

## **BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

### **3.1 Kedudukan dan Koordinasi**

Praktik kerja magang di TikTok ini di mulai dengan penulis sebagai *intern* dalam divisi *Key Account Manager* TikTok dengan bimbingan dan arahan yang di berikan oleh Shimin Huang selaku *Manager for Home Appliances Category* TikTok yang setelah beberapa waktu di ikuti oleh Rudi Susanto selaku *Senior Key Account Manager* TikTok untuk memberikan arahan dan informasi mengenai pekerjaan yang perlu dikerjakan sebagai *intern* di divisi *Key Account Manager* TikTok. Tanggung jawab *intern* di divisi *Key Account Manager* TikTok Shop adalah untuk membantu para *seniors* dengan menyediakan data, *presentation, coverages, reports*, melakukan akuisisi *merchant*, dan lainnya.

Pada saat melaksanakan praktek kerja magang, penulis melakukan banyak koordinasi dengan *merchant-merchant* Home Appliances seperti Samsung dimana mereka ingin memulai berjualan di TikTok Shop sehingga penulis ikut serta dalam melakukan pitching dengan pihak Samsung. Namun, untuk pekerjaan mayoritas nya, penulis bertanggung jawab untuk membantu segala sesuatu yang diminta oleh anggota lain-nya maupun divisi lain di TikTok Shop seperti membantu melakukan akuisisi seller, menyajikan data-data seller yang diperlukan, menyiapkan *E-mail pitching client*.

### **3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang**

Tahapan pertama yang dilakukan penulis di dalam pelaksanaan kerja magang adalah melakukan pengecekan terhadap suatu toko online apakah toko tersebut memiliki akun toko di Tiktok Shop. Setelah memastikan toko online tersebut tidak memiliki toko di Tiktok Shop, penulis akan mencari kontak dari toko tersebut dari kompetitor. Kompetitor yang dimaksud adalah kontak toko dari marketplace atau e-commerce lainnya. Setelah mendapatkan kontak toko tersebut, penulis melakukan pitching agar toko tersebut bersedia membuka toko di Tiktok Shop.

Ketika penulis berhasil melakukan pitching dan seller membuka toko di Tiktok Shop, penulis menginformasikan seller untuk mengunggah katalog produk dari toko tersebut. Penulis juga bertanggung jawab membantu seller untuk membuka toko hingga berhasil. Selain itu, tugas penulis juga harus memastikan bahwa toko tersebut berjalan dengan baik di Tiktok Shop. Hal terakhir yang dilakukan oleh penulis adalah memantau atau melakukan monitoring perkembangan seller setiap minggunya.



(Sumber Data Olahan Laporan, 2022)

**Grafik 3.1** Workflow Kerja Magang

### 3.2.1 Tugas Kerja Magang

Jobdesc	Augustus					September				Oktober					November					Desember				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Melakukan akuisisi seller agar bergabung di Tiktok Shop																								
Memantau seller yang bergabung di Tiktok Shop.																								
Menyiapkan data untuk evaluasi mingguan.																								

(Sumber Data Olahan Penulis, 2022)

Tabel 3.1 Timeline Kerja Magang

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tugas penulis sebagai Key Account Manager di perusahaan *Tiktok Shop* adalah untuk melakukan akuisisi seller agar bergabung di Tiktok Shop, memantau seller yang bergabung di *Tiktok Shop*, dan menyiapkan data untuk evaluasi mingguan. Penulis pada awalnya akan mencari seller yang belum bergabung di *Tiktok Shop*, lalu penulis akan mengakuisisi seller tersebut untuk mengajak bergabung jualan di *Tiktok Shop*. Ketika seller setuju maka akan langsung dijelaskan cara bergabung dan registrasi. Ketika sudah

berhasil registrasi, penulis membantu seller untuk menampilkan produk jualan nya. Setelah seller berhasil membuka toko dan berjualan, penulis membantu memantau dan melakukan monitoring terhadap toko seller dan melakukan evaluasi setiap minggunya untuk membantu mengembangkan toko tersebut.

### **3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang**

Selama program kerja magang di *Tiktok Shop*, penulis lebih sering mendapatkan tugas pekerjaan yang berhubungan dengan seller seperti mengakuisisi seller baru agar bergabung di *Tiktok Shop*, memantau seller yang baru bergabung di Tiktok Shop, dan menyiapkan data untuk evaluasi mingguan.

#### **3.2.2.1 Melakukan Akuisisi Seller Agar Bergabung Di Tiktok Shop**

Kegiatan akuisisi *merchant* atau *merchant acquisition* adalah sebagai jembatan atau penghubung antara seller dengan sebuah *social commerce* atau *e-commerce*. Tugas dari *merchant acquisition* adalah untuk mengajak para *seller* agar berjualan di *e-commerce* atau *social commerce* tersebut, meyakinkan pedagang atau *seller* dari sebuah toko percaya dengan *platform* tertentu dengan memberitahukan keuntungan berjualan di *platform* tersebut serta bertanggung jawab atas hal yang berkaitan dengan kerja sama tersebut (Prima, 2022). Dalam melakukan kegiatan akuisisi *merchant* penulis juga memberi tahu kepada calon seller *TikTok Shop* keuntungan-keuntungan dalam berjualan di *TikTok Shop* seperti berbagai voucher subsidy, Training cara berjualan di *Social Commerce*, dan juga memfasilitasi segala kebutuhan seller dalam mendukung penjualan seller.

Selama kegiatan kerja magang di *Tiktok Shop*, penulis membantu perusahaan untuk melakukan akuisisi seller yang belum bergabung di dalam *Tiktok Shop*. Berawal dari penulis diberikan sejumlah list yang berisi mengenai seller atau penjual yang belum memiliki toko di *Tiktok Shop*. *Seller* yang dimaksud adalah penjual yang berjualan di *e-commerce* seperti Shopee maupun Tokopedia. Penulis harus menghubungi pihak *seller* tersebut melalui *link* Tokopedia / *link* Shopee *seller* tersebut untuk menawarkan *seller* bergabung di *Tiktok Shop* dimana tidak menjadi masalah jika belum mempunyai akun *TikTok*. Ketika *seller* tersebut tertarik untuk membuka toko di *Tiktok Shop* maka, penulis

akan membantu *seller* tersebut menyiapkan dokumen yang dibutuhkan dan jika belum memiliki akun TikTok, penulis akan membimbing *seller* tersebut untuk membuat akun TikTok untuk berjualan di *TikTok Shop*.

Dibawah ini merupakan salah satu contoh penulis melakukan akuisisi dengan salah satu *seller*. Pertama penulis akan memperkenalkan diri sebagai salah satu team dari TikTok Shop kemudian penulis akan mengajak *seller* tersebut (Boschhome Indonesia sebagai salah satu contoh) untuk bergabung dengan TikTok Shop dengan cara mengajak *seller* untuk melakukan meeting secara online dan akan mengikuti waktu availability dari *seller* tersebut. Ketika *seller* tersebut bersedia maka akan dibantu oleh penulis untuk membuka toko tersebut di TikTok Shop.

## [TTS] Deck Indonesia



Ve..

@ 1

Oct 25, 2022, 5:27 PM



To: theressa.victoria@bshg.com Cc: + 2 More

Hi kak Theresa,

Perkenalkan saya Verrel Alexander dari TikTok Shop.

Saat ini TikTok Shop merupakan Social-Commerce dengan traffic paling besar di Indonesia.

Kami ingin mengajak Boschhome Indonesia untuk berjualan di TikTok Shop.

Kami ingin mengundang tim Boschhome Indonesia untuk meeting memperkenalkan memperkenalkan TikTok Shop, kesempatan dalam TikTok Shop, support dari TikTok, dan lain sebagainya, dan jika kakak ada pertanyaan, kakak bisa langsung tanyakan di meeting

**Gambar 3.1** Penulis Approach Salah Satu Seller

Berikut opsi waktu meeting yang kami tawarkan :

**Kamis, 27 Oktober 2022**  
Jam **11.00** atau jam **15.00**

**Jumat, 28 Oktober 2022**  
Jam **14.00**

Durasi Meeting : 30 - 45 menit.  
Apakah ada waktu yg cocok dengan availability kakak?

Terima kasih.

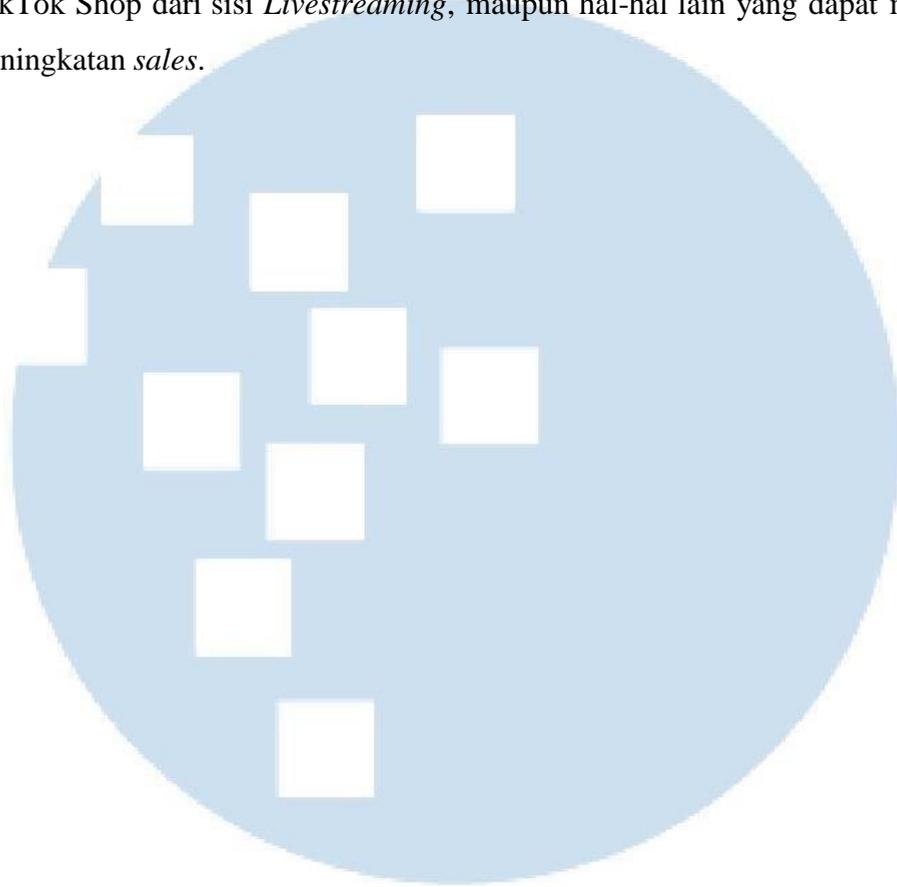
Best regards,

Verrel Alexander

**Gambar 3.2** Penulis Approach Salah Satu Seller

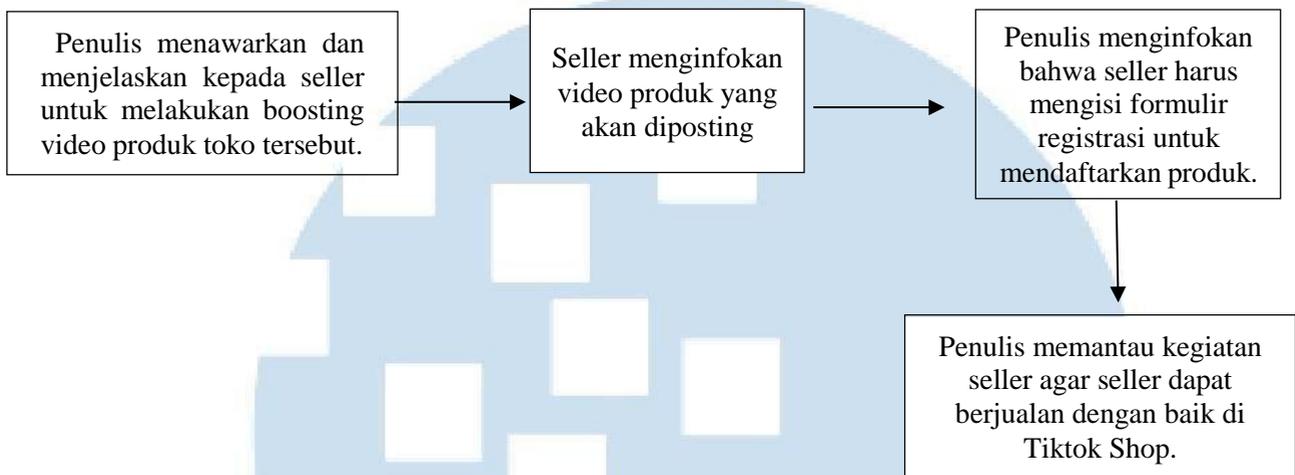
Penulis tidak dapat membantu mendaftarkan, karena yang dapat mendaftarkan hanya seller tersebut sendiri melainkan penulis dapat membantu seller untuk menyiapkan apa saja yang diperlukan untuk melakukan registrasi di *TikTok Shop*. Ketika seller sudah berhasil registrasi di *TikTok Shop*, maka penulis akan menyarankan untuk langsung memasukkan atau meng-upload katalog produk dari toko tersebut, dan dengan demikian seller tersebut sudah dapat langsung berjualan di *TikTok Shop*. Penulis sudah berhasil mengakuisisi salah satu seller yang bernama HBSTOREOFFICIAL untuk menjadi seller di *TikTok Shop*. Penulis juga melakukan monitoring terhadap seller yang sudah berhasil diakuisisi tersebut guna membantu perkembangan sales dari seller tersebut. Penulis juga merekomendasikan berbagai metode atau cara untuk meningkatkan penjualan di

TikTok Shop dari sisi *Livestreaming*, maupun hal-hal lain yang dapat menunjang peningkatan *sales*.



# UMMN

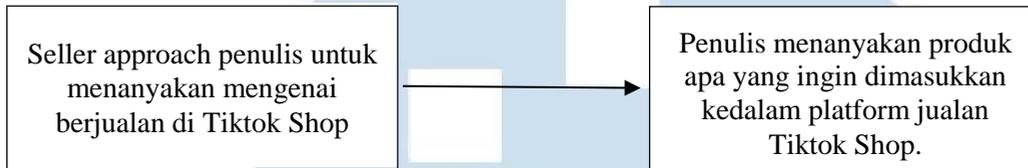
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



(Sumber Data Olahan Laporan, 2022)

**Grafik 3.2** Alur penulis menawarkan seller untuk memboosting video produk

Bagan diatas merupakan salah satu chat yang dilakukan oleh penulis kepada seller untuk menginfokan tahap selanjutnya yang harus dilakukan oleh seller ketika bergabung di Tiktok Shop. Penulis menjelaskan kepada seller bahwa seller dapat boost video mengenai produk yang dijual oleh seller sehingga seller mendapatkan impact berupa exposure dan juga sales dari boost video tersebut. Lalu penulis juga menawarkan kepada seller untuk mengisi form agar dapat mengikuti campaign. Benefit atau keuntungan dari mengikuti campaign tersebut, seller dapat mendapatkan subsidi berupa gratis ongkir untuk para pembelinya. Penulis juga akan selalu memantau kegiatan dari seller agar seller dapat berjualan dengan baik di Tiktok Shop dan Ketika ada sebuah pertanyaan dari pihak seller, penulis membantu seller dengan cara menjelaskan hingga dilakukan meeting online sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara seller dan penulis



(Sumber Data Olahan Laporan, 2022)

**Grafik 3.3** Seller Meng-approach Penulis

Di dalam bagan diatas, seller meng-approach penulis untuk bergabung dengan Tiktok Shop. Seller menanyakan beberapa hal kepada penulis dan penulis menjelaskan beberapa hal untuk bergabung di Tiktok Shop. G dibawah ini seller memberikan keterangan mengenai produk yang akan dijual di platform Tiktok Shop yaitu produk bidang elektronik dan home living. Seller tersebut menginformasikan bahwa memiliki toko online di Tokopedia, namun juga ingin membuka tokonya di Tiktok Shop. Lalu penulis akan membantu seller tersebut dengan mengirimkan sebuah link berupa link pendaftaran registrasi untuk memulaiberjualan di platform Tiktok Shop.



(Sumber Data Olahan Laporan, 2022)

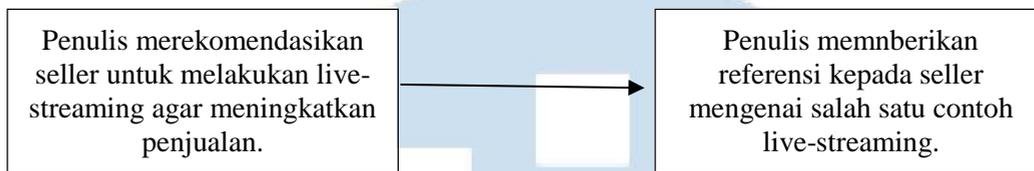
**Grafik 3.4** Seller Meminta Bantuan Penulis Untuk Membuka Toko Di Tiktok Shop

### 3.2.2.2 Memantau Seller Yang Bergabung Di Tiktok Shop

Seller atau *merchant monitoring* adalah ketika seller sudah dapat berjualan di *Tiktok Shop*, penulis harus memantau terus penjualan dari seller tersebut. Penulis harus memantau dengan melakukan screening kualitas dan penjualan yang

didapatkan oleh seller tersebut. Ketika penjualan seller kurang baik, maka penulis akan memberikan saran untuk seller dapat mengembangkan penjualan tersebut. *Monitoring* atau memantau secara rutin itu wajib untuk menyusun strategi selanjutnya, seperti yang dikatakan oleh Santoso (2015), *monitoring* adalah cara untuk mengukur atas kemajuan suatu toko dalam melaksanakan penjualannya, sehingga monitoring yang ideal adalah monitoring yang dilakukan setiap hari serta secara sistematis dan periodik yang konsisten, penulis melakukan kegiatan *monitoring seller* setiap harinya untuk melihat peningkatan maupun penurunan performa seller *TikTok Shop*.

Salah satu cara untuk meningkatkan penjualan adalah dengan cara menyuntik iklan. Dengan cara tersebut, maka produk yang ingin lebih diunggulkan akan di *boost* sehingga dapat menjangkau lebih banyak orang lagi. Selain dari menyuntik iklan, penulis juga akan menyarankan untuk bekerjasama dengan *content creator* dengan bekerja sama melalui sistem endorsement maupun pihak creator yang membantu menjual produk dari seller. Ketika *content creator* tersebut memiliki engagement yang baik, maka akan membantu seller tersebut untuk mendapatkan penjualan yang lebih tinggi sehingga seller dapat penjualan yang lebih baik lagi. Menurut Tasruddin (2015) periklanan adalah sebuah alat yang dapat digunakan untuk berkomunikasi antara penjual dan pembeli, sehingga keinginan antara pembeli dan penjual dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien. Sehingga melakukan monitoring merupakan hal yang penting bagi key account manager untuk mengukur kemajuan sebuah toko dan menjadi *early warning system* bagi toko untuk kedepannya.



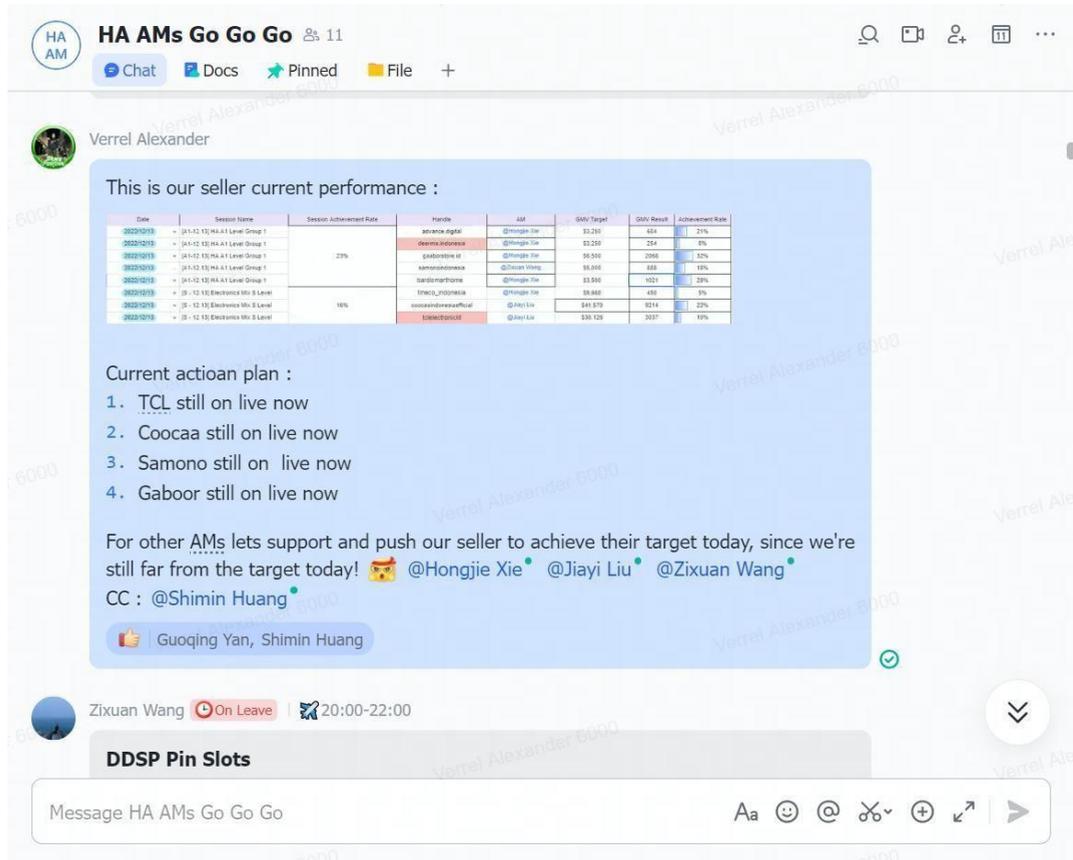
(Sumber Data Olahan Laporan, 2022)

**Grafik 3.5** merekomendasikan seller untuk meningkatkan kualitas *Live-Streaming*

Bedasarkan gambar diatas, penulis memberitahukan tips kepada seller untuk melakukan live-streaming agar dapat meningkatkan penjualan. Penulis memberikan referensi salah satu toko yang sedang live streaming agar seller yang di handle oleh penulis dapat berkembang dan mendapatkan benefit dari bergabung di Tiktok Shop untuk berjualan. Di dalam live-streaming, seller bisa langsung berjualan dan orang yang menonton live-streaming tersebut juga dapat langsung membeli dan checkout produk yang diinginkan sehingga ini dapat memudahkan para pembeli dan dapat meningkatkan penjualan seller tersebut.

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



**Gambar 3.3** Penulis melakukan monitoring performa seller dan memberikan report kepada Group

Gambar diatas merupakan salah satu contoh penulis Ketika melakukan monitoring dimana penulis menampilkan report performa beberapa seller kepada grup Home Appliances (HA). Penulis memberikan juga laporan mengenai toko yang sedang melakukan live-streaming di Grup HA sehingga team Home Appliances juga mengetahui apa yang sedang dilakukan dan di handle oleh penulis. Gambar 3.9 atau gambar dibawah ini merupakan salah satu contoh sheet atau laporan yang dibuat oleh penulis mengenai performa seller. Di dalam laporan ini, ada target yang harus dicapai oleh seller pada hari itu, lalu ada Account Manager yang harus bertanggung jawab terhadap seller tersebut. Di laporan ini juga ada target yang sudah dicapai oleh seller. Penulis membantu membuat laporan seperti gambar dibawah ini agar mempermudah melakukan monitoring. Sehingga penulismengetahui hal apa yang harus dilakukan oleh seller untuk terus meningkatkan penjualannya.

Date	Session Name	Session Achievement Rate	Handle	AM	GMV Target	GMV Result	Achievement Rate
2022/12/13	[A1-12.13] HA A1 Level Group 1	23%	advance digital	@Hongjie Xie	\$3,250	684	21%
2022/12/13	[A1-12.13] HA A1 Level Group 1		deerma indonesia	@Hongjie Xie	\$3,250	254	8%
2022/12/13	[A1-12.13] HA A1 Level Group 1		gaaborstore.id	@Hongjie Xie	\$6,500	2068	32%
2022/12/13	[A1-12.13] HA A1 Level Group 1		samonoinonesia	@Zixuan Wang	\$5,000	888	18%
2022/12/13	[A1-12.13] HA A1 Level Group 1		bardismarthome	@Hongjie Xie	\$3,500	1021	29%
2022/12/13	[S - 12.13] Electronics Mix S Level	16%	tineco_indonesia	@Hongjie Xie	\$9,668	450	5%
2022/12/13	[S - 12.13] Electronics Mix S Level		coccaaindonesiaofficial	@Jiayi Liu	\$41,570	9214	22%
2022/12/13	[S - 12.13] Electronics Mix S Level		tolelectronicid	@Jiayi Liu	\$30,126	3037	10%

**Gambar 3.4** Penulis melakukan monitoring performa seller

### 3.2.2.3 Menyiapkan Data Untuk Evaluasi Mingguan

Setiap pekerjaan karyawan atau staff dari TikTok akan selalu dimonitor setiap minggu dan juga setiap bulan-nya. Penulis diberikan tanggung jawab untuk menyiapkan data terkait evaluasi mingguan ataupun bulanan yang akan diadakan setiap minggu-nya saat meeting mingguan. Data yang diperlukan-pun harus bersifat aktual dan juga faktual sehingga guna melaksanakan tanggung jawab ini, penulis diwajibkan menggunakan link database yang disebut *AEOLUS*, yang dimana semua data terkait dengan angka didalam perusahaan TikTok dapat didapatkan .

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	AM	Daily GMV W-4 09.25-10.01	Daily GMV W-3 10.02-10.08	Daily GMV W-2 10.09-10.15	Daily GMV W-1 10.16-10.22	Trend	GMV Achieved - Sep to Oct	Catego Contri
2	Category	\$80,885	\$108,515	\$ 107,906.21	\$ 108,074.47		\$4,980,490	\$2,79
3	orian.gunawan	\$6,814	\$12,412	\$11,983	\$12,422		\$633,377	\$
4	calvin.tjen	\$1,033	\$1,689	\$2,145	\$5,214		\$228,425	\$
5	devani.adhi	\$2,736	\$3,633	\$4,213	\$5,003		\$231,583	\$
6	liujiayi.miya	\$8,929	\$15,309	\$20,281	\$13,209		\$712,452	\$

(Sumber Dokumen Perusahaan, 2022)

**Gambar 3.10** Data yang disiapkan untuk evaluasi mingguan

Dalam gambar 3.10 penulis menyiapkan data tersebut tiap minggunya denganketerangan sebagai berikut :

1. AM : *Account Manager*
2. *Daily GMV* : Rata-rata dari *GMV* tiap *Account Manager* diminggu tersebut
3. *Trend* : Grafik peningkatan atau penurunan performa *GMV* tiap *Account Manager*
4. *GMV Achieved* : total *GMV* yang sudah didapatkan dalam periode yang berjalan

### 3.2.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama melaksanakan program kerja magang di perusahaan Tiktok Shop, penulis menemukan beberapa kendala. Kendala yang ditemukan oleh penulis selama ini adalah sebagai berikut:

1. Kendala yang dihadapi penulis dari sisi bekerja dilapangan adalah kenyataannya dikampus mahasiswa hanya diajari tentang teori komunikasi secara teori, sedangkan penulis menemukan bahwa pengetahuan dan kemampuan teknis sangat diperlukan seperti mengoperasikan program Excel, dilapangan penulis dituntut fasih dalam menggunakan program Excel.
2. Kendala yang dihadapi penulis dari sisi pekerjaan salah satunya adalah

beradaptasi dengan working culture perusahaan tersebut seperti bekerja lebih dari 8 jam, kemudian workload yang tidak dibatasi. Dimana perusahaan tempat penulis bekerja berbasis di China sehingga penulis harus menyesuaikan dari segi cara kerja maupun budaya kerja yang diterapkan perusahaan tersebut begitupun juga dengan sistem dan komponen yang mendukung kerja lain-nya dalam mendukung pekerjaan penulis.

3. Worksheet perusahaan dimana penulis bekerja masi terbilang kurang rapih, sehingga membuat para karyawan lainpun kesulitan dalam mencari worksheet yang harus digunakan dikarenakan terlalu banyak dokumen-dokumen yang terpisah-pisah.
4. Workflow perusahaan dimana penulis bekerja masi belum terstruktur secara jelas dan rapih, sehingga membuat penulis maupun karyawan lain overloaded dengan pekerjaan-pekerjaannya yang dikarenakan workflow yang belum terstruktur.

### 3.2.4 Solusi Atas Kendala Yang Ditemukan

Solusi dari kendala yang ditemukan penulis saat melakukan praktek kerja magang di perusahaan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kendala yang dihadapi penulis terkait pengoperasian Excel yaitu, penulis mempelajari rumus-rumus dan fungsi-fungsi Excel secara mandiri maupun dengan bantuan rekan kerja.
2. Kendala yang dihadapi penulis dapat diatasi dengan penulis belajar beradaptasi dengan *working culture* perusahaan tersebut seperti menyesuaikan kerja diatas 8 jam, lalu workload yang berlebihan atau tidak dibatasi sesuatu hal yang wajar bagi mereka, dan juga penulis melakukan beberapa sesi khusus guna mempelajari *system* dan *tools* dalam perusahaan tersebut.
3. Kendala yang dihadapi penulis terkait dengan worksheet yang belum rapih, penulis menyimpan setiap *worksheet* terkait pekerjaan penulis dan menyusunnya dalam satu *bookmark*.
4. Kendala yang dihadapi penulis terkait dengan *workflow* yang membingungkan diatasi penulis dengan melakukan koordinasi dengan senior didalam team dan juga manager sehingga penulis mendapatkan arahan terkait apa yang harus dilakukan *end to end*.