



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:

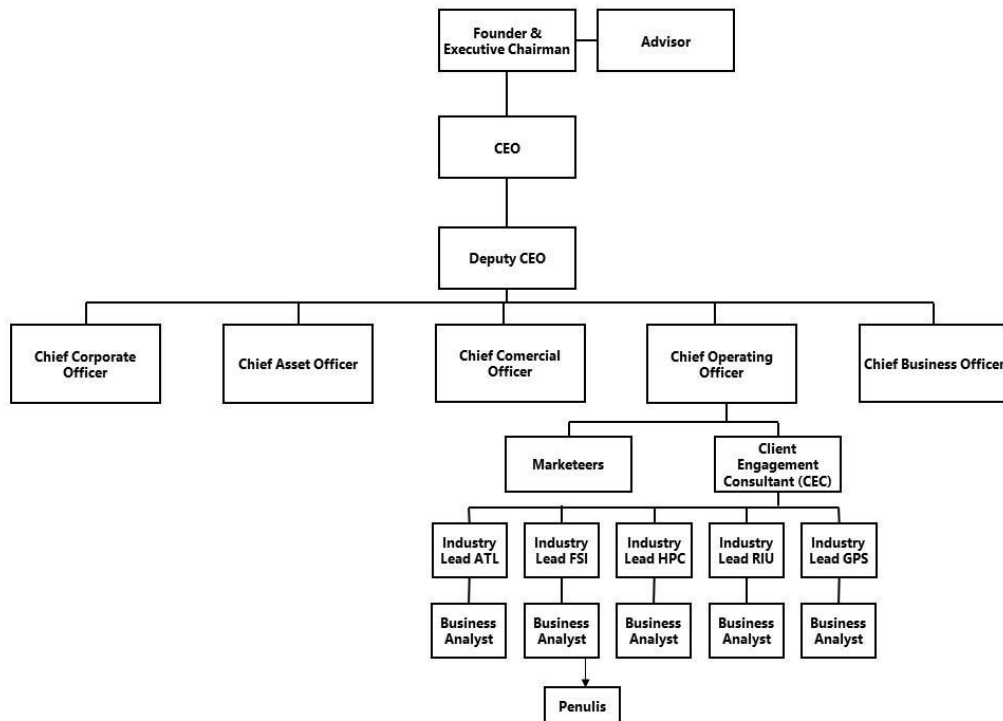
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pada pelaksanaan kerja magang, penulis ditempatkan pada bagian *Client Engagement Consultant* (CEC) sebagai *business analyst* yang menangani klien dari sektor *Financial Service Industry* (FSI). Penulis berada langsung dibawah bimbingan *industry lead* bagian FSI, Ibu Cecilia dan rekan-rekan sesama *business analyst*.



Gambar 3. 1 Kedudukan Penulis dalam Perusahaan

Sumber : Dokumen Perusahaan

Berdasarkan gambar di atas, penulis berada langsung dibawah bimbingan *industry lead* FSI, Ibu Cecilia, dan rekan-rekan sesama *business analyst* yaitu; Bapak Giovanni, Bapak Julio, Bapak Irfan, dan Ibu Winny. Selama praktek kerja magang ini, penulis juga memiliki rekan yang sedang *internship*, yaitu Aliyah dan Fernanda.

Selama berada pada divisi CEC ini penulis memiliki peran yang sama dengan *business analyst* lainnya, yang membedakan hanya besarnya porsi pekerjaan yang dikerjakan, selain itu penulis tidak hanya berperan menjadi seorang konsultan saja. Namun, dalam praktek magang ini penulis juga dituntut untuk bisa dalam mengerjakan riset dan *training*. Adapun tugas utama penulis sebagai pekerja magang untuk membantu para *business analyst* lainnya untuk dalam mengerjakan proyek yang ada. Keterampilan utama yang harus dimiliki oleh seorang *business analyst* adalah pengetahuan mengenai marketing, kreatifitas, dan kemampuan bekerja di dalam tim.

Koordinasi yang tercipta selama proses kerja magang ini tidak harus selalu melalui Ibu Cecilia, penulis selalu berkoordinasi langsung dengan rekan-rekan lainnya yang meminta bantuan dari penulis. Penulis juga diberikan kesempatan untuk memberikan ide, gagasan, dan opini yang dapat dipertimbangkan untuk keperluan yang dibutuhkan.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama proses magang, penulis dipercaya oleh tim FSI untuk mengerjakan beberapa hal yang dirasa bisa dikerjakan oleh penulis. Berikut adalah tugas – tugas yang dikerjakan oleh penulis:

Tabel 3. 1 Tugas yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Magang

No.	Klien	Tugas yang Dikerjakan	Koordinasi
1.	Adira Finance	Membantu membuat proposal riset mengenai <i>customer satisfaction & loyalty</i>	Ibu Cecilia
		Membantu tabulasi report hasil riset	Ibu Winny
2.	BPJS	Membantu dalam pembuatan proposal riset efektifitas sosialisasi termasuk <i>desk research</i> mengenai atribut yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas sosialisasi	Ibu Cecilia

		Membantu membuat proposal riset mengenai Implementasi kader JKN-KIS	Ibu Cecilia dan Bapak Giovanni
3.	BRI	Membantu membuat proposal riset mengenai Customer Satisfaction dan Loyalty	Ibu Cecilia
4.	IDX	Membantu menyusun proposal riset untuk mengukur indeks kepuasan konsumen IDX	Bapak Giovanni
5.	Jiwasraya	Membantu melakukan <i>in depth-interview</i> ke konsumen Jiwasraya untuk melihat <i>customer satisfaction index</i>	Bapak Julio
		Membantu melakukan <i>in depth-interview</i> dan <i>focus group discussion</i> ke Sukabumi untuk keagenan	Ibu Winny
		Membantu membuat report untuk FGD dan IDI keagenan	Bapak Giovanni dan Ibu Winny
		Membantu mencari indicator pengukuran untuk online survey (work environment, leadership, team & co-worker)	Bapak Giovanni
		Membantu merekapitulasi hasil IDI dan membuat content analysis dari hasil rekapitulasi yang sudah dilakukan	Bapak Julio
6.	Pegadaian	Membantu memindahkan data hasil riset kedalam presentasi	Bapak Julio
		Membantu menilai program sertifikasi <i>Sales Strategic</i>	Bapak Irfan

7.	Taspen	Membantu merekapitulasi dan menyusun report hasil FGD	Bapak Julio
8.	AXA	Membantu menyusun kembali materi training tentang <i>problem solving & decision making</i> dan <i>business communication</i> , mencari artikel permasalahan terkait dengan perusahaan asuransi	Bapak Irfan
		Membantu memasukkan inti konten training yang akan diberikan pada proposal yang akan diajukan tentang <i>effective supervisory</i>	
		Membantu menyusun kembali program training tentang <i>effective supervisory</i> termasuk mencari games yang dapat dilakukan saat ice breaking	
9.	Bank Kalbar	Membantu menyusun kembali materi training tentang program peningkatan kemampuan penjualan <i>funding officer</i>	Ibu Cecilia
		Membantu menilai pre dan post test dari training peningkatan kemampuan penjualan <i>funding officer</i>	Bapak Giovanni
10.	BCA	Membantu menyusun proposal event rekrutment termasuk membuat mini riset dan gambaran acara yang akan dilakukan	Bapak Giovanni
11.	BTN	Membantu menyusun kembali training <i>staff development program</i> untuk 3 hari	Winny

12.	Generali	Membantu menyusun kembali <i>training</i> mengenai <i>effective coaching & strategic thinking</i>	Bapak Julio dan Ibu Winny
		Membantu menyusun kembali <i>training</i> mengenai <i>problem solving & decision making</i> termasuk mencari <i>case study</i>	Bapak Giovanni
13.	Mandiri	Membantu membuat proposal training tentang negosiasi termasuk memasukkan inti konten training dan membuat contoh permasalahan diperbankan	Giovanni
		Membantu menyusun dan mengupdate proposal training mengenai <i>selling skill for treasury</i>	Ibu Cecilia
14.	General	Membantu dalam menyusun proposal <i>officer development program</i> secara general	Ibu Cecilia
15.	Perusahaan Pembiayaan Keuangan	Membantu dalam membuat program loyalitas untuk konsumen perusahaan termasuk <i>desk research, framework, tujuan, pembagian poin, dan ilustrasi</i> program loyalitas	Ibu Cecilia, Bapak Giovanni, dan Ibu Winny
16.	Asuransi Sinar Mas	Membantu dalam pembuatan kuesioner pada bagian <i>screening, customer path, dan persepsi & asosiasi.</i>	Winny
		Membantu <i>desk research</i> perkembangan/tren asuransi internasional, teknologi seperti apa	Ibu Cecilia

		yang digunakan oleh asuransi internasional	
		Membantu <i>desk research</i> untuk mencari keyword planner yang cocok untuk content marketing dan membantu membuat pertanyaan kuesioner untuk membuat konten marketing	Ibu Cecilia & Bapak Giovanni
17.	Bank Syariah Mandiri	Membantu menilai <i>training case study leadership</i> dan <i>analytical thinking</i> serta menginput nilai ke sistem	Bapak Giovanni
18.	Perusahaan Perbankan	1. Membantu mendesain poster TV, <i>sales book</i> dan brosur produk	Bapak Julio
		2. Membantu membuat content marketing untuk e-mail ke konsumen (ucapan terima kasih telah bergabung)	
19.	<i>Executive Education Program</i> (EEP)	Membantu <i>desk research</i> untuk pembuatan materi training tentang omnichannel, segmentation based on data dan membantu merangkum case study mengenai omnichannel dan Walmart	Bapak Irfan
20.	Bank Indonesia	Membantu membuat kuesioner untuk mengetahui keinginan karyawan mengenai kantin BI	Bapak Giovanni

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai berbagai pekerjaan yang telah dilakukan penulis selama praktek kerja magang selama 3 bulan, termasuk kendala yang dihadapi dan solusi yang didapatkan dalam menghadapi kendala-kendala tersebut.

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan kerja magang, penulis menangani beberapa klien dari perusahaan *Financial Service Industry*, dengan 3 jenis pekerjaan yaitu; *consulting*, *training*, dan *research*. Adapun klien yang telah dibantu pengerjaannya oleh penulis yakni; Adira Finance, BPJS, BRI, Pegadaian, Generali, Bank Indonesia, dan lain-lain. Detail mengenai masing-masing pekerjaan yang dilakukan untuk setiap klien akan dibahas lebih lanjut sebagai berikut :

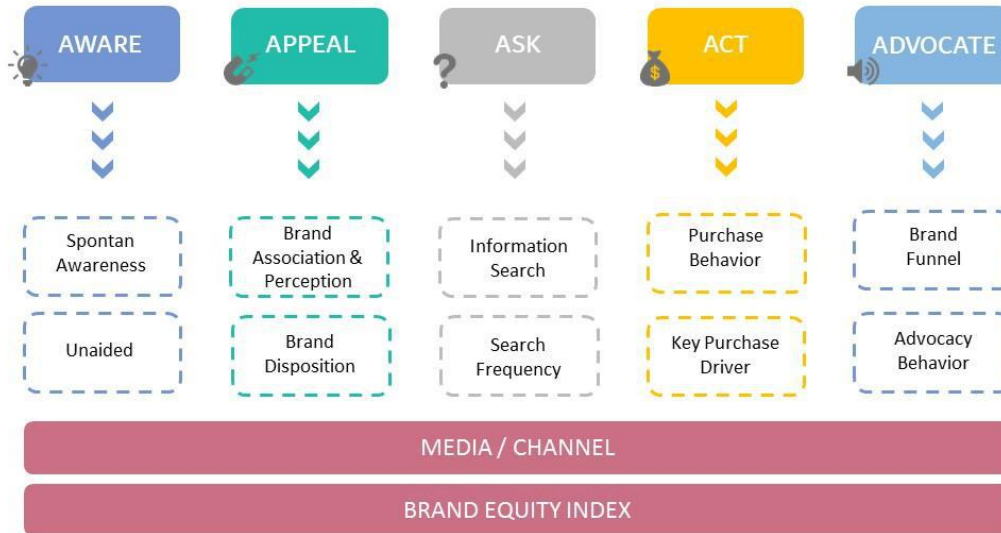
A. Adira Finance

Penulis mendapatkan tugas dari Ibu Cecilia Christin Hermanto untuk membantu beliau dalam penyusunan proposal riset Adira Finance khususnya Autocillin dalam mengukur *brand awareness* dan *customer satisfaction&loyalty*. Dengan melakukan riset ini, Autocillin dapat mengetahui peluang dan hambatan apa yang ada dipasar saat ini, sehingga kedepannya dapat mengembangkan produk dan penjualannya dimasa yang akan datang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Dalam proses penyusunan proposal, Ibu Cecilia memberikan *brief* terlebih dahulu kepada penulis dalam menyusun proposal yang diminta. Ibu Cecilia juga memberikan beberapa referensi proposal yang sudah ada. Penulis memulai dari latar belakang penelitian yang akan dijalankan, dilanjutkan dengan memberikan *framework* dalam mengukur *brand awareness* menggunakan konsep *customer path* (5A) yaitu; *Aware, Appeal, Ask, Act, Advocate*. Penulis juga melakukan diskusi dengan Ibu Cecilia mengenai aspek apa saja yang dapat diukur pada *customer path* tersebut. Penulis juga menyertakan ilustrasi hasil riset yang akan diperoleh Autocillin dalam mengukur *brand awareness*.

PENDEKATAN PENELITIAN

Dengan pendekatan 5A, berikut atribut yang akan digunakan dalam mengukur *brand awareness* Autocillin



*untuk *brand awareness* dan *association* akan dilihat dari sisi *corporate* dan *product brand*



© 2017



Gambar 3. 2 Pendekatan Penelitian untuk Mengukur Brand Awareness

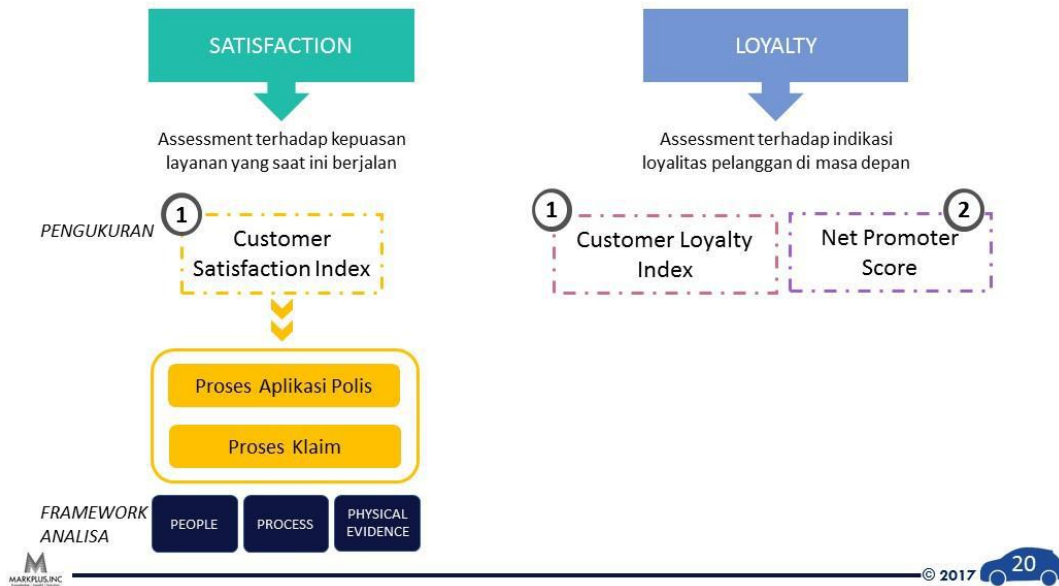
Sumber : Dokumen Perusahaan

Dalam mengukur *customer satisfaction* dan *loyalty*, penulis juga menyertakan *framework* pengukuran *customer satisfaction* dan *loyalty* yang mana keduanya memiliki aspek tersendiri untuk diukur. Penulis juga menyertakan ilustrasi hasil riset yang akan didapatkan dalam pengukuran *customer satisfaction index* dan *customer loyalty index* sebagai gambaran bagi perusahaan. Setiap ilustrasi yang digambarkan bagi perusahaan harus disesuaikan pula oleh penulis dengan kebutuhan klien. Setelah mengerjakan proposal yang diminta, penulis mengirimkan hasil yang telah dikerjakan kepada Ibu Cecilia.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

PENDEKATAN PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan untuk mengukur *customer satisfaction* dan *loyalty* Autocillin



Gambar 3. 3 Pendekatan Penelitian untuk Mengukur Satisfaction & Loyalty

Sumber : Dokumen Perusahaan

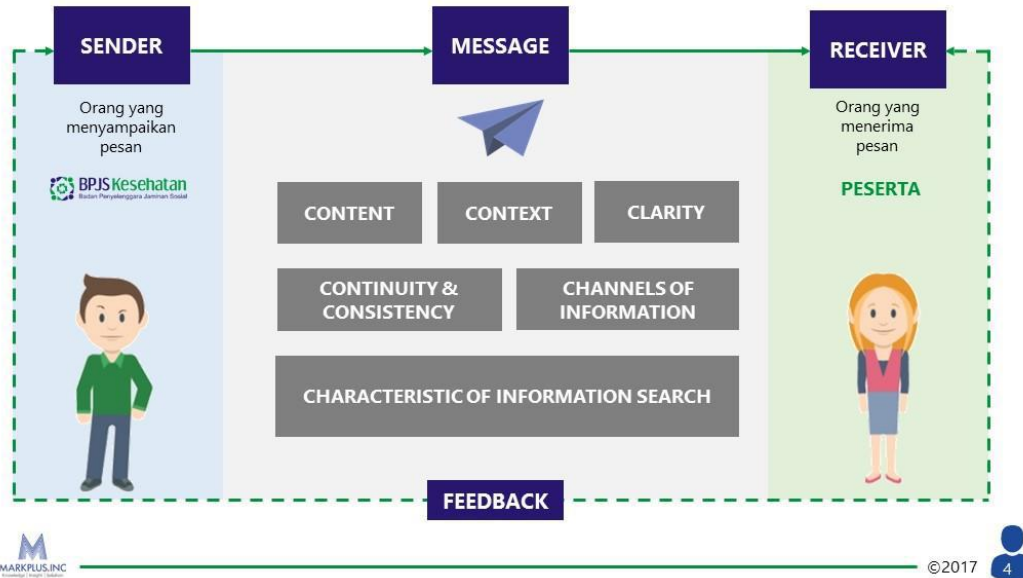
Selain itu, Penulis pun juga membantu Ibu Winny dalam memindahkan hasil riset (tabulasi) WOW Brand Survey Adira dalam kategori motor dan mobil. Sebelum itu, Ibu Winny melakukan *brief* terlebih dahulu data mana saja yang harus penulis pindahkan ke dalam report yang diberikan. Penulis juga diminta untuk memberikan *body text* pada hasil riset yang telah didapat.

B. BPJS

Penulis kembali diminta oleh Ibu Cecilia untuk membantu dalam pembuatan proposal riset terkait Efektifitas Sosialisasi. Sebagai langkah awal, penulis diberikan arahan terlebih dahulu sebelum menyusun proposal riset. Penulis mendapatkan peran yang cukup besar dalam penyusunan proposal ini, dimulai dari tujuan penelitian, *framework* penelitian yang digunakan, dan metode penelitian yang akan dilakukan. Pada bagian tujuan penelitian ini penulis juga menyesuaikan dengan *term of reference* (TOR) yang diberikan oleh BPJS.

PENDEKATAN PENELITIAN

Saat penyampaian pesan, ada berbagai elemen yang menentukan apakah pesan tersebut disampaikan dengan baik



Gambar 3. 4 Pendekatan Penelitian untuk Mengukur Efektifitas Sosialisasi

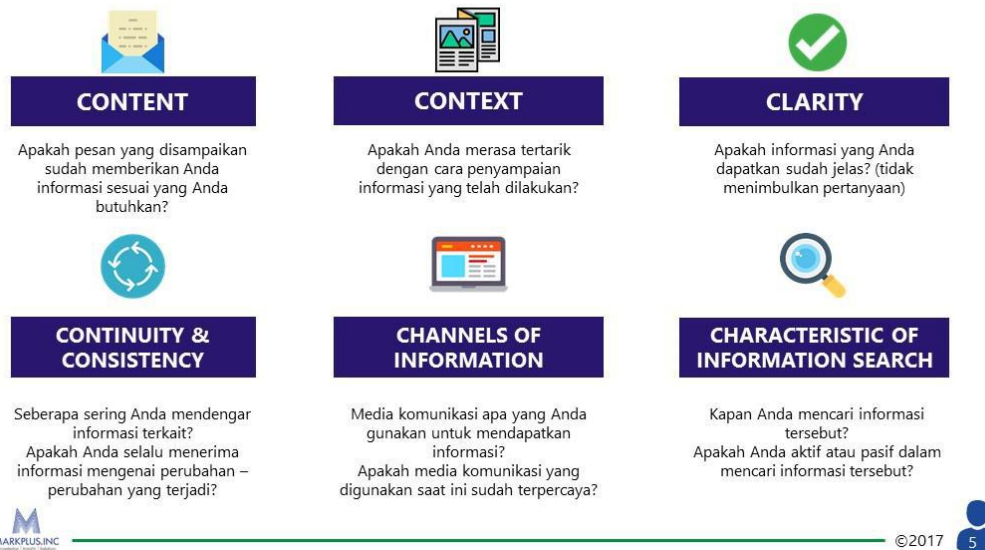
Sumber : Dokumen Perusahaan

Dalam membuat *framework* penelitian penulis melakukan *desk research* terlebih dahulu mengenai aspek apa yang dapat mengukur efektivitas sosialisasi. Penulis mengemukakan beberapa aspek yang memungkinkan untuk digunakan dan kemudian mendiskusikan bersama dengan Ibu Cecilia. Dengan diskusi dan masukan dari Ibu Cecilia, penulis akhirnya dapat menyimpulkan pendekatan penelitian yang dapat digunakan dan memberikan gambaran pertanyaan pada setiap aspek penelitian seperti gambar dibawah ini :

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

PENDEKATAN PENELITIAN

Beberapa pertanyaan untuk mengevaluasi keefektifitasan dapat dilihat dari berbagai elemen berikut:



Gambar 3. 5 Aspek-aspek yang Digunakan untuk Mengukur Efektifitas Sosialisasi

Sumber : Dokumen Perusahaan

Rancangan metode penelitian pun disesuaikan dengan apa yang tertera pada TOR dari BPJS. Penulis juga memberikan gambaran mengenai metode yang akan digunakan dalam riset, *computer-aided telephone interview* (CATI), termasuk proses dari CATI itu sendiri. Setelah menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, penulis mengirimkan kepada Ibu Cecilia untuk ditinjau kembali sebelum dikirimkan ke klien.

Selain proposal Efektivitas Sosialisasi, penulis juga diminta membantu pembuatan proposal Implementasi Kader JKN-KIS yang berkoordinasi dengan Ibu Cecilia dan Bapak Giovanni. Penulis dimingta untuk membaca terlebih dahulu *term of reference* (TOR) yang telah diberikan oleh BJPS sebelum menyusun proposal. Setelah memahami TOR yang diberikan, penulis mulai menyusun proposal dimulai dari tujuan penelitian, metode penelitian, dan detail responden penelitian. Setelah menyelesaikan, penulis memberikan hasil pekerjaan kepada Bapak Giovanni untuk dapat ditinjau kembali.

C. Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Penulis kembali dipercaya oleh Ibu Cecilia dalam penyusunan proposal riset mengenai *Customer Satisfaction dan Loyalty*. Tujuan dilakukan riset ini untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah dengan pelayanan yang telah diberikan. Penulis diberikan *brief* terlebih dahulu oleh Ibu Cecilia, diberikan beberapa referensi riset, dan diminta untuk mendalami TOR yang diberikan oleh BRI sebelum menyusun proposal. Pada proposal ini penulis mengerjakan pada bagian lingkup penelitian, metodologi penelitian, ilustrasi *output* dari penelitian dan timeline pelaksanaan riset. Lingkup penelitian dalam proposal ini disesuaikan dengan kondisi Bank BRI dengan tujuan yang telah dikemukakan sebelumnya. Terdapat perbedaan antara proposal riset yang sebelumnya, pada proposal ini penulis tidak perlu membentuk pendekatan penelitian dikarenakan Bank BRI sendiri yang telah menentukan aspek-aspek apa saja yang akan menjadi penilaian pada riset ini. Penulis juga memberikan gambaran metode penelitian yang menggunakan *computer-aided telephone interview (CATI)* dan memberikan ilustrasi *output* dari riset yang disesuaikan dengan keinginan klien.

D. Indonesia Stock Exchange (IDX)

Pada riset IDX ini, penulis hanya diminta oleh Bapak Giovanni untuk membantu menyusun pada bagian Metodologi. Penulis juga diberikan *briefing* terlebih dahulu mengenai riset yang akan dilakukan. Penulis membantu memberikan gambaran mengenai metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dengan menggunakan *face to face interview, online survey*, dan CATI.

Selain menjelaskan metode yang digunakan dalam riset, penulis juga menyertakan gambaran langkah-langkah yang akan dilalui dalam melakukan *face to face interview*.

Dalam melakukan *face to face interview*, *interviewer* akan pergi menemui responden, setelah itu akan membacakan seluruh pertanyaan dan mencatat jawaban responden. *Face to face interview* ini mewajibkan pewawancara dan responden untuk bertatap muka. Keuntungan menggunakan metode ini antara lain; *response rate* yang lebih

tinggi, lebih mudah menemukan responden yang sesuai kriteria, dan hasil yang diperoleh dapat disesuaikan dengan area geografis tertentu.

#1 FACE TO FACE INTERVIEW

F2F digunakan untuk mendapatkan sample random sesuai dengan kriteria yang diharapkan



Gambar 3. 6 Metode *Face to Face Interview*

Sumber : Dokumen Perusahaan

Metode kedua adalah dengan menggunakan *online survey*. *Online survey* ini membantu proses pengerjaan menjadi lebih cepat karena menggunakan bantuan internet. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menggunakan *online survey* adalah menyebarkan kuesioner dalam bentuk link ke *e-mail* responden, lalu responden akan menjawab secara mandiri pertanyaan-pertanyaan kuesioner, dan jawaban dari responden akan secara otomatis terekam oleh sistem. *Online survey* juga memberikan keuntungan seperti, biaya yang lebih rendah, responden dapat menjawab sesuai dengan jadwal mereka, dan mendapatkan *feedback* yang cepat.

#2 ONLINE SURVEY



Online survey membantu proses pengerjaan menjadi lebih cepat dengan bantuan internet



Gambar 3. 7 Metode *Online Survey*

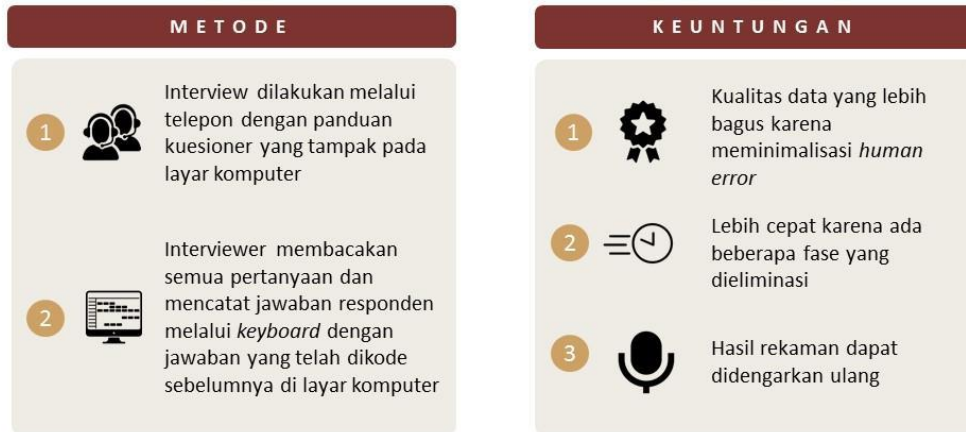
Sumber : Dokumen Perusahaan

Metode terakhir yang diajukan adalah *computer-aided telephone interview* (CATI) yang dapat mempercepat proses pengerjaan yang harus didukung oleh database responden. Dengan langkah-langkah sebagai berikut; *interview* akan dilaksanakan melalui telepon dengan panduan yang nampak pada layer komputer dan *interviewer* membacakan pertanyaan serta mencatat seluruh jawaban responden. Dalam melakukan metode ini, sudah terdapat tim yang memang bertugas untuk melakukan CATI. Keuntungan menggunakan metode ini adalah kualitas yang lebih bagus, proses yang lebih cepat, hasil rekaman dapat didengarkan kembali.

#3 COMPUTER-AIDED TELEPHONE INTERVIEW



CATI membantu proses pengerjaan lebih cepat dan lebih efisien dengan ketersediaan database responden



Gambar 3. 8 Metode *Computer-aided Telephone Interview*

Sumber : Dokumen Perusahaan

E. Jiwasraya

Dalam project Jiwasraya ini penulis diminta oleh Bapak Julio untuk melukan *in-depth interview* (IDI) kepada konsumen Jiwasraya untuk mengetahui *index* kepuasan konsumen. Sebelum melakukan IDI sendiri, penulis diminta untuk ikut menemani anggota tim lain, Aliyah, untuk melakukan IDI. Setelah mengetahui bagaimana cara melakukan IDI, penulis diminta oleh Bapak Julio untuk melakukan IDI. Sebelum melakukan IDI, penulis juga memahami terlebih dahulu mengenai pertanyaan-pertanyaan yang akan dilontarkan kepada responden. Setelah seluruh IDI sudah berjalan dengan baik, penulis diminta kembali untuk melakukan rekapitulasi IDI yang telah dilakukan untuk mendapatkan *insight* yang dapat dilaporkan kepada pihak Jiwasraya. Penulis diminta untuk mengambil penilaian dari setiap responden yang menyatakan kepuasan dan ketidakpuasan mereka dalam pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Masih dengan klien yang sama, saya diminta untuk membantu melaksanakan *focus group discussion* (FGD) dan *in-depth interview* (IDI) bersama dengan Ibu Winny di Sukabumi untuk melihat agen-agen Jiwasraya. Penulis berada di Sukabumi selama 2 hari 1 malam. Selama berada di Sukabumi penulis dan Ibu Winny langsung mempersiapkan dan melaksanakan untuk FGD yang dilanjutkan dengan IDI ke beberapa agen Jiwasraya. Sebelum melakukan FGD dan IDI, penulis memahami terlebih dahulu mengenai pertanyaan-pertanyaan yang akan dilontarkan kepada para agen.



Gambar 3. 9 *Focus Group Discussion* di Sukabumi

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Setelah melakukan FGD dan IDI, penulis bersama dengan Bapak Giovanni, dan Ibu Winny mendiskusikan hasil yang didapatkan. Melalui diskusi yang cukup panjang, penulis diminta untuk memvisualisasikan hasil diskusi ke paparan presentasi yang lebih baik.

Selain itu, penulis juga diminta oleh Bapak Giovanni untuk mencari indikator pengukuran yang dapat disertakan dalam *online survey*. Penulis diminta mencari indikator untuk setiap variable yaitu; *work environment*, *leadership*, dan *team&co-worker*. Penulis memberikan beberapa ide pengukuran pada setiap variable kepada Bapak Giovanni, seperti gambar dibawah ini:

Work environment	Saya dapat menyelesaikan tugas saya dalam jangka waktu yang ditentukan
	Saya memiliki peluang untuk melakukan yang terbaik
	Saya memiliki peluang untuk tumbuh dan berkembang menjadi lebih baik
Leadership	Pemimpin saya selalu memberikan dukungan kepada saya
	Pemimpin saya selalu mendorong saya untuk mengembangkan kemampuan baru
	Pemimpin saya membantu menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan
	Pemimpin memberikan perlakuan yang sama kepada setiap agen
	Saya mempercayai pemimpin saya
Team and Co-worker	Saya mempunyai teman akrab di perusahaan
	Saya senang teman kerja saya memberikan kontribusi pada pekerjaan
	Teman kerja rela memberikan bantuan satu dengan yang lain
	Saya mempercayai teman kerja saya

Gambar 3. 10 Ide Pengukuran untuk Setiap Variabel

Sumber : Dokumen Penulis

F. Pegadaian

Penulis diminta oleh Bapak Julio untuk membantu memasukkan data tabulasi ke presentasi *report*. Penulis diberikan *briefing* terlebih dahulu data pada bagian mana yang harus dipindahkan oleh penulis. Selain itu, penulis juga membantu Bapak Irfan dalam menilai program sertifikasi mengenai *Sales Strategic*. Bapak Irfan memberikan terlebih dahulu *case study* yang digunakan dalam sertifikasi ini. Penulis diminta untuk membaca terlebih dahulu *case study* yang ada sebelum melakukan penilaian.

G. Taspen

Penulis dipercaya oleh Bapak Julio untuk merekapitulasi hasil FGD dan membuat report dari hasil FGD tersebut. Langkah awal yang dilakukan penulis adalah dengan membaca kembali transkrip FGD yang dilakukan terhadap 2 grup dan penulis melengkapi *sheet* mengenai jawaban para responden FGD. Setelah menyelesaikan seluruh rekapitulasi FGD, penulis mulai menyusun report dari FGD itu sendiri. Pada proses penyusunan *report*, penulis menemukan kendala dalam penyusunannya sendiri sehingga penulis memutuskan untuk berkonsultasi terlebih dahulu kepada Bapak Julio. Bapak Julio memberikan masukan kepada penulis untuk tidak terpaku dengan *report* yang seharusnya dibuat, melainkan penulis diminta untuk membaca kembali dan melihat *insight* apa yang dapat penulis dapatkan dari hasil FGD tersebut. Setelah menemukan *insight* tersebut, penulis mulai menyusun dalam bentuk presentasi. Dalam menuliskan *insight* tersebut penulis juga melakukan beberapa kali perombakan kalimat karena harus disesuaikan dengan bahasa yang baku dan mudah dimengerti orang jika membaca *insight* tersebut. Penulis pun mengirimkan apa yang telah dikerjakan kepada Bapak Julio untuk ditinjau kembali.

H. AXA

Proyek training AXA ini merupakan pekerjaan awal yang diberikan kepada penulis oleh Bapak Irfan. Sebelum membantu dalam project ini, penulis diberikan *briefing* terlebih dahulu mengenai training di MarkPlus itu seperti apa. Tidak hanya itu, penulis juga diberikan wawasan baru dalam penggunaan *Microsoft power point* dan bagaimana dapat memberikan tampilan presentasi yang menarik. Banyak ilmu yang disampaikan oleh Bapak Irfan mulai dari *training needs analysis* sampai pada pembentukan materi training itu sendiri.

Penulis diminta untuk membantu menyusun kembali materi training untuk dapat digunakan oleh AXA. Penulis harus memastikan bahwa alur dari materi training ini sudah baik, penulis sangat disarankan oleh Bapak Irfan untuk memberikan masukan-masukan hal baru pada training ini. Awalnya, penulis merasa kebingungan dalam

memastikan alur dari materi *training* sudah baik atau belum. Penulis pun membaca berkali-kali materi *training* tersebut dan mulai mengerti alur dari *training* yang akan diberikan. *Training* ini ditujukan bagi para manager dengan program *transversal skill development*. Pada program ini para manager diberikan wawasan mengenai bagaimana memahami permasalahan, cara menyelesaikan dan mengambil keputusan yang baik. Selain diberikan wawasan oleh materi-materi *training*, penulis juga membantu dalam memberikan ide untuk *case study* yang akan dibahas pada saat *training*. Tujuan adanya *case study* pada *training* ini adalah memberikan gambaran yang lebih konkret kepada peserta dalam menghadapi permasalahan di pekerjaan mereka sehari-hari. Ide-ide *case study* yang diberikan penulis ditinjau kembali oleh Bapak Irfan.

Selain itu, penulis juga diminta oleh Bapak Irfan untuk membantu menyusun proposal sekaligus *training* yang bermakna *effective supervisory*. *Taining* ini ditujukan kepada para supervisor-supervisor dengan program *Professional Development Program*. Sebagai langkah awal, penulis diminta untuk membantu menyertakan gambaran materi *training* kedalam proposal yang nantinya akan dipresentasikan kepada perusahaan. Setelah disetujui oleh perusahaan, penulis diminta untuk menyusun kembali *training* yang ada namun juga di berikan kewenangan untuk menambah atau mengurangi isi *training* dengan menyesuaikan alur *training* itu sendiri. Penulis pun memberikan masukan kepada Bapak Irfan mengenai alur dari materi yang akan dibawakan. Penulis memberikan saran kepada Bapak Irfan sebaiknya materi *being part of a team* diberikan setelah materi mengenai *leadership* telah tersampaikan terlebih dahulu. Hal ini disarankan penulis karena menurut penulis sebaiknya para supervisor ini memahami terlebih dahulu perannya sebagai seorang leader yang memiliki peranan dalam sebuah tim.

Tidak hanya itu, penulis juga diminta untuk mencari *games-games* yang dapat mencairkan suasana para peserta *training*. Penulis memberikan beberapa ide dan Bapak Irfan merasa ide permainan yang diberikan penulis menarik untuk diimplementasikan dan akan dikomunikasikan kepada fasilitator *training*.

I. Bank Kalbar

Pekerjaan training yang dikerjakan oleh penulis tidak lepas dari menyusun kembali *training*. Penulis diminta Ibu Cecilia untuk mere-template sekaligus meng-*update training* yang akan dijalankan. Program *training* yang diminta oleh Bank Kalbar sendiri mengenai Peningkatan Kemampuan Penjualan Funding Officer. Tujuan dari training ini adalah membuat para *funding officer* dapat meningkatkan kemampuan menjual mereka. Materi *training* yang diberikan pun ditekankan kepada penjualan, komunikasi dalam penjualan, dan beberapa aktivitas yang dapat memberikan gambaran bagi peserta *training*.

Dalam setiap pelaksanaan *training*, tentu perusahaan ingin mengetahui sebenarnya dengan memberikan *training* ini apakah akan menambah wawasan para karyawan mereka, untuk itu penulis juga memberikan *pre-test* dan *post-test training* untuk mengetahui hal tersebut. Pre-test akan diberikan kepada para peserta *training* sebelum pemberian materi training dan *post-test* akan diberikan kepada peserta setelah seluruh materi sudah selesai disampaikan. Biasanya, nilai dari *pre-test* tidak akan sebaik *post-test*, karena para peserta ada yang belum memahami beberapa materi. Penulis juga diminta untuk menilai *pre* dan *post training* para peserta, yang mana jika nilai *post-test* meningkat dari nilai *pre-test*, dapat terlihat bahwa peserta *training* tersebut bersungguh-sungguh mengikuti *training*.

J. Bank Central Asia (BCA)

Proposal Event Rekrutmen BCA ini merupakan proposal pertama yang penulis bentuk, bersama dengan Bapak Giovanni. Penulis diberikan *briefing* terlebih dahulu oleh Bapak Giovanni mengenai apa saja yang diminta oleh BCA. Selain dengan *briefing*, penulis juga diajak untuk bertemu dengan orang yang seseorang yang lebih ahli dalam bidang *rekrutment* bersama dengan Ibu Argie, Bapak Dimas, dan Bapak Giovanni untuk melakukan *brainstorm*. Setelah mendapatkan gambaran dalam pembuatan proposal, penulis diminta oleh Bapak Giovanni untuk memikirkan konsep rekrutmen seperti apa yang akan dilakukan.

Penulis mengemukakan untuk membuat *BCA Creative Marketers (B'CreaTers)* yang rencananya akan membangun hubungan dengan beberapa universitas, membuat booth dan memberikan sharing kepada para mahasiswa. Setiap hal yang dikemukakan oleh penulis harus diberikan aktivitas apa yang akan dilakukan dalam ketiga hal tersebut untuk dapat menarik para mahasiswa dalam mengikuti B'CreaTers ini.

Penulis juga diminta untuk memikirkan dari proses sosialisasi, acara rekrutmen, sampai pada akhirnya mendapatkan kandidat-kandidat yang akan di training oleh BCA. Penulis pun juga diminta untuk memberikan ide pada saat *training* kandidat terpilih. Penulis pun memberikan ide untuk diadakannya seminar sebagai bentuk awal pengenalan dalam dunia kerja dan hal apa saja yang harus diketahui jika ingin bekerja di perbankan. Selain itu, penulis juga memberikan ide dalam bentuk *mini project* yang dapat mengembangkan kemampuan setiap individu dan melihat kandidat mana yang memiliki kecocokan dengan aktivitas kunci yaitu; membangun kerjasama tim, analisa dalam suatu masalah, dan kemampuan dalam menyampaikan ide kreatif. Dalam program pengembangan ini, para kandidat tidak hanya bermain, namun juga belajar.

Dalam penyusunan proposal ini penulis masih merasa kesulitan karena belum memahami betul ciri khas dari MarkPlus. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal, penulis berulang kali meminta masukan berupa revisi dari Bapak Giovanni dalam penyusunan proposal.

K. BTN & Generali

Banyaknya proyek training yang diperoleh divisi FSI membuat penulis memiliki peran lebih dalam membantu *business analyst* lainnya. Penulis diminta oleh Ibu Winny untuk membantu menyusun kembali *training* untuk para staff. Dengan adanya *training* ini diharapkan para staff dapat mengembangkan *softskill* mereka dengan baik. Dalam menyusun kembali *training* ini, penulis juga harus memastikan bahwa materi yang diberikan sudah menggambarkan kondisi perbankan baik dalam kegiatan aktivitas dan *case study* yang diberikan. Penulis membantu Ibu Winny untuk menyusun kembali 8 materi training yang salah satunya adalah materi komunikasi.

Pada setiap training yang dilakukan, *pre-test* dan *post-test* akan selalu diberikan. Penulis diminta oleh Bapak Irfan untuk membantu menilai *pre*, *post*, dan *summary* yang telah dikerjakan oleh para peserta training. Tujuan adanya test yang dilakukan ini untuk melihat para peserta training apakah sudah mengikuti jalannya training dengan baik.

Serupa dengan *training* BTN, penulis juga membantu Bapak Julio beserta Ibu Winny untuk menyusun kembali *training* untuk perusahaan asuransi, Generali. Jika pada training BTN materi yang diberikan harus mencerminkan perbankan, pada training Generali penulis harus menyesuaikan materi dengan dunia asuransi. *Effective Coaching & Strategic Thinking* menjadi bahan materi yang akan diberikan kepada karyawan Generali.

L. Mandiri

Peran *training* dalam pengembangan karyawan memang sangat diperlukan bagi perusahaan. Penulis diminta untuk membantu membuat proposal *training* negosiasi oleh Bapak Giovanni. Penulis diminta untuk menyertakan dalam proposal mengenai materi training yang akan dibawakan sehingga perusahaan dapat mengetahui gambaran materi training apa yang akan diberikan kepada karyawan mereka.

Penulis juga membantu Ibu Cecilia untuk menyusun proposal training mengenai *selling skill for treasury*. Selain menyusun kembali proposal, penulis diminta untuk mengupdate gambaran materi yang akan diberikan. Dalam penyusunan proposal ini penulis diberikan briefing terlebih dahulu untuk mengetahui apa saja bagian dari proposal yang dapat dikerjakan oleh penulis. Penulis membantu hampir seluruh proposal yang nantinya akan ditinjau kembali oleh Ibu Cecilia.

M. Officer Development Program

Penulis kembali dipercaya untuk menyusun proposal training untuk *officer development program*. Penulis memberikan kontribusi yang cukup besar dalam penyusunan proposal ini. Proposal ini ditujukan kepada Bank-bank yang sedang menginginkan training bagi karyawan baru. Program pelatihan bagi karyawan baru

dirasa penting karena belum tentu semua karyawan baru memiliki wawasan yang baik mengenai dunia perbankan. Maka dari itu, MarkPlus menawarkan adanya program yang dapat membantu perusahaan untuk menjadikan para karyawan baru menjadi *officer bank* yang berkualifikasi.

Dalam proposal ini, penulis membantu dalam menyusun latar belakang, penawaran program, tahapan pelaksanaan program, dan profil fasilitator. Penyusunan proposal ini juga dibantu dari referensi yang telah diberikan Ibu Cecilia sebelumnya. Penyusunan latar belakang harus dibuat general, tidak terlalu spesifik seperti training-training yang sudah ada sebelumnya, seperti gambar dibawah ini:

LATAR BELAKANG PELATIHAN

Program pelatihan yang dibutuhkan pada industri perbankan



Gambar 3. 11 Latar Belakang Pelatihan ODP

Sumber : Dokumen Perusahaan

N. Perusahaan Pembiayaan

Penulis mendapatkan proyek *consulting* pertama untuk perusahaan pembiayaan. Pada proyek ini penulis berada satu tim bersama dengan Bapak Giovanni, Ibu Winny, Ibu

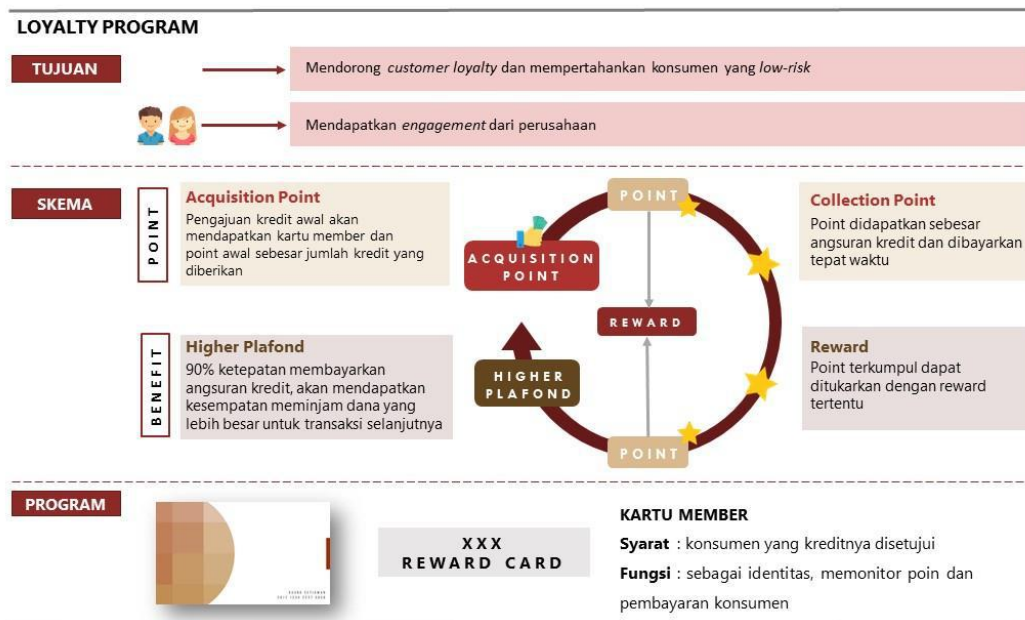
Fara, dan Ibu Cecil sebagai mentor. Pada proyek ini penulis diberikan tugas untuk membuat program loyalitas yang dapat diterapkan oleh perusahaan pembiayaan untuk para nasabahnya. Penulis diberikan briefing terlebih dahulu mengenai *check point 1* yang telah berjalan sebelumnya, penulis juga diajak untuk berdiskusi bersama mengenai program program yang lainnya.

Sebagai langkah awal dalam membuat program loyalitas, penulis melakukan *desk research* mengenai program loyalitas yang telah diterapkan oleh perusahaan-perusahaan lain. Penulis melakukan benchmark kepada beberapa perusahaan pembiayaan lainnya yang telah menerapkan program loyalitas. Penulis juga mendapat masukan dari Bapak Giovanni mengenai program loyalitas yang mereka rancang sebelumnya. Beberapa ide yang telah dikumpulkan oleh penulis seperti system poin reward, kartu member, customer gathering, kupon, promo, trade-in, dan hadiah melalui sms. Semua ide yang penulis lontarkan didiskusikan kedalam tim dan tim memberikan kesetujuan dan ketidaksetujuan mereka akan program loyalitas yang diberikan. Tim pun memberikan masukan kepada penulis mengenai program loyalitas dengan memperhatikan *transaction-retention-recommendation*.

Penulis pun masih mencari beberapa program loyalitas yang dirasa lebih cocok untuk diterapkan pada perusahaan pembiayaan. Melalui diskusi kembali penulis dan tim akhirnya memutuskan untuk mengambil sistem *point reward* yang akan terekam dalam kartu member. Program loyalitas ini akan dimulai dari pengajuan awal kredit, yang nantinya nasabah akan mendapatkan kartu member dan point awal, yang dilanjutkan dengan *collection point*, dan pada akhirnya akan mendapatkan *higher plafond* bagi nasabah dengan syarat yang telah ditentukan sebelumnya. Penulis juga menentukan siapa saja yang berhak untuk mendapatkan program loyalitas atau membership syarat apa saja yang harus dipenuhi oleh nasabah agar bisa mendapatkan program loyalitas tersebut.

Penulis diminta untuk memvisualisasikan seluruh ide yang telah diperoleh ke dalam presentasi. Penulis juga melakukan beberapa revisi dalam penyusunan presentasi, karena penulis harus memaksimalkan penggunaan slide untuk menyampaikan

informasi yang cukup kepada klien. Didalam slide yang dibuat oleh penulis, penulis menuliskan tujuan, skema program, dan penjelasan program loyalty itu sendiri. Penulis juga menyertakan ilustrasi bagaimana konversi dari point yang akan didapatkan oleh para nasabah. Selain itu, penulis juga membantu dalam menentukan *reward* apa yang akan didapatkan nasabah jika telah mengumpulkan sejumlah *point*, penulis juga harus menyertakan syarat dan ketentuan dari penukaran *point* tersebut. Penulis juga menyertakan ilustrasi untuk memberikan gambaran dari proses awal nasabah meminjam kredit hingga nasabah dapat menukarkan *point* yang telah terkumpul. Tidak hanya itu, penulis juga membuat desain untuk kartu member yang akan digunakan oleh perusahaan pembiayaan.



Gambar 3. 12 Program Loyalitas untuk Perusahaan Pembiayaan

Sumber : Dokumen Perusahaan

O. Asuransi SinarMas

Pekerjaan pertama yang pertama kali penulis dapatkan adalah membantu dalam menyusun kuesioner bersama dengan Ibu Winny. Ibu Winny menjelaskan maksud dan

tujuan riset yang akan dilakukan terlebih dahulu kepada penulis, dan selanjutnya penulis diajak untuk mendiskusikan apa saja yang seharusnya ditanyakan kepada nasabah. Setelah melewati diskusi yang cukup panjang, penulis diminta untuk membantu penyusunan kuesioner dibagian awal, yang belum memberikan pertanyaan kompleks. Penulis harus mengetahui terlebih dahulu menguasai mengenai Asuransi Kesehatan SinarMas. Dalam penyusunannya, penulis juga melakukan *desk research* mengenai perusahaan asuransi kesehatan lainnya yang ada di Indonesia. Setelah mencari-cari informasi barulah penulis memulai menyusun kuesioner tersebut.

Penulis juga diminta oleh Ibu Cecilia untuk melakukan *desk research* mengenai bagaimana tren asuransi internasional saat ini. Penulis juga melihat teknologi-teknologi seperti apa yang telah digunakan oleh perusahaan asuransi di luar negeri. Hal ini dilakukan agar tim dapat memiliki *benchmark* untuk ide yang akan disampaikan kepada klien. Dari beberapa informasi yang telah didapatkan oleh penulis, penulis visualisasikan pada *power point* agar lebih mudah dipahami oleh tim.

Masih dengan proyek yang sama, penulis kembali diminta oleh Ibu Cecil untuk mencari *keyword* apa yang dapat digunakan oleh klien untuk melakukan iklan melalui media digital. Penulis menggunakan *Google Keyword Planner* dalam memberikan masukan *keyword* yang dapat digunakan. Namun, dalam pencarian *keyword* terdapat beberapa hal yang dirasa tidak memiliki hubungan dengan *keyword* yang diharapkan muncul. Ketika beberapa *keyword* tidak ditemukan, penulis mencoba mendiskusikannya bersama dengan Ibu Cecil. Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilalui, Ibu Cecil menyarankan untuk menyebar kuesioner kepada masyarakat untuk mengetahui *keyword* apa yang mereka cari di internet dan penulis juga memberikan ide untuk melakukan *desk research* terlebih dahulu untuk mengetahui apa saja yang dicari oleh masyarakat. Ide yang diutarakan penulis diterima oleh Ibu Cecil, namun beliau berpesan agar sumber pencarian yang digunakan oleh penulis itu dapat dipertanggung jawabkan (*scientific*).

Dalam pencarian *keyword* ini, penulis juga berkoordinasi bersama Bapak Giovanni, yang mana beliau membantu untuk menghubungi lembaga yang dapat menyebarkan

kuesioner. Disamping menunggu kepastian dapat menyebarkan kuesioner, penulis tetap melakukan *desk research*. Pada akhirnya, Bapak Giovanni pun memberikan info kepada penulis bahwa dapat menyebarkan kuesioner. Penulis membantu dalam penyusunan kuesioner dengan koordinasi kepada Bapak Giovanni. Setelah kuesioner yang dibuat telah selesai, penulis diminta untuk mengirimkan pertanyaan-pertanyaan tersebut kepada pihak yang nantinya membantu dalam penyebaran kuesioner.

P. Bank Syariah Mandiri

Adanya proyek *training* Bank Syariah Mandiri membuat penulis dilibatkan kedalamnya. Penulis mendapatkan kesempatan untuk mengikuti *meeting* sebelum pengadaan *training* ini. Dalam proyek ini, penulis berkoordinasi dengan Bapak Giovanni. Penulis diminta untuk membantu menilai *case study training* yang telah dilaksanakan. Penilaian *case study* ini dapat dikatakan cukup lama karena penulis harus membaca satu per satu jawaban yang dikumpulkan oleh peserta *training*. Penulis juga memasukkan nilai-nilai peserta kedalam system yang telah dirancang khusus untuk program *training* BSM ini.

Q. Perusahaan Perbankan

Pada proyek ini, penulis diminta oleh Bapak Julio untuk membantu mendesain poster di TV, buku penjualan, brosur dan content email untuk salah satu perusahaan perbankan. Bapak Julio merasa penulis memiliki kelebihan dalam bidang desain sehingga beliau mempercayakannya kepada penulis. Penulis diberikan *briefing* terlebih dahulu mengenai apa saja yang harus dikerjakan oleh penulis dan permintaan yang diinginkan oleh klien. Dalam membuat design poster TV, penulis hanya perlu menyamakan warna design yang senada dengan klien itu sendiri, untuk segala macam konten yang tertera sudah disiapkan oleh klien, penulis hanya perlu memvisualisasikan agar lebih mudah dimengerti oleh orang awam. Berikut merupakan hasil yang telah dibuat oleh penulis;

PERHITUNGAN BAGI HASIL

RUMUS :

$$\frac{\text{Saldo rata-rata simpanan nasabah}}{\text{Saldo rata-rata seluruh simpanan sejenis}} \times \text{Total pendapatan distribusi bagi hasil untuk simpanan sejenis} \times \text{Nisbah bagi hasil}$$

ILUSTRASI

<p>Pak Sarman, saldo rata-rata tabungan bulat Agustus 2013 Rp 1.000.000,-</p>	<p>Perbandingan bagi hasil (nisbah) antara Bank dan Nasabah 73 : 27</p>	<p>Saldo rata-rata tabungan seluruh nasabah BSM pada Agustus 2013 Rp 2.000.000.000,-</p>	<p>Pendapatan Bank yang dibagikan untuk nasabah tabungan Rp 200.000.000,-</p>
---	---	--	---

Berapakah jumlah bagi hasil yang akan saya terima?

$$\frac{\text{Rp 1.000.000,-}}{\text{Rp 2.000.000.000,-}} \times \text{Rp 200.000.000,-} \times 27\% = \text{Rp 27.000,-}$$

Maka, bagi hasil yang diterima Pak Sarman sebesar Rp 27.000,-

Gambar 3. 13 Desain Poster TV

Sumber : Dokumen Perusahaan

Desain untuk buku penjualan juga dirancang oleh penulis dengan konten yang sudah disiapkan oleh klien sendiri. Dalam perancangan design buku penjualan ini, penulis membuat dengan paduan warna yang sama dengan ciri khas klien sendiri dan dibuat simpel. Berikut merupakan hasil desain buku penduan penulis;

**Panduan Penjualan
Produk untuk Nasabah
Perseorangan**

NAMA PRODUK

W
H
A
T

W
H
Y

H
O
W

QUESTIONS?

?

?

?

?

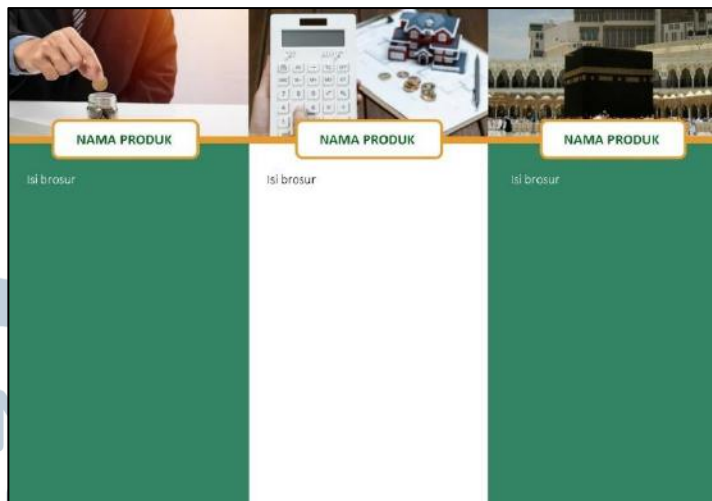
Gambar 3. 14 Desain Sales Book

Sumber : Dokumen Perusahaan

44

Peranan business analyst..., Nathania Carissa Alverina, FB UMN, 2017

Penulis juga diminta untuk mendesain brosur. Dalam membuat rancangan design brosur, penulis membuat seperti brosur pada umumnya, desain yang dibuat juga sama dengan desain-desain sebelumnya dengan menggunakan warna yang menggambarkan perusahaan klien sendiri. Namun sebelum melakukan desain brosur, penulis melihat beberapa referensi brosur yang sudah ada sebagai pedoman penulis sendiri. Brosur yang dibuat memiliki dua sisi yakni; depan dan belakang yang digunakan semaksimal mungkin dan nantinya brosur tersebut dapat lipat menjadi tiga bagian yang berbeda-beda. Berikut merupakan template brosur yang telah dibuat oleh penulis :



Gambar 3. 15 Desain Brosur

Sumber : Dokumen Perusahaan

Penulis juga diminta untuk membuatkan content marketing berbasis e-mail yang akan dikirimkan bagi nasabah baru bergabung. Penulis memberikan gambaran mengenai keunggulan dalam menggunakan bank Syariah dan perbedaannya dengan bank konvensional. Berikut merupakan design e-mail yang telah dibuat:



Gambar 3. 16 E-mail Content

Sumber : Dokumen Perusahaan

R. Executive Education Program

Executive education program (EEP) merupakan program pendidikan eksekutif yang membahas *sales, brand, service, integrating marketing and finance*, dan *marketing* secara komprehensif. Program ini dirancang khusus untuk para eksekutif dengan pengalaman kurang lebih 10 tahun. Keseluruhan program ini dipimpin langsung oleh Hermawan Kertajaya bersama tim pengajar khusus dari MarkPlus, Inc.

Bersama dengan Aliyah, penulis diminta oleh Bapak Irfan untuk membantu dalam penyusunan materi pelatihan ini. Penulis berperan dalam melakukan *desk research*, menrangkum *case study* dan memvisualisasikannya kedalam bentuk presentasi.

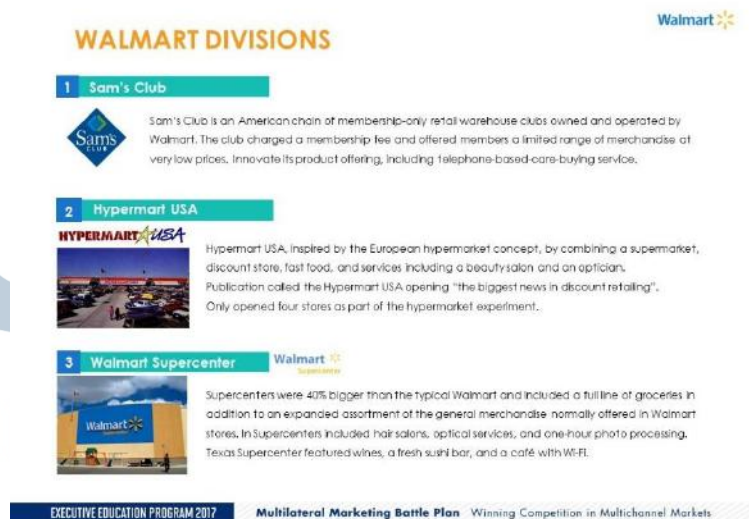
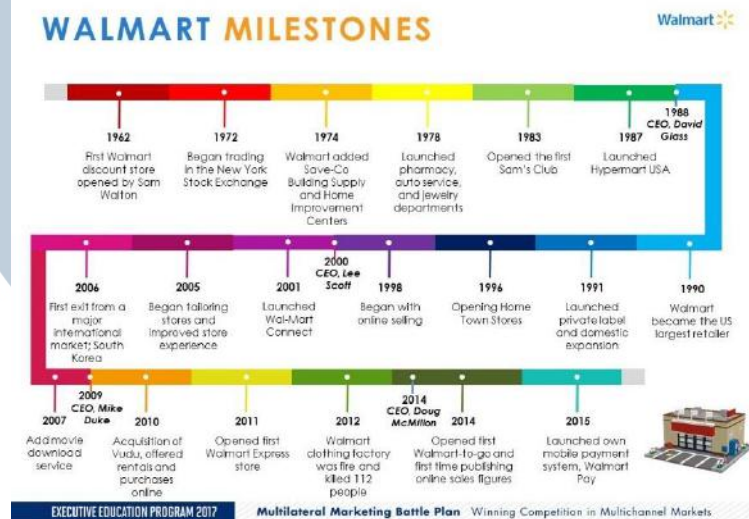
Dengan tema The New Strategic Marketing 2017 - Multilateral Marketing Battle Plan, penulis diminta untuk melakukan *desk research* mengenai *omnichannel* dan *segmentation based on data*. Bapak Irfan memberikan gambaran terlebih dahulu mengenai materi apa yang harus penulis cari dan memberikan contoh konsep *omnichannel* terlebih dahulu kepada penulis.

Dalam EEP ini, penulis dan Aliyah dipercaya untuk membantu memvisualisasikan artikel. Artikel ini membicarakan mengenai How to Make the Most of Omnichannel Retailing, yang mana sedikit memberikan gambaran awal mengenai apa itu *omnichannel*. Berikut adalah gambaran presentasi yang telah disusun oleh penulis:



Gambar 3. 17 Presentasi untuk EEP
Sumber : Dokumen Perusahaan

Terdapat *case study* yang membahas mengenai Walmart dari awal berdirinya hingga sekarang ini. Pada *case study* kedua ini, Bapak Irfan memberikan poin-poin mengenai apa saja yang nantinya penting untuk divisualisasikan kedalam presentasi. Penyusunan *case study* Walmart ini dikerjakan baik oleh penulis dan Aliyah dengan tugas yang sudah dikomunikasikan oleh Bapak Irfan sebelumnya. *Case study* ini langsung dibawakan oleh Bapak Hermawan Kertajaya untuk dibahas langsung dengan para peserta *training*. Berikut gambaran ringkasan yang telah dibuat oleh penulis;



Gambar 3. 18 Walmart Case Study

Sumber : Dokumen Perusahaan

S. Bank Indonesia

Bapak Giovanni kembali mempercayai penulis untuk membuat kuesioner bagi Bank Indonesia. Briefing selalu dilakukan sebelum penulis mulai mengerjakan kuesioner, selain dengan briefing, penulis juga diberikan hasil *focus group discussion* yang telah dilaksanakan. Penulis pertama-tama membaca dan memahami hasil dari FGD, setelah itu mulai menyusun kuesioner yang diminta. Tujuan dari kuesioner ini adalah ingin mengetahui sebenarnya apa yang diinginkan oleh para karyawan sekarang ini terkait suatu hal di perusahaan. Pada awal penyusunan kuesioner ini, penulis mendapatkan kurang lebih 15 pertanyaan yang akan dilontarkan. Dari pertanyaan yang telah dibuat oleh penulis, penulis mendapatkan beberapa revisi mengenai pertanyaan-pertanyaan tersebut, seperti membenarkan kata yang tercantum pada pertanyaan dan menambahkan beberapa pertanyaan yang lebih mendalam para responden.

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Selama ini, koordinasi yang terjadi pada tim sudah baik karena seluruh tim berada pada satu ruangan yang sama, sehingga tidak memerlukan waktu lebih untuk melakukan koordinasi dengan *lead* industri. Selain itu, hubungan kerja yang tercipta juga sangat baik dan *output* dari yang dikerjakan juga sudah baik. Sebagai pekerja magang, penulis diberikan tanggung jawab yang sama seperti rekan *business analyst* lainnya. Namun, selama praktek kerja magang ini, penulis menghadapi beberapa kendala yang tidak terlalu besar. Berikut merupakan kendala yang dihadapi penulis:

1. **Deadline proposal yang terlalu singkat**

Banyaknya permintaan proposal untuk menjalankan riset dan training membuat penulis dan tim harus memiliki kemampuan lebih dalam membagi waktu pengerjaan proposal. Terlebih dengan singkatnya waktu pengumpulan proposal membuat penulis menghadapi kesulitan. Sebagai pekerja magang yang belum memiliki kebiasaan dalam menyusun proposal dengan cepat dan tepat, hal ini menjadi kendala yang sering kali dijumpai oleh penulis.

Penyusunan proposal bukan melihat selesai atau tidaknya proposal yang telah dibuat, namun juga harus memperhatikan konten yang akan diberikan. Selain itu, jika dalam proposal riset, penulis harus membaca *term of reference* (TOR) yang diberikan oleh perusahaan untuk memahaminya terlebih dahulu dan harus melakukan *desk research* mengenai aspek-aspek pengukuran yang mana hal tersebut tidak dapat dilakukan dengan waktu yang singkat. Begitu pula dalam membuat proposal training, yang mana penulis belum mengetahui materi-materi yang dijalankan oleh perusahaan.

Selain itu, terdapat perbedaan antara penyusunan proposal riset dan training yang juga cukup memakan waktu. Jika pada proposal riset, penulis harus dapat membuat proposal menarik namun tetap formal selayaknya sebuah proposal. Pada proposal training, dengan harus menyertakan inti konten pelatihan yang ingin dibawakan penulis tidak hanya harus melihat design dari proposal saja yang formal dan menarik, namun konten pelatihan yang disertakan juga harus diperhatikan apakah sudah menarik atau belum. Hal ini yang membuat penulis membutuhkan waktu lebih dalam menyusun proposal. Dengan singkatnya waktu penyusunan proposal, membuat penulis merasa bahwa proposal yang telah dikerjakan tersebut kurang memaksimalkan isi dari proposal.

2. Tidak mengerjakan proyek dari awal

Selama praktek kerja magang ini penulis diberikan banyak kontribusi dalam mengerjakan beberapa proyek. Penulis menemukan kendala ketika penulis ikut serta dalam proyek namun tidak dari awal. Penulis diberikan *briefing* oleh tim mengenai proses awal yang telah dilalui dan segala hasil yang telah dikerjakan. Selain itu, tim juga memberikan kepada penulis file mengenai pekerjaan tersebut. Namun, dalam membaca hasil yang diberikan terkadang penulis tidak dapat memahami maksud dari pekerjaan sebelumnya untuk dikaitkan dengan langkah selanjutnya. Penulis merasa kebingungan dalam memahami dan terkadang membuat ide yang akan diberikan terhambat karena penulis merasa takut dengan kesalahpahaman mengenai materi yang ada. Proyek konsultan yang sering membuat penulis merasa bingung dan tidak mengerti standart dalam penyusunan presentasi untuk konsultan yang harus memberikan banyak informasi dan professional.

Selain dengan proyek konsultan, penulis terkadang juga menemui kesulitan dalam mengerjakan proyek riset yang mengharuskan membuat kesimpulan mengenai hal-hal yang diperoleh melalui FGD maupun IDI. Karena penulis lebih banyak berkontribusi dalam penyusunan proposal, membuat penulis kurang mampu dalam membuat kesimpulan suatu riset. Ditambah dengan ketidakikutsertaan dan pemahaman penulis yang belum luas mengenai setiap pertanyaan yang ditanyakan kepada responden, membuat penulis bingung dalam melakukan rekapitulasi hasil FGD dan IDI yang pada akhirnya harus membuat *content analysis* dengan menyertakan verbatim (jawaban langsung dari para responden). Selain itu, dalam penyusunan report hasil riset tersebut penulis harus menggunakan kalimat yang baku dan mudah dipahami oleh klien.

3.3.3 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Melalui bimbingan dari Ibu Cecilia dan sesama rekan *business analyst* lainnya, serta diskusi yang dilakukan, penulis dapat menghadapi kendala yang ditemukan selama melaksanakan praktek kerja magang ini. Berikut merupakan solusi atas kendala yang ditemukan:

1. *Deadline* Proposal yang Terlalu Singkat

Dalam mengatasi *deadline* proposal yang terlalu singkat, yang bahkan hanya dalam sehari, penulis dapat mengatasi kendala tersebut. Penulis memanfaatkan segala referensi yang telah diberikan dan mengelola waktu dengan baik. Penulis menentukan sendiri waktu dalam penyusunan proposal yang dibuat agar dapat selesai tepat pada waktunya. Selain itu, penulis juga mengerjakan proyek dengan rentang waktu yang lebih cepat untuk lebih cepat pula mendapatkan revisi dalam menyusun proposal.

Pada saat proyek pertama, penulis terkadang menulis terlebih dahulu konten proposal yang akan dibuat sebelum divisualisasikan kedalam bentuk presentasi. Namun setelah menyusun beberapa proposal, penulis mulai langsung untuk memvisualisasikan ke dalam presentasi dengan membandingkan beberapa alternative presentasi yang telah

dibuat. Dengan membuat beberapa alternative, penulis dapat memaksimalkan konten yang akan diberikan.

2. Tidak Mengerjakan Proyek dari Awal

Dalam mengatasi proyek-proyek yang keterlibatan penulis tidak ikuti dari awal, penulis memiliki cara tersendiri untuk dapat memaksimalkan ide yang penulis punya. Penulis membutuhkan waktu yang relative lebih lama untuk memahami proyek yang akan dikerjakan. Penulis meluangkan waktu lebih banyak di pagi hari untuk memahami terlebih dahulu konten yang telah dikerjakan sebelumnya dan melontarkan pertanyaan ketika penulis memang belum bisa memahami maksud konten tersebut.

Selain itu, penulis juga melakukan *desk research* yang lebih intens untuk dapat memberikan ide kreatif kepada tim. Setelah memahami proyek yang dikerjakan secara keseluruhan, penulis memulai untuk mengerjakan tugas yang diberikan. Seperti kendala pertama, penulis selalu membuat waktu dalam menyelesaikan tugasnya untuk dapat didiskusikan dan direvisi terlebih dahulu agar penulis lebih terarah dalam mengerjakan proyek.

Penulis juga sering bertanya kepada anggota tim lainnya untuk memastikan bahwa yang dikerjakan penulis sudah terarah. Melalui referensi yang telah diberikan juga membantu penulis membuat gambaran presentasi seperti apa yang harus dibuat oleh penulis. Penulis juga membuat catatan-catatan sebagai pedoman dalam penyusunan presentasi. Melalui catatan-catatan mengenai pokok dari proyek dapat membuat penulis lebih terarah dan mengetahui apa saja yang harus dibuat oleh penulis.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A