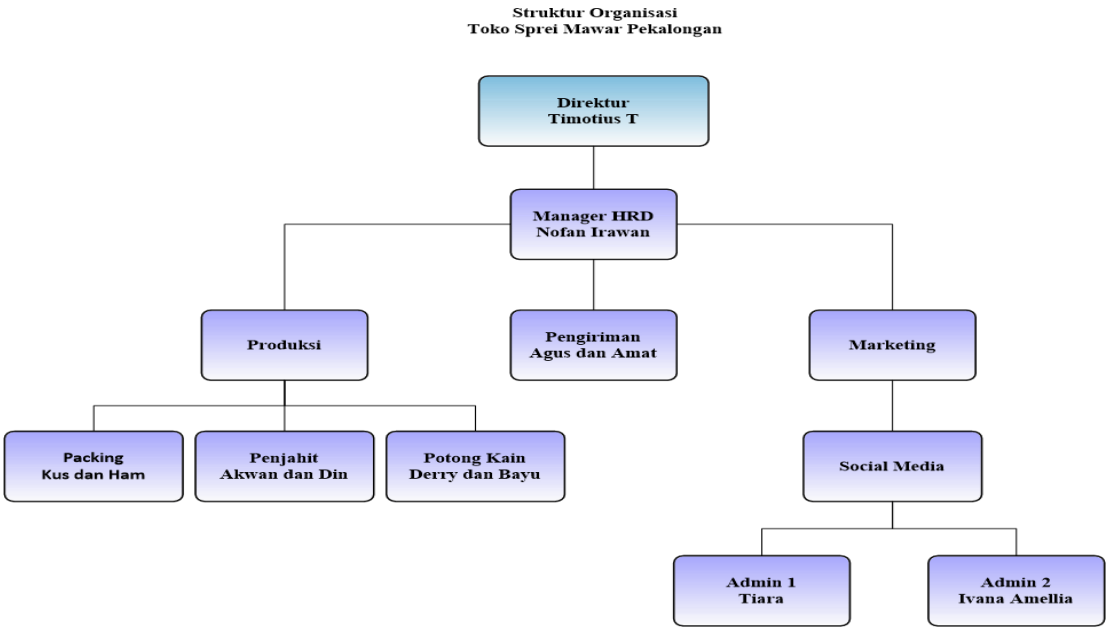
BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

3.1.1 Kedudukan

Posisi kerja magang yang dilakukan penulis di Toko Sprei Mawar Pekalongan adalah Administrasi Social Media Marketing Intern pada divisi marketing Sprei Mawar. Penulis bertugas untuk membantu kelancaran kegiatan marketing terutama media sosial dan setiap harinya penulis diberikan tugas yang berbeda sesuai dengan yang diberikan oleh atasan. Penulis dibimbing oleh Nofan Irawan selaku Manager yang memberi arahan saat pertama memulai praktik kerja magang, kemudian penulis berkoordinasi dengan Bapak Nofan Irawan selaku Manager.



Sumber: Toko Sprei Mawar Pekalongan

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Toko Sprei Mawar Pekalongan

Pada Toko Sprei Mawar Pekalongan terdapat Direktur yang memiliki tugas untuk memimpin dan bertanggung jawab atas bawahan (karyawan) untuk memastikan bawahan (karyawan) tersebut memahami tugas yang sudah dibagi untuk dikerjakan semaksimal mungkin agar mencapai tujuan yang baik. Manager HRD bertugas untuk merekrut karyawan

yang ingin bekerja di Toko Sprei Mawar Pekalongan dan sekaligus merangkap menjadi general manajer yang bertugas untuk mengatur dan memberikan arahan kepada bawahan (karyawan) dari setiap divisi yang ada untuk bisa terselesaikan dengan baik tugas2 dalam bidangnya.

Tim Produksi yang memiliki tugas untuk memotong kain untuk dijahit, setelah itu di packing dengan kemasan plastik dan dus setelah itu siap di produksi. Tim Pengiriman bertugas untuk mengirimkan barang kepada ekspedisi untuk di kirim ke konsumen di Jakarta dan Sekitarnya. Tim Marketing bertugas untuk mempromosikan barang-barang yang dijual ditoko seperti sprei,piyama,dan sebagainya melalui platform online maupun offline.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama pelaksanaan kerja magang di Toko Sprei Mawar Pekalongan yang dimulai pada tanggal 20 Januari 2021 hingga 20 April 2021, penulis diberikan beberapa tugas yang terlampir pada laporan praktik kerja magang yang disusun sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jenis Pekerjaan Praktik Kerja Magang

No	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Hasil
1	Briefing mengenai sosial media sebagai media promosi,job description, dan prosedur yang berlaku	Untuk mengetahui mengenai sosial media promosi,job description,dan prosedur yang berlaku	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengetahui dan memahami mengenai social media promosi,job description,dan prosedur yang berlaku
2	Memahami mengenai penggunaan sosial media Instagram	Untuk mengetahui mengenai penggunaan sosial media Instagram	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengetahui dan memahami mengenai penggunaan sosial media Instagram

3	Memahami Marketplace Shopee dan sosial media Whatsapp	Untuk mengetahui penggunaan marketplace shopee dan sosial media Whatsapp	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengetahui dan memahami penggunaan marketplace shopee dan sosial media Whatsapp
4	Membalas pesan konsumen pada marketplace Shopee	Untuk merespon pertanyaan konsumen pada marketplace shopee	Bapak Nofan Irawan	Penulis mampu merespon pertanyaan konsumen pada marketplace shopee
5	Mengupload produk melalui media sosial Instagram dan marketplace Shopee	Untuk mengetahui bagaimana cara mengupload produk melalui media sosial Instagram dan Marketplace shopee	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengetahui dan memahami cara mengupload produk melalui media sosial melalui Instagram dan Marketplace shopee
6	Memproses pesanan masuk pada marketplace Shopee	Untuk mempersiapkan pesanan konsumen agar dapat dilakukan pengiriman	Bapak Nofan Irawan	Penulis mampu menyelesaikan proses pesanan yang masuk pada marketplace shopee

7	Packing pesanan sprei dan piyama konsumen	Untuk memahami cara packing pesanan baik sprei maupun piyama	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengetahui cara packing pesanan sprei dan piyama konsumen
8	Mengkonfirmasi pesanan shopee sekitar 3-5 hari	Untuk mengetahui apakah konsumen telah menerima produk yang telah dipesan	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengetahui waktu perkiraan produk yang telah dipesan oleh konsumen untuk diterima
9	Membalas pesan konsumen di Instagram setelah pesanan masuk	Untuk merespon pertanyaan konsumen	Bapak Nofan Irawan	Penulis memberikan respon dengan cepat agar tercipta kepuasaan konsumen
10	Menerima dan mengirim pesanan di Shopee sekitar 3-5 hari	Untuk memproses pesanan masuk agar dapat dikirimkan sesegera mungkin	Bapak Nofan Irawan	Penulis mampu melakukan pengiriman tepat waktu
11	Membuat story di Instagram	Untuk mengetahui dan memahami cara pembuatan story	Bapak Nofan Irawan	Penulis memahami cara pembuatan story di Instagram

		di Instagram		
12	Menerima pesanan piyama yang masuk dari marketplace Tokopedia sekitar 3-5 hari	Untuk mempersiapkan pesanan konsumen agar segera terselesaikan	Bapak Nofan Irawan	Penulis memahami proses pesanan yang harus diselesaikan dan dikirimkan ke konsumen
13	Membalas chat konsumen di Tokopedia	Untuk merespon pertanyaan konsumen pada marketplace Tokopedia	Bapak Nofan Irawan	Penulis mampu memberikan respon yang cepat
14	Mengkonfirmasi pesanan piyama di Shopee apakah pesanan sudah diterima konsumen atau belum sekitar 3-5 hari	Untuk mengetahui dan mengecek pesanannya sudah diterima konsumen	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengecek apakah benar pesanannya sudah diterima konsumen
15	Membalas pesan konsumen yang masuk melalui Whatsapp	Untuk merespon pertanyaan konsumen	Bapak Nofan Irawan	Penulis mampu memberikan respon yang cepat dan sesuai keinginan konsumen
16	Menghitung stock kembali piyama dan sprei yang ada ditoko	Untuk mengetahui dan mengecek kembali jumlah piyama ditoko	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengecek kembali jumlah piyama di toko

17	Menginformasikan pesanan sprei yang sudah selesai diproses untuk diambil konsumen sekitar 1-3 hari	Untuk memberikan informasi kepada konsumen bahwa pesanannya sudah terselesaikan	Bapak Nofan Irawan	Penulis mampu memberikan informasi kepada konsumen dengan cepat
18	Memproses pesanan masuk sprei yang ada di toko sekitar 1-3 hari	Untuk mempersiapkan pesanan konsumen agar cepat selesai	Bapak Nofan Irawan	Penulis mampu menyelesaikan pesanan konsumen tepat waktu
19	Mengorder motif sprei yang telah dipilih untuk stok toko	Untuk memperbanyak stok toko	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengetahui sprei yang banyak diminati oleh konsumen
20	Menulis nota pesanan sprei konsumen	Untuk memberikan bukti pesanan konsumen	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengetahui cara menulis nota sesuai pesanan konsumen
21	Menerima dan mengecek barang masuk ditoko	Untuk mengetahui apakah barang yang masuk sesuai pesanan dan tidak ada yang rusak	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengetahui cara mengecek barang yang masuk dengan baik dan benar

22	Melayani konsumen membeli piyama ditoko	Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen	Bapak Nofan Irawan	Penulis mengetahui cara melayani konsumen dengan baik dan benar
23	Mengkonfirmasi pesanan bedcover konsumen melalui Whatsapp untuk diambil sekitar 3-5 hari	Untuk memberikan informasi kepada konsumen bahwa pesanannya sudah terselesaikan	Bapak Nofan Irawan	Penulis mampu memberikan informasi kepada konsumen dengan cepat melalui Whatsapp

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses pelaksanaan

Selama penulis melakukan praktik kerja magang, terdapat tugas yang diberikan terkait dengan divisi marketing sebagai digital marketing intern tepatnya pada social media admin. Berikut adalah uraian pekerjaan yang dilakukan penulis selama menjalankan kegiatan praktik kerja magang yang membahas tentang proses serta hasil yang disertai oleh bukti - bukti pekerjaan yaitu:

1. Memahami sosial media sebagai media promosi, job description, dan prosedur yang berlaku

Penulis memahami mengenai media sosial yang dapat dijadikan sebagai media promosi. Setelah itu, penulis berkenalan dengan karyawan yang ada di toko dan diberitahukan mengenai prosedur kerja yang berlaku di toko agar penulis mengikuti prosedurnya.

2. Memahami mengenai penggunaan sosial media Instagram

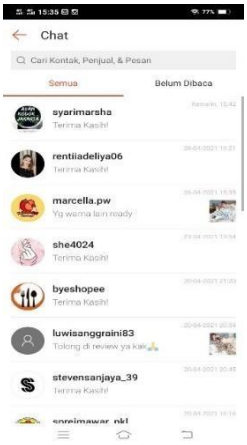
Penulis memahami sosial media yang digunakan sebagai media promosi. Media sosial yang digunakan biasanya adalah Instagram seperti membuat feeds dan story.Penulis memfoto produk yang tersedia di toko dan mempostingnya di Instagram dengan caption yang menarik. Selain itu,penulis sekaligus membuat story agar dilihat publik bahwa produk tersebut telah tersedia.

3. Perkenalan Marketplace Shopee dan sosial media Whatsapp

Penulis mulai mengenal marketplace shopee dan sosial media Whatsapp sebagai platform untuk menjual produk yang ada ditoko. Penulis diajarkan fitur-fitur untuk menjual yang ada di shopee seperti upload produk,mengatur pengiriman,menaikkan produk,dan membuat promo,sedangkan sosial mediaWhatsapp penulis diajarkan untuk membalas pesan konsumen hanya melalui chat juga penulis akan menjawab setiap pertanyaan konsumen yang masuk.

4.Membalas pesan konsumen pada marketplace Shopee

Penulis membalas pesan konsumen pada marketplace shopee untuk menjawab atau merespon pertanyaan konsumen seputar stock yang ada ataupun cara pesannya bagaimana dan bisa diproses hari ini untuk masuk pengiriman.

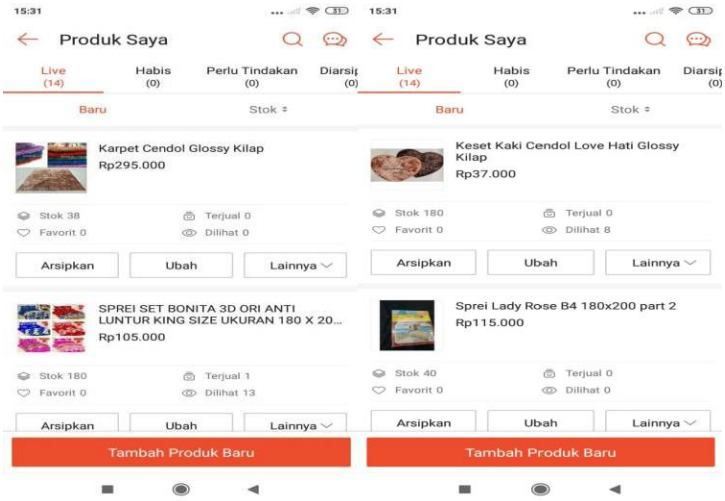


Sumber : Shopee.com

Gambar 3.2 Interaksi Chat Shopee Pajamasku.shop

5. Mengupload produk melalui media sosial Instagram dan marketplace Shopee

Penulis mengupload produk melalui media social Instagram dan Marketplace Shopee, produk yang di upload oleh penulis adalah sprei, piyama,karpet,keset. Berikut ini adalah foto bukti produk yang di upload oleh penulis:



Sumber: Shopee.com

Gambar 3.3 E-commerce Seller Product Shopee Toko Sprei Mawar Pekalongan

6. Memproses pesanan masuk pada marketplace Shopee

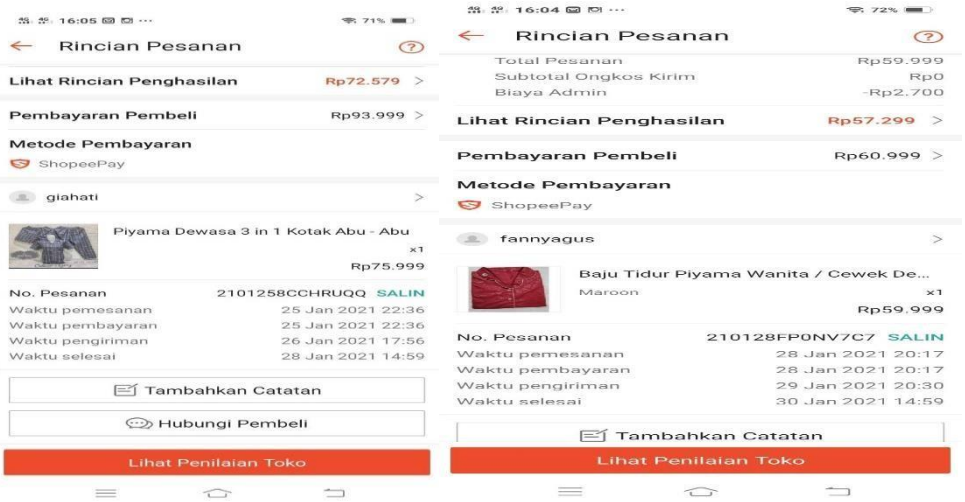
Penulis memproses pesanan masuk pada marketplace Shopee agar pesanan dapat disiapkan dan selesai tepat waktu untuk segera dikirimkan. Selain itu, penulis melakukan cetak resi pengiriman untuk ditempel di bagian depan.

7. Packing pesanan sprei dan piyama konsumen

Penulis packing pesanan sprei yang telah di pesan oleh konsumen toko untuk masuk di tukang jahit. Setelah itu, tukang jahit memberikan pesanan konsumen tersebut untuk dipacking. Kemudian penulis packing pesanan konsumen yang telah dipesan oleh konsumen toko ataupun via online untuk diinformasikan kepada konsumen bahwa pesanan sudah diselesaikan dan via online akan diberikan kepada pihak ekspedisi

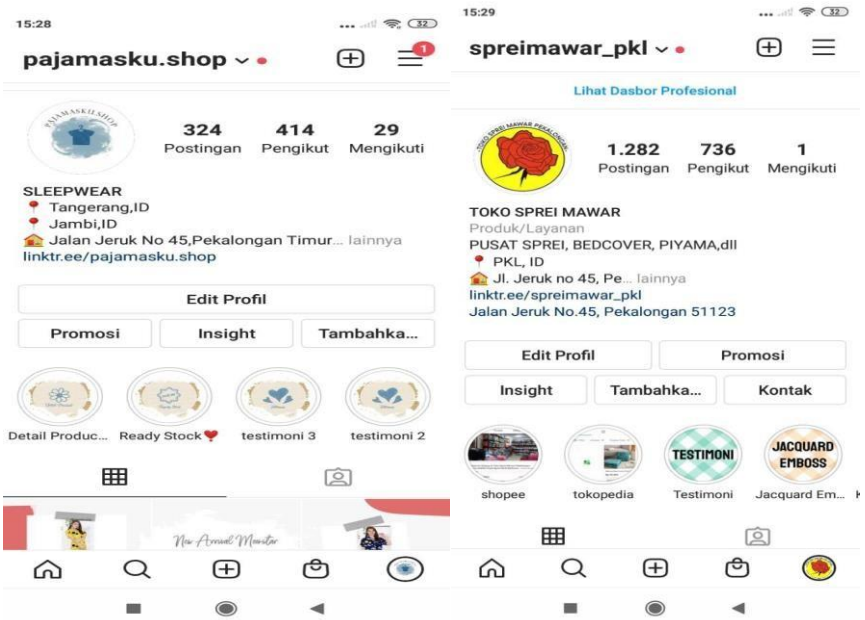
8. Mengkonfirmasi pesanan shopee sekitar 3-5 hari

Penulis melakukan pengecekan pada resi pengiriman marketplace Shopee. Apbabila pada resi telah tertera pesanan diterima, penulis akan meminta konfirmasi kepada konsumen apakah pesanan telah diterima atau belum. Penulis juga meminta penyelesaian pesanan dan meminta review jika pesanan sudah diterima.



Sumber: Shopee.com

Gambar 3.4 Pesanan yang terkonfirmasi di E-commerce Shopee Pajamasku.shop

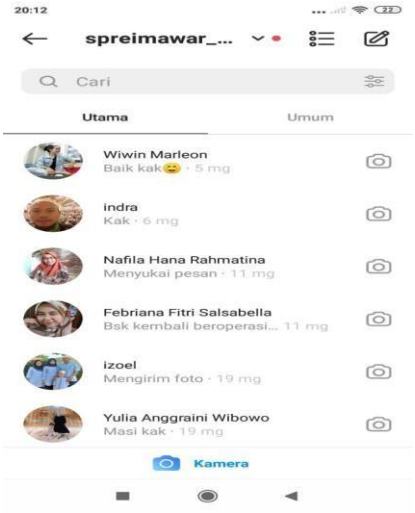


Sumber: Instagram

Gambar 3.5 Tampilan Profil Instagram Toko Sprei Mawar Pekalongan dan Pajamasku.shop

9. Membalas pesan konsumen di Instagram setelah pesanan masuk

Penulis membalas pesan konsumen pada instagram untuk menjawab atau merespon pertanyaan konsumen seputar stock, harga dan nomor whatsapp ataupun metode pembayaran.



Sumber: Instagram

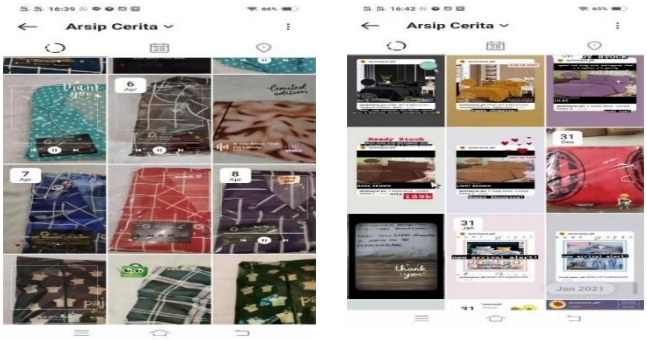
Gambar 3.6 Interaksi Direct Message Instagram Toko Sprei Mawar Pekalongan

10. Menerima dan mengirim pesanan di Shopee sekitar 3-5 hari

Penulis menerima pesanan yang masuk pada marketplace shopee dan kemudian mengatur pengiriman. Penulis langsung melakukan packing karena produk yang dipesan tersedia di toko dan mengirim pesanan ke ekspedisi dengan menghubungi kurir.

11. Membuat story di Instagram

Setelah ada produk yang masuk ke toko, penulis membuat story di Instagram untuk produk piyama dan juga sprei agar follower dapat melihat produk apa yang ready di toko. Penulis juga membuat story setelah melakukan packing pesanan konsumen sebagai bukti bahwa akun ini tidak menipu.



Sumber: Instagram

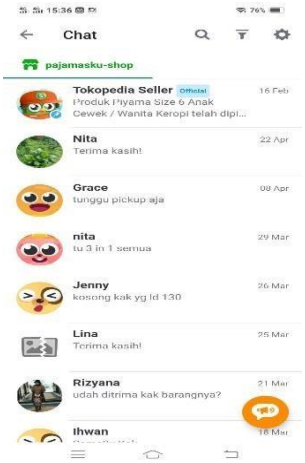
Gambar 3.7 Instagram Post Toko Sprei Mawar Pekalongan dan Pajamasku.shop

12. Menerima pesanan piyama yang masuk dari marketplace Tokopedia

Penulis menerima pesanan piyama yang masuk dari marketplace Tokopedia agar pesanan dapat disiapkan dan selesai tepat waktu untuk segera dikirimkan

13. Membalas chat konsumen di Tokopedia

Penulis membalas chat konsumen di Tokopedia untuk menjawab atau merespon pertanyaan konsumen seputar stock yang ada, kapan pengiriman dilakukan, dan juga menjawab complain konsumen.



Sumber: Tokopedia

Gambar 3.8 Interaksi Chat Pajamasku.shop

14. Mengkonfirmasi pesanan piyama di Shopee apakah pesanan sudah diterima konsumen atau belum

Penulis melakukan pengecekan pada resi pengiriman marketplace Shopee. Apabila pada resi telah tertera pesanan diterima, penulis akan meminta konfirmasi kepada konsumen apakah pesanan telah diterima atau belum. Penulis juga meminta penyelesaian pesanan dan meminta review jika pesanan sudah diterima.

15. Membalas pesan konsumen yang masuk melalui Whatsapp

Penulis membalas chat konsumen di Whatsapp untuk menjawab atau merespon pertanyaan konsumen seputar stock yang ada, harga dan kapan pengiriman akan dilakukan.

Sumber: Data Pribadi Penulis,2021

Gambar 3.9 Interaksi chat Whatsapp Toko Sprei Mawar

16. Menghitung stock kembali piyama dan sprei yang ada ditoko

Penulis menghitung stock piyama dan sprei yang ada ditoko untuk melihat stock apa saja yang ada di toko dan dilakukan pencatatan. Penghitungan stock dilakukan hanya beberapa kali. Catatan stock tersebut digunakan juga untuk mengupload produk di Shopee dan Tokopedia.

17. Menginformasikan pesanan sprei yang sudah selesai diproses untuk diambil konsumen

Setelah pesanan sprei selesai dijahit oleh tukang jahit, penulis akan memfoto dan mengirim foto tersebut kepada konsumen melalui whatsapp sebagai bukti pesanan selesai di jahit. Penulis akan meminta konsumen untuk mengambil pesanan tersebut secepatnya agar konsumen dapat melanjutkan sisa pembayaran yang telah dilakukan.

18. Memproses pesanan masuk sprei yang ada di toko

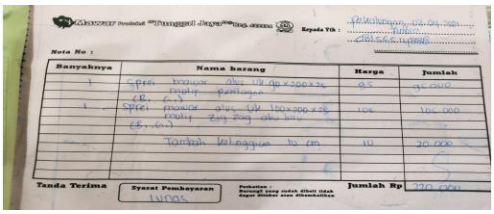
Penulis memproses pesanan masuk sprei yang ada ditoko oleh konsumen yang datang ke toko. Penulis meminta sejumlah uang muka agar pesanan sprei dapat di jahit. Setelah konsumen melakukan pembayaran, penulis mengirimkan pesanan tersebut kepada tukang jahit agar dapat dijahit sesuai pesanan.

19. Mengorder motif sprei yang telah dipilih untuk stok toko

Penulis memilih motif sprei yang bagus dan sekiranya akan disukai konsumen. Setelah memilih beberapa motif, penulis akan meminta konfirmasinya kepada manager untuk dilakukan pemesanan. Apabila manager setuju, motif yang dipilih akan dibeli untuk stok toko.

20. Menulis nota pesanan sprei konsumen

Penulis menulis nota pesanan sprei konsumen setelah konsumen memilih motif sprei yang diinginkan. Nota diberikan ke konsumen dan konsumen akan membayar sejumlah harga yang tertera di nota.



Sumber: Data Pribadi Penulis,2021

Gambar 3.10 Nota Pesanan Konsumen

21. Menerima dan mengecek barang masuk ditoko

Penulis menerima barang masuk di toko dan mengecek barang tersebut apakah sudah sesuai dengan yang dipesan atau ada kesalahan. Penulis juga langsung menyusun barang yang masuk ke dalam rak.

22. Melayani konsumen membeli piyama ditoko

Penulis melayani konsumen membeli piyama ditoko. Penulis menjawab pertanyaan konsumen dan juga memberikan rekomendasi apabila konsumen meminta. Penulis akan mencari stok yang diinginkan konsumen dan menunjukan contoh nya.

23. Mengkonfirmasi pesanan bedcover konsumen melalui Whatsapp untuk diambil

Setelah bedcover selesai dijahit oleh tukang jahit, penulis akan memfoto dan mengirim foto tersebut kepada konsumen melalui whatsapp sebagai bukti pesanan selesai di jahit. Penulis akan meminta konsumen untuk mengambil pesanan tersebut secepatnya agar konsumen dapat melanjutkan sisa pembayaran yang telah dilakukan.

3.3.2 Kendala yang ditemukan

Kendala yang dihadapi oleh penulis pelaksaan praktik kerja magang terdapat solusi yang ditemukan untuk menyelesaikan kendala tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Sulit membagi waktu antara kerja dan kuliah

Penulis diberikan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas sebagai sosial media admin dengan masuk kerja sesuai waktu yang diberikan di Toko Sprei Mawar Pekalongan. Penulis juga melaksanakan kuliah di waktu yang bersamaan. Oleh karena itu harus bisa membagi waktu. Maka penulis berusaha menyelesaikan tugas yang diberikan sebagai admin sosial media intern dengan mengatur jadwal kuliah dan kerja.

Solusi yang bisa dilakukan harus bisa menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan dengan cepat sehingga tidak menganggu waktu perkuliahan.

2. Job Description tidak sesuai sehingga tidak fokus pada sosial media admin

Penulis yang awalnya sebagai admin media sosial intern tetapi diberikan tugas lain sebagai pelayan toko dikarenakan posisi tersebut kosong. Sehingga job description yang harusnya sosial media admin intern menjadi tidak fokus dikarenakan merangkap ke job description yang lain.

Solusi yang bisa dilakukan seharusnya mahasiswa magang membutuhkan bimbingan seperti adanya mentoring dan training untuk mempersiapkan mahasiswa magang untuk bekerja dalam posisi tersebut dengan baik, serta tidak terlalu banyak merangkap ke tugas yang lain sehingga menyebabkan ketidak fokusan pada bagian pekerjaan yang harusnya dikerjakan sesuai job description. Oleh karena itu, sebaiknya Toko Sprei Mawar Pekalongan bisa menambahkan karyawan lain untuk mengambil tanggung jawab tersebut.

3. Pemasaran produk di media sosial kurang efektif

Penulis melakukan promosi di media sosial tetapi jarang melakukan periklanan produk di e-commerce yang mengakibatkan tingkat penjualan toko secara online belum cukup meningkat dibandingkan toko offlinenya sendiri.

Solusi yang bisa dilakukan adalah harus mempunyai ide-ide untuk melakukan periklanan produk di e-commerce sesering mungkin, sehingga bisa menjangkau pembeli yang suka melakukan transaksi online.