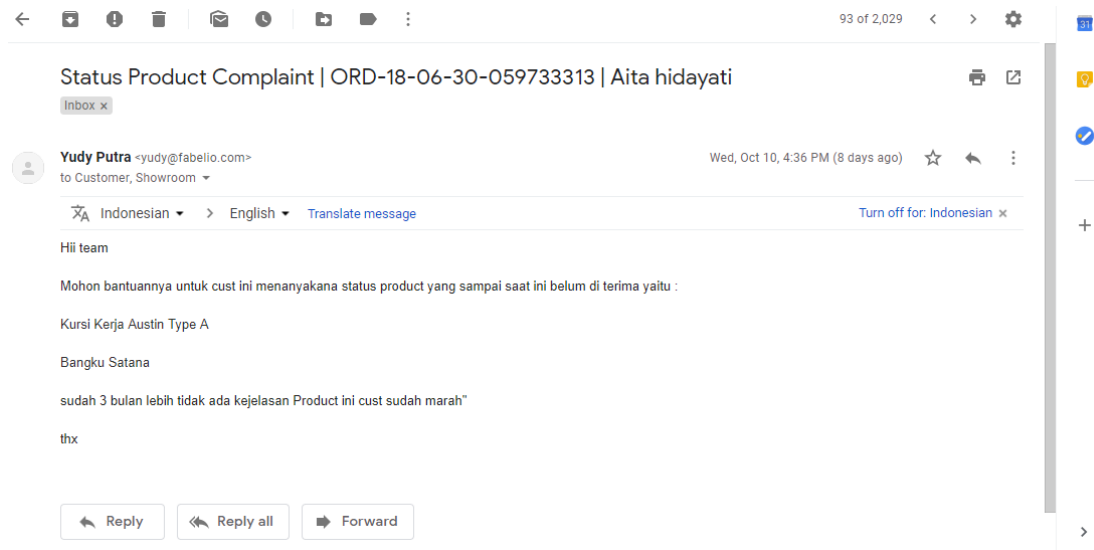
### 3.3.2 *Complaint Handling*

*Complaint Handling* merupakan pekerjaan menuntut penulis untuk memutuskan solusi saat terjadi kendala dan harus diselesaikan secepat mungkin. Contohnya pada kasus keterlambatan pengiriman barang ataupun barang yang *bad stock*. Penulis membantu melayani pelanggan yang memerlukan informasi tentang alasan keterlambatan pengiriman tersebut. Biasanya jika penulis tidak dapat menjawab kendala dari pelanggan tersebut, penulis harus berkoordinasi dengan *store manager* Alam Sutera, ataupun dengan divisi *customer service* dari Fabelio.com yang berada di Panglima Polim dengan cara *email* ataupun telepon.

Pada Gambar 3.7 merupakan sebuah contoh *email* yang dikirim oleh salah satu karyawan kepada bagian *customer service* dari Fabelio.com mengenai kendala produk yang telah dibeli konsumen karena konsumen tersebut sudah melakukan *hard complaint* kepada karyawan di salah satu *showroom*. Isi *email* harus menjelaskan apa yang menjadi permasalahan serta mencantumkan nomor pemesanan beserta nama dari pelanggan tersebut. Di *email* tercantum nama karyawan yang sebagai pengirim *email* dan menjelaskan kendala yang terjadi dengan pelanggan. Dalam hal tersebut

tugas penulis sebagai *problem solver* memberikan solusi atau meneruskan kendala pelanggan kepada divisi terkait dengan tujuan mendapatkan solusi.

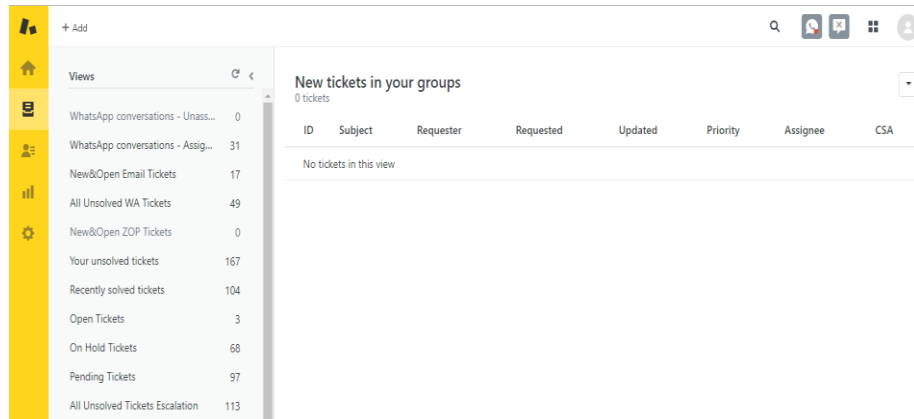
Gambar 3.3.7 *Problem Solver*



Sumber: Data Penulis

Dalam melakukan tugas pemecahan masalah, penulis melakukan tahap identifikasi pada data yang dimiliki pelanggan Fabelio.com. Melalui tahap identifikasi, penulis dapat menentukan kendala apa yang dialami pelanggan dan penulis mulai membedakan penyelesaian masalah pelanggan serta meneruskan kendala kepada divisi yang bersangkutan setelah mengetahui akar dari permasalahan pelanggan ada dimana. Penulis juga menentukan pola interaksi yang harus dibedakan kepada masing-masing divisi karena memiliki standar operasional dalam berkomunikasi lintas divisi yang berbeda-beda.

Dalam prosesnya penulis menggunakan sistem operasi Zendesk. Di mana dalam sistem operasi ini penulis mendapatkan daftar kendala yang sudah dikelompokkan pengerjaannya. Berikut penulis lampirkan tampilan sistem operasi Zendesk.



Di sistem operasi tersebut penulis melakukan penyelesaian masalah keluhan atau kendala pelanggan sesuai dengan kategorinya masing-masing. Kendala dikategorikan dengan tujuan agar fokus masing-masing pengerjaan tidak terpecah sehingga dapat memangkas waktu penyelesaian masalah. Kategori masalah yang berbeda menuntut penyelesaian masalah yang berbeda juga, contohnya terkait dengan kendala keluhan performa produk pelanggan, penulis menganalisis permasalahannya dan meneruskan kepada divisi penyedia produk dan divisi penyortir produk untuk mendapatkan solusi dan jawaban akar dari permasalahannya, selanjutnya penulis melakukan koordinasi dengan tim estimator produk untuk pergantian produk pelanggan dan melanjutkannya ke divisi layanan pelanggan terkait kompensasi yang akan diterima pelanggan apabila kesalahan dari tim internal Fabelio.com.

### 3.4 Kendala dan Solusi

#### 3.4.1 Kendala

Dalam melakukan praktik kerja magang di Fabelio.com, kendala utama penulis hadapi adalah keahlian menggunakan sistem operasional berbasis internet dan teknologi di dalam pengerjaan tugas penulis. Di dalam bisnis berbasis *e-commerce*, Fabelio.com berpusat pada kendali jarak jauh berbasis data internet yang menuntut penulis menguasai setiap fungsi *system* yang digunakan Fabelio.com. Penulis pada awalnya yang

masih asing dengan beberapa *system* pengerjaan. Penulis mengalami kendala dalam melakukan tugas secara maksimal dan banyak bertanya kepada tim terkait mengenai penggunaan *system* operasional tersebut.

Menentukan solusi dan keputusan dengan cepat terkait keluhan pelanggan. Hal yang sering penulis temui dalam praktik kerja magang dimana penulis mengalami kebimbangan terhadap apa yang dikeluhkan pelanggan dan apa yang menjadi kebijakan perusahaan dalam menentukan keputusan akhir dari jawaban keluhan tersebut. Penulis harus mempertimbangkan dengan matang opsi jalan keluar agar tidak ada pihak yang dirugikan dengan keputusan penyelesaian kendala yang dirasakan pelanggan oleh tim terkait dan juga penulis.

Tuntutan pengerjaan tugas secara cepat juga dirasakan sebagai kendala oleh penulis. Penulis merasakan bagaimana tekanan dalam mengatur waktu pengerjaan masing-masing tugas dan melakukan inisiatif sendiri seiring dengan semakin mahirnya penulis dalam membaca data keluhan maupun prioritas pengerjaan tugas yang dilakukan.

Adanya miskomunikasi dalam hal kordinasi sistem dengan beberapa divisi terkait yang sering terulang dan mengakibatkan penyelesaian masalah tidak tepat bahkan menimbulkan masalah baru. Penulis merasakan miskomunikasi dikarenakan belum adanya alur yang jelas dalam melakukan komunikasi lintas divisi. Seperti contohnya saat melakukan komunikasi perihal kendala pelanggan ke tim operasional, penulis sering mendapatkan keterlambatan balasan sehingga mengganggu efektivitas waktu penulis dalam menyelesaikan masalah pelanggan.

### **3.4.2 Solusi Atas Kendala Selama Pelaksanaan Kerja Magang**

1. Perusahaan sebaiknya melakukan *training* yang optimal agar setiap pekerja magang dapat langsung menguasai alur pekerjaan yang diharapkan perusahaan dalam tahap eksekusi saat tugas mulai dijalankan oleh pelaksana kerja magang.

2. Perusahaan sebaiknya sudah menciptakan berbagai opsi penyelesaian masalah kendala yang sering dikeluhkan oleh pelanggan sehingga penyelesaian kendala bisa lebih cepat dan terselesaikan dengan baik.

3. Perusahaan sebaiknya mengkaji dan membuat koordinasi maksimal dengan divisi *showroom* tempat pekerja magang bekerja untuk menentukan alur serta prioritas tugas yang harus diselesaikan.

4. Standar distribusi informasi terkait penyelesaian masalah yang melibatkan beberapa divisi harus diperjelas dan dijelaskan dengan baik agar semua divisi mendapatkan jalan penyelesaian yang sama dan terkoordinasi dengan efektif. Membuat standar operasional prosedur yang efektif dan jelas bagi seluruh divisi.