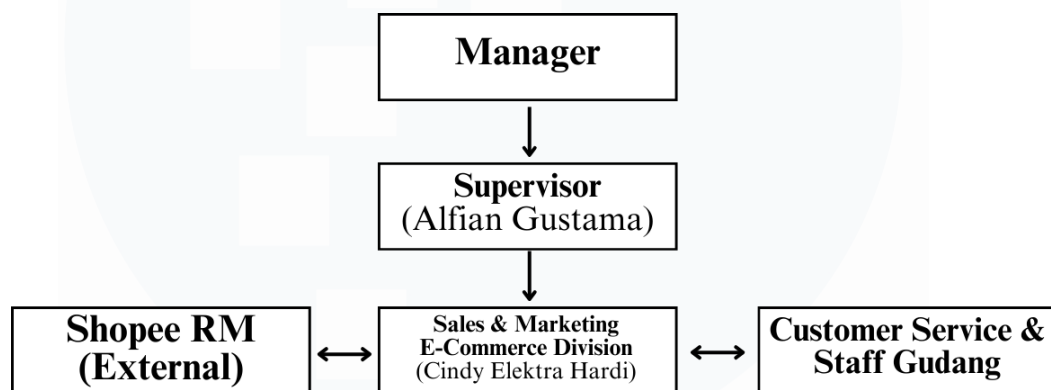


BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Saat penulis melakukan kegiatan magang, penulis ditempatkan pada divisi *online (e-commerce)*. Selama bekerja, penulis dibimbing secara langsung oleh Kak Alfian Gustama selaku *supervisor*. Selain itu, penulis juga berkoordinasi dengan pihak internal (*customer service* dan *staff gudang*) dan eksternal (RM Shopee).



Gambar 3.1 Bagan alur kerja dan koordinasi

Sumber: Olahan data penulis

Manager akan memberi arahan kepada *supervisor*. Selanjutnya, *supervisor* akan memberi arahan kepada tim *sales & marketing e-commerce division*. Saat menjalankan tugas sebagai *sales & marketing*, penulis sering kali berkoordinasi dengan pihak eksternal, yaitu RM Shopee. *Relationship Manager (RM)* dapat dikatakan sebagai “jembatan” pihak penjual (*seller*) dengan pihak *platform e-commerce* (Shopee). Ketika penulis menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan Shopee, penulis dapat berkoordinasi dengan RM untuk menyelesaikan masalah tersebut. Selain itu, RM secara aktif menginformasikan promosi yang berlaku, mendaftarkan produk pada *campaign* yang berlaku (atas konfirmasi dari pihak *seller*). Selain itu, penulis juga berkoordinasi dengan *staff gudang* untuk memastikan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengiriman produk. Tidak

berhenti pada staff gudang, penulis juga berkoordinasi dengan *customer service* untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Selama penulis melakukan kerja magang, penulis melakukan berbagai tugas yang berkaitan dengan pengelolaan Shopee Hoptech Official Store. Sebagian besar tugas berkaitan dengan aktivitas pemasaran. Berikut merupakan tugas yang dilakukan selama magang.

No.	Tugas	Frekuensi	Keterangan
1.	Mengisi laporan harian	Setiap hari	Merekap data penjualan harian dan biaya-biaya yang dikeluarkan dalam setiap harinya.
2.	Memeriksa <i>stock oversell</i>	Setiap hari	Memastikan tidak ada produk yang <i>oversell</i> melalui BigSeller
3.	Memeriksa pesanan terlambat	Setiap hari	Memeriksa pesanan pelanggan yang belum terkirim dan mem <i>follow up</i> pesanan pada Staff Gudang untuk memastikan pemrosesan pesanan.
4.	Mengupload produk baru	Setiap produk baru diluncurkan	Mengedit foto utama produk, mencari judul produk yang sesuai, memberi deskripsi produk secara rinci, mengedit foto SKU (Variasi) produk, dan mengupload produk pada toko.
5.	Memeriksa penilaian toko (ulasan pelanggan)	Setiap minggu	Memeriksa ulasan dan penilaian toko untuk memastikan kualitas pelayanan serta kualitas produk.
6.	Memeriksa efektivitas iklan	Setiap minggu	Memeriksa efektivitas iklan, melakukan optimasi iklan

			yang kurang efektif, mengoptimalkan penggunaan Shopee Ads.
7.	Membuat flash sale toko	Setiap minggu	Membuat aktivitas <i>flash sale</i> toko untuk meningkatkan penjualan.
8.	Mengedit <i>banner</i> toko	<i>On special occasion</i>	Mengedit banner untuk mendekorasi tampilan toko pada <i>occasion</i> tertentu.
9.	Menganalisis produk kompetitor	<i>On demand</i>	Menganalisis penjual di Shopee yang menjual produk serupa.
10.	Mendaftarkan produk pada <i>campaign</i> Shopee	Setiap ada <i>campaign</i>	Memastikan ketersediaan <i>stock</i> produk dan kesesuaian harga produk yang didaftarkan pada <i>campaign</i> .
11.	Mengunduh data bulanan	Setiap bulan	Mengunduh keseluruhan data toko (terkait keuangan, pesanan, dan penjualan)
12.	Membuat konten Instagram	<i>On demand</i>	Membuat konten Instagram (informasi produk baru, story kode voucher terbatas)

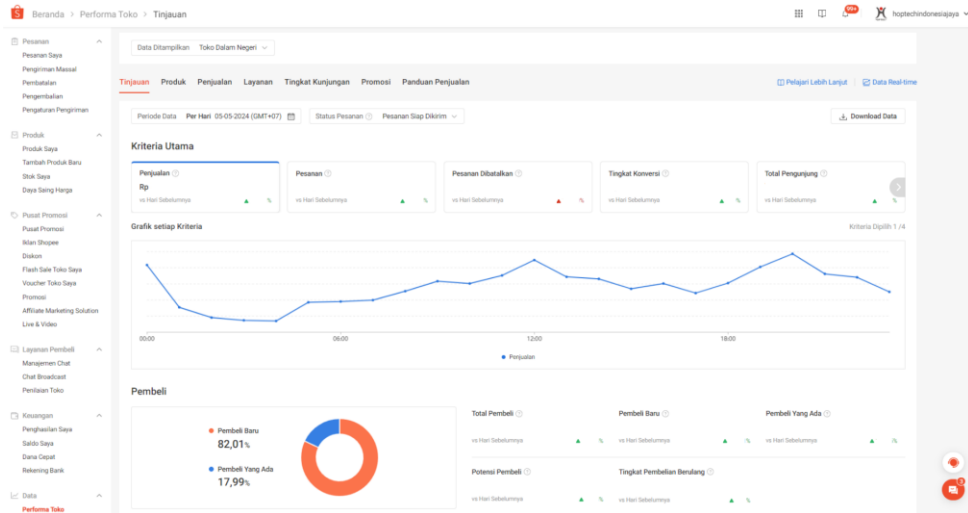
Tabel 3. 1 Tugas Kerja Magang

Sumber: Olahan data penulis

3.2.1 Mengisi Laporan Harian

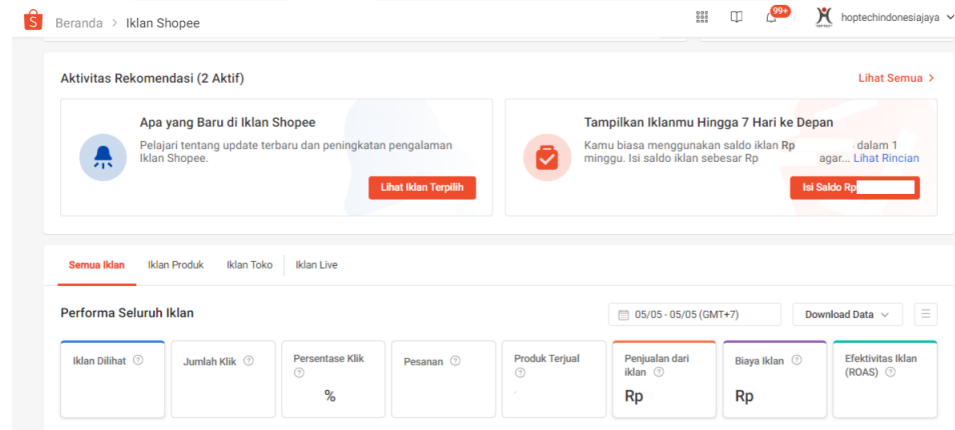
Setiap hari penulis mengisi laporan penjualan harian Shopee Hoptech Official Store. Beberapa data yang terdapat dalam laporan tersebut mencakup angka penjualan, pesanan, tingkat konversi, total pengunjung, jumlah produk dilihat, serta biaya iklan (Shopee Ads) yang dikeluarkan. Pengisian laporan harian dilakukan melalui proses berikut

1. Mengunduh data penjualan melalui halaman Performa Toko di Shopee Seller Centre



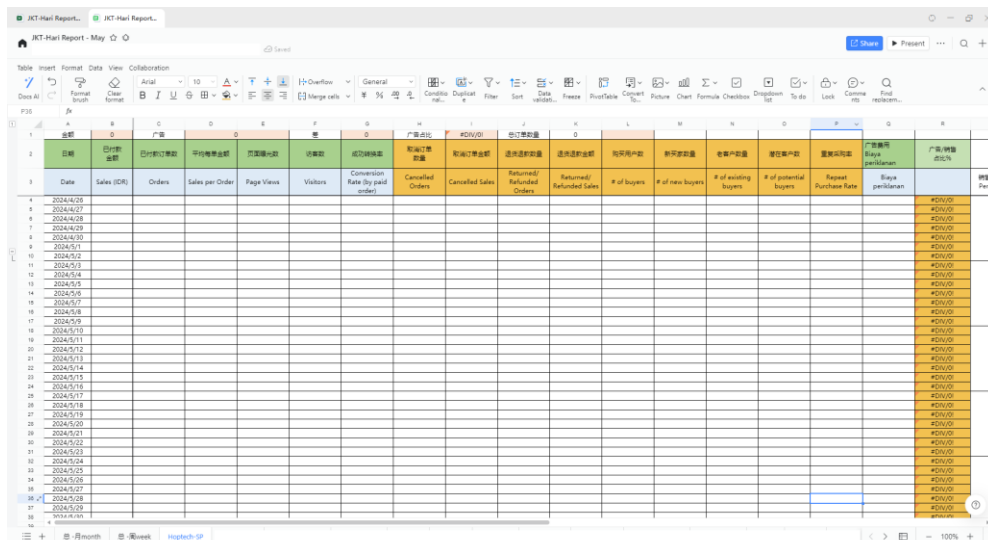
Gambar 3.2 Tampilan halaman performa toko pada Shopee Seller Centre

2. Melihat biaya iklan yang dikeluarkan melalui halaman Iklan Shopee di Shopee Seller Centre



Gambar 3.3 Tampilan halaman Iklan Shopee pada Shopee Seller Centre

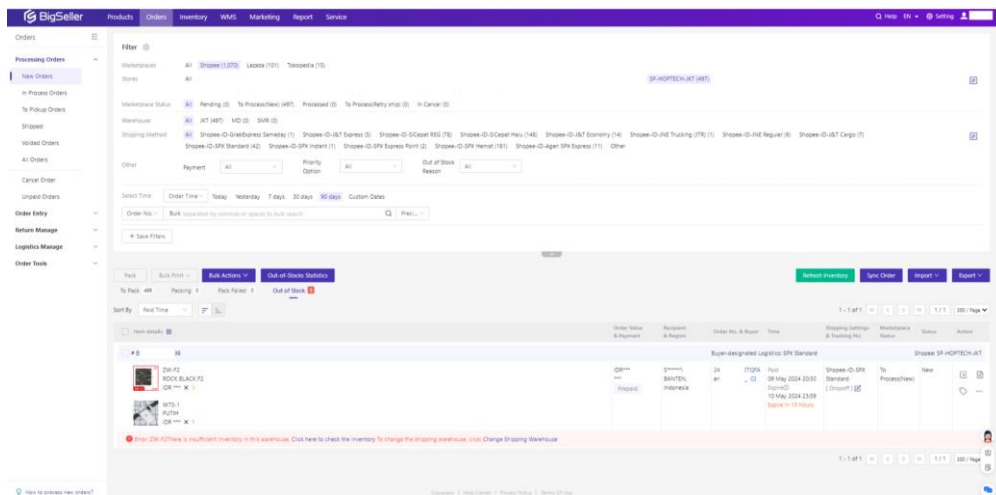
3. Memindahkan data penjualan dari file excel yang terdownload pada file laporan harian yang terdapat pada drive (DingTalk)



Gambar 3.4 Tampilan File Laporan Harian pada Drive DingTalk

3.2.2 Memeriksa Stock Oversell

Oversell sering kali terjadi karena stok yang tertera pada Shopee Seller Center tidak sinkron dengan jumlah stok fisik dan stok yang terinput pada *Software* pihak ketiga. BigSeller merupakan *platform omnichannel* yang digunakan perusahaan untuk membantu proses penjualan mulai dari *input* stok, penyimpanan informasi produk, pemrosesan pesanan, pengelolaan produk, dan kegunaan lainnya yang terhubung dengan *e-commerce*. Dengan menggunakan BigSeller, seluruh proses menjadi terintegrasi sehingga meningkatkan efisiensi. Jumlah stok yang tidak sinkron umumnya disebabkan oleh penguncian stok yang dilakukan pihak Shopee pada produk yang didaftarkan pada *campaign* atau promosi lainnya. Sehingga, stok produk sebenarnya yang sudah kosong akan tetap tersedia dan dapat dibeli oleh pelanggan. Setelah menemukan produk *oversell*, penulis akan memastikan kesamaan jumlah stok sebenarnya dengan jumlah stok yang tertera pada Shopee Seller Center. Jika produk *oversell* masih terdaftar pada *campaign* Shopee, penulis akan menurunkan produk dari *Campaign* yang terdaftar. Selain itu, penulis juga memeriksa pesanan pelanggan dengan produk *oversell* dan *memfollow up* pelanggan untuk membatalkan pesanan atau mengganti produk dengan alternatif lainnya.



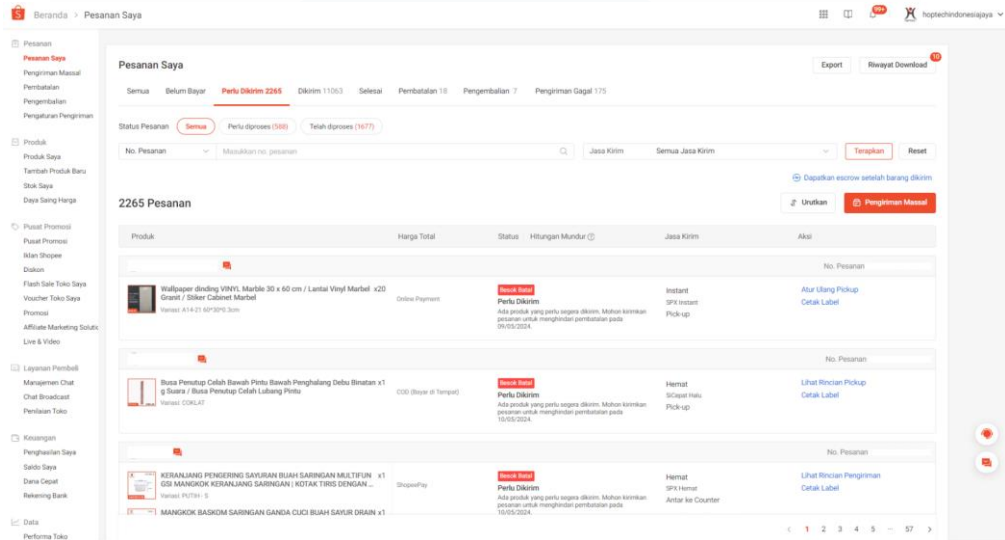
Gambar 3.5 Tampilan produk oversell pada BigSeller

3.2.3 Memeriksa Pesanan Terlambat

Setelah memeriksa produk *oversell*, penulis memeriksa pesanan yang belum terkirim, biasanya penulis *memfollow up* pesanan yang sudah dibuat minimal 2 hari sebelumnya dan pesanan yang telah mendekati batas pengiriman. Keterlambatan pengiriman mungkin terjadi karena adanya kendala sistem, pengiriman yang *overload*, kendala terkait pihak ekspedisi atau terdapat produk yang *out of stock* dalam pesanan pelanggan sehingga pesanan tidak dapat diproses. Untuk memeriksa pesanan terlambat, penulis melakukan hal-hal berikut.

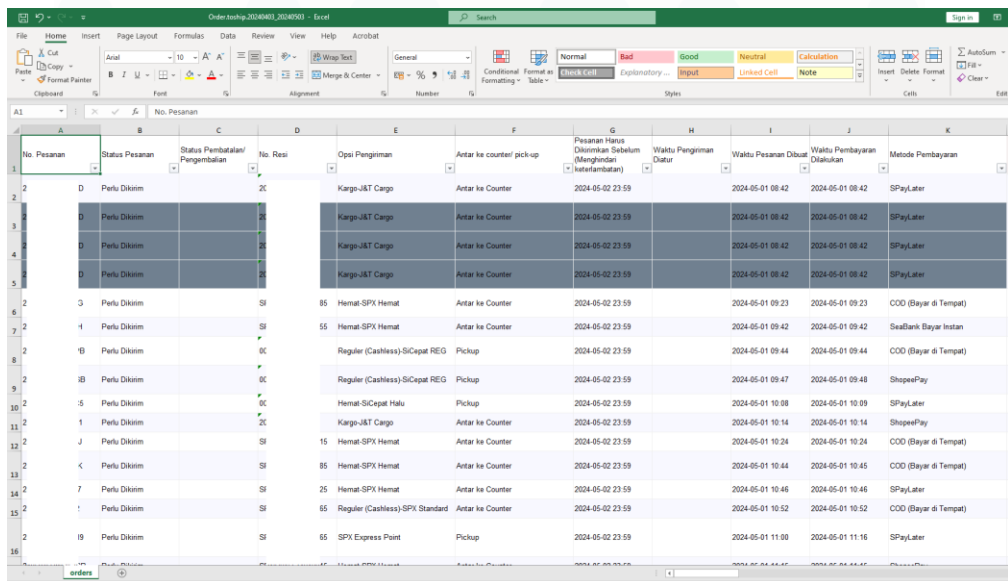


1. Mengunduh file pesanan perlu dikirim pada Shopee Seller Centre.



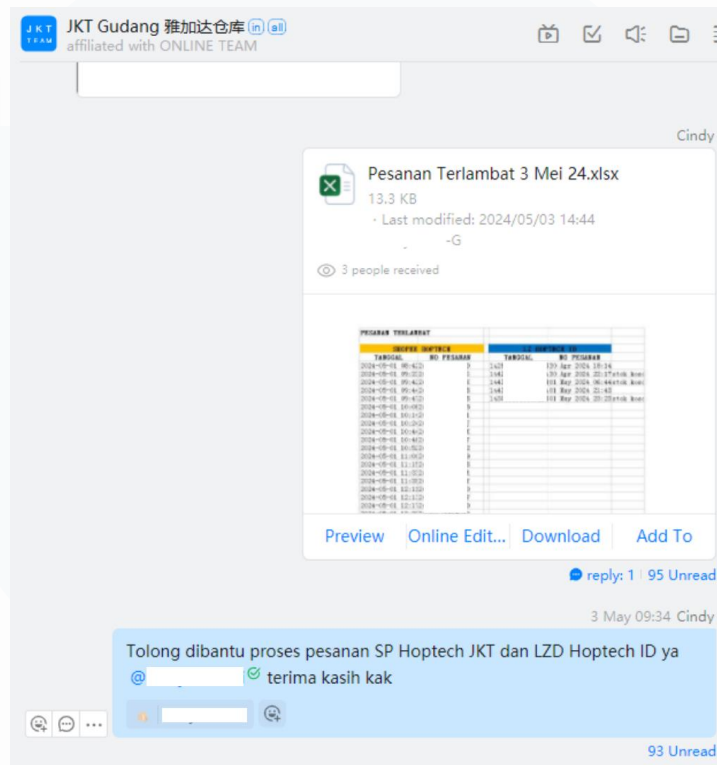
Gambar 3.6 Tampilan halaman pesanan perlu dikirim pada Shopee Seller Centre

2. Memfilter pesanan yang sudah dibuat dari atau lebih dari dua hari yang lalu serta pesanan yang telah mendekati batas pengiriman. Setelah memfilter pesanan yang sesuai dengan kriteria tersebut, penulis memindahkan data terkait pesanan pada file excel tersendiri untuk memudahkan pihak staff gudang dalam memeriksa pesanan-pesanan tersebut.



Gambar 3.7 File excel pesanan yang perlu dikirim

3. Penulis mengirimkan file excel tersebut dan mem-follow up nomor pesanan yang terlambat pada staff gudang.



Gambar 3.8 Follow up pesanan terlambat pada staff gudang

4. Pihak gudang (staff gudang) yang telah menerima file berisi pesanan terlambat akan memberi respon dan *feedback* melalui file excel yang terkirim. Setelah mendapat respons dari pihak staff gudang, penulis akan melakukan konfirmasi pada pelanggan (jika produk yang dipesan pelanggan habis) untuk mengganti produk alternatif atau membatalkan pesanan. Sedangkan, pesanan yang diajukan pembatalan oleh pelanggan tidak dapat diproses sehingga penulis mengapprove pembatalan tersebut.

3.2.4 Mengupload Produk Baru




Setiap kali terdapat produk baru, para *staff sales and marketing* akan diminta untuk mengupload produk baru tersebut. Penulis dapat melihat produk yang perlu diupload melalui file yang diberikan di *group*. Dalam file tersebut terdapat link yang SKU produk, spesifikasi produk, gambar produk, dan informasi-informasi relevan

lainnya. SKU (*Stock Keeping Unit*) merupakan kode yang terdiri dari angka dan huruf yang berguna untuk mengidentifikasi produk. Proses *upload* produk baru dilakukan dengan langkah-langkah berikut.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1					Alfian/Cindy					
2	(DEAD LINE! PENTI)	SPU	SKU	上架文件	HP					
723		W84	W84-3	W84	OK					
724			W84-4		OK					
725	2024/4/23		W84-5		OK					
726			W84-6		OK					
727			W84-7		OK					
728			W84-8		OK					
729			W84-9		OK					
730			F137		F137-1	F137	OK			
731					F137-2		OK			
732		F137-3		OK						
733		F137-4		OK						
734		F138	F138-1	F138	OK					
735			F138-2		OK					
736			F138-3		OK					

Gambar 3.9 File yang berisi SKU produk yang perlu diupload

1. Mengunduh foto produk yang tersedia atau mencari foto produk (jika foto yang disediakan kurang lengkap/kurang sesuai/kurang menarik)

F149 小鳄鱼学饮杯				
F149 Last edited:2024-05-08 10:40				
Table Insert Format Data View Collaboration Cool app				
Microsoft... 10				
B I U				
Merge cells				
¥ % .00				
Condition... Duplicate... Filter Sort				
A1	fx			
1				
2				
3	SPU	F149		
4	SKU	F149-1	F149-2	F149-3
5	SKU名	小鳄鱼学饮杯-绿色	小鳄鱼学饮杯-黄色	小鳄鱼学饮杯-紫色
6	主材质	PP+硅胶 PP+silika gel		
7	供应商网址	https://...		
8	印尼竞品网址	https://...		
9	SKU内容	1个学饮杯+1个吸管 1 botol belajar + 1 sedotan		
10	SKU包装	彩盒包装 kotak warna-warni		
11	单品规格(CM)	15.3*8.5*10cm		
12	单品重量(g)	123g		
13	容量(ml)	300ml		
14	1个 sku内容图片			
15	发货包装介绍	1个=1SKU		

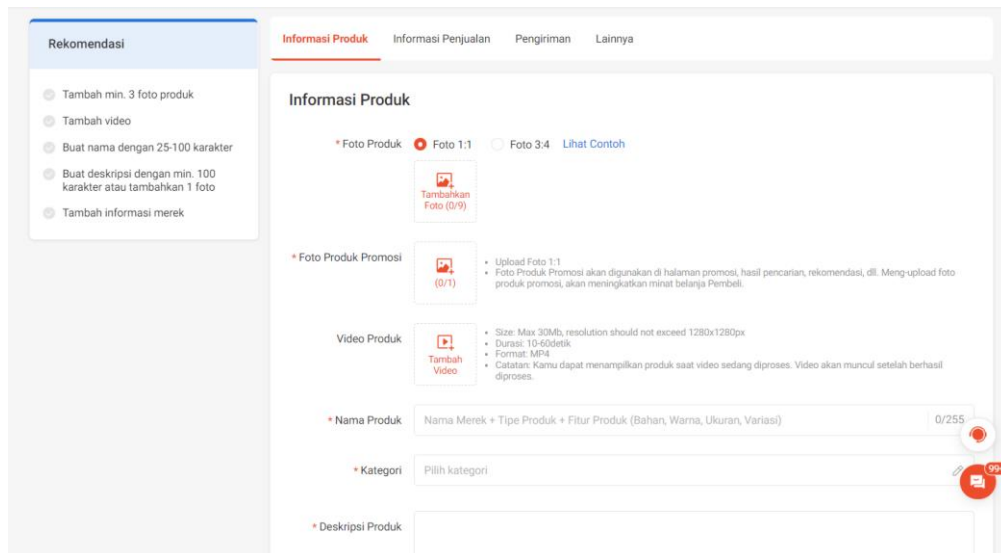
Gambar 3.10 File yang berisi SKU produk yang perlu diupload

2. Mengedit foto utama dan foto SKU produk menggunakan canva



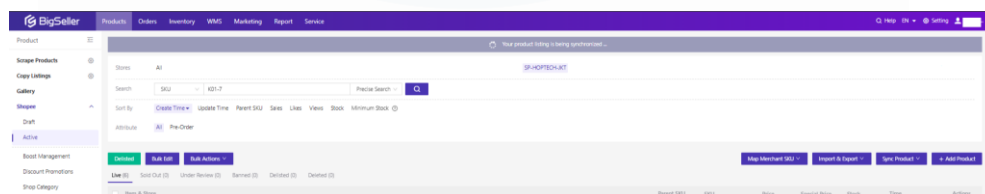
Gambar 3.11 File canva yang digunakan untuk mengedit foto produk

3. Mengupload produk baru pada halaman Shopee Seller Centre



Gambar 3.12 Tampilan halaman upload produk baru pada Shopee Seller Centre

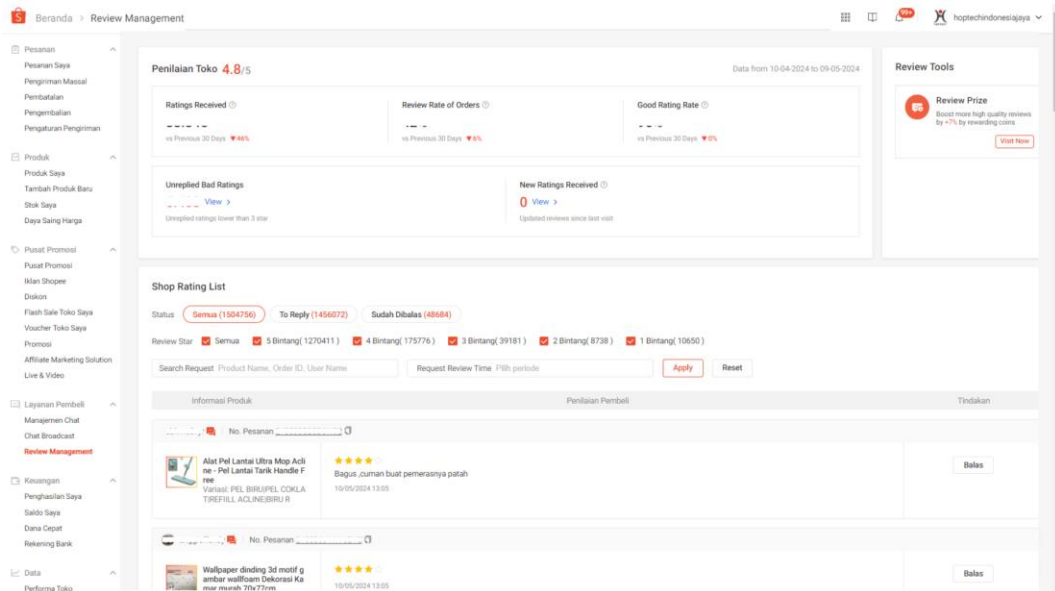
4. Melakukan sinkronisasi produk dan stok melalui halaman BigSeller. Langkah ini dilakukan agar jumlah stok yang ditampilkan (tersedia) di Shopee sama dengan jumlah stok sebenarnya.



Gambar 3. 13 Proses sinkronisasi produk pada BigSeller

3.2.5 Memeriksa Penilaian Toko (Ulasan Pelanggan)

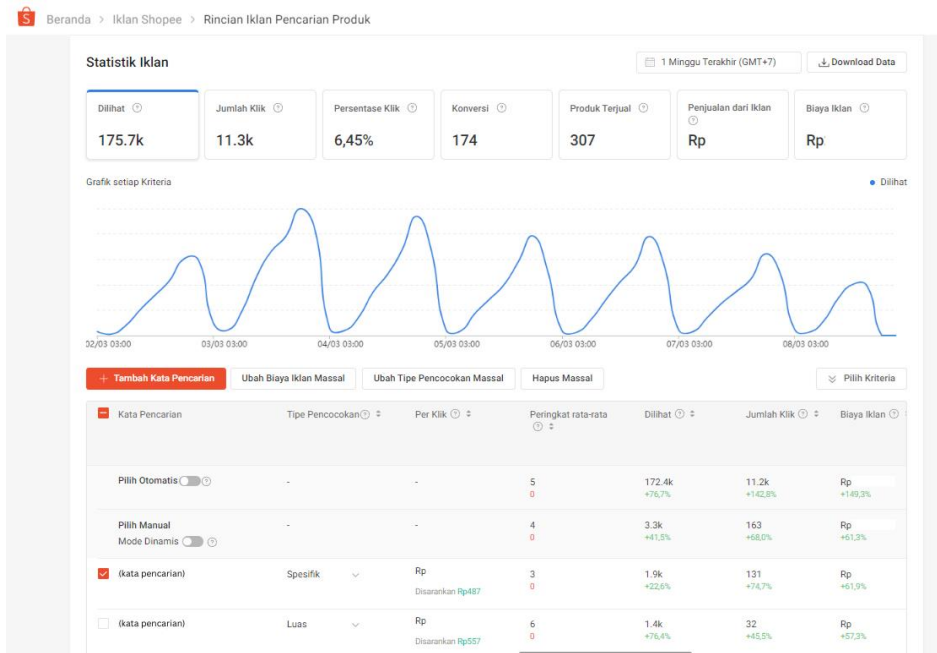
Setiap minggunya, penulis memeriksa ulasan-ulasan yang terdapat di toko. Melalui ulasan-ulasan yang dikirimkan oleh pelanggan, penulis dapat melihat produk apa saja yang memerlukan peningkatan dalam hal kualitas. Setelah menemukan produk dengan ulasan yang buruk tersebut, penulis akan mengumpulkan ulasan untuk produk terkait dan melakukan evaluasi bersama dengan *supervisor*, *manager*, dan rekan kerja lainnya sehingga solusi untuk masalah terkait dapat didiskusikan.



Gambar 3. 14 Tampilan halaman Penilaian Toko pada Shopee Seller Centre

3.2.6 Memeriksa Efektivitas Iklan

Selain memeriksa penilaian toko, penulis juga mengevaluasi efektivitas iklan. Pihak Shopee menyarankan *seller* untuk menilai efektivitas iklan satu minggu setelah tayang. Oleh karena itu, penulis memeriksa efektivitas iklan (*Shopee Ads*) setiap minggunya. Dengan adanya evaluasi efektivitas iklan, penulis dapat mengurangi biaya iklan yang dikeluarkan karena iklan yang kurang efektif akan dimatikan. Penulis juga dapat mengalokasikan dana iklan secara lebih efektif. Dengan mengerjakan tugas ini, penulis mempelajari berbagai metrik-metrik yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas sebuah iklan.



Gambar 3.15 Tampilan rincian iklan produk (Iklan pencarian)

3.2.7 Membuat Flash Sale Toko

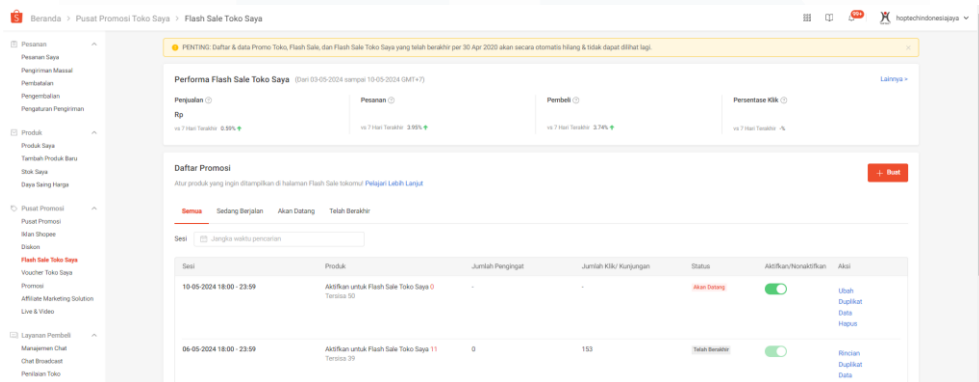
Selain menggunakan iklan, *flash sale* juga dilakukan untuk meningkatkan penjualan dan kunjungan pembeli pada halaman produk.



Gambar 3.16 Halaman flash sale toko yang ditampilkan pada pembeli

Langkah-langkah yang dilakukan untuk mendaftarkan *flash sale* toko adalah sebagai berikut.

1. Memilih jadwal *flash sale*
2. Memilih produk yang akan ditampilkan pada *flash sale* toko
3. Memasukkan harga dan stok untuk *flash sale*

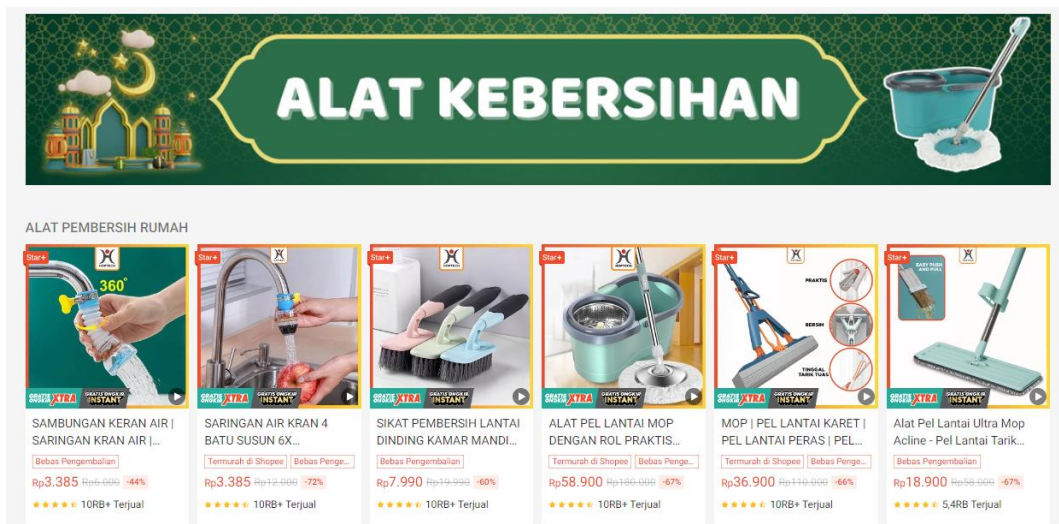


Gambar 3.17 Tampilan halaman flash sale toko pada Shopee Seller Centre

3.2.8 Mengedit Banner Toko

Banner toko digunakan untuk mendekorasi tampilan halaman toko yang akan dilihat oleh pembeli. Penulis mengedit banner toko pada saat-saat tertentu seperti tanggal kembar dan hari raya. Langkah yang dilakukan dalam pengerjaan tugas ini adalah sebagai berikut.

1. Mengedit banner toko menggunakan canva
2. Meminta masukan dan *approval* desain banner pada supervisor
3. Menampilkan banner pada halaman toko



Gambar 3.18 Banner yang tampil pada halaman toko

3.2.9 Menganalisis Produk Kompetitor

Pada saat-saat tertentu, penulis dan staff *sales and marketing online* lainnya akan diminta untuk menganalisis produk kompetitor. Analisis produk kompetitor dapat digunakan sebagai sarana untuk mempertimbangkan dan mengevaluasi produk. Misalnya, variasi produk kompetitor belum tersedia dan dipasarkan sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam menambahkan variasi produk. Selain itu, harga produk kompetitor juga menjadi salah satu pertimbangan dalam penentuan harga produk. Langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Menentukan kata kunci produk yang akan dianalisis
2. Mencari kata kunci produk tersebut pada halaman Shopee dan mengurutkan hasil pencarian berdasarkan produk terlaris
3. Mengumpulkan informasi atribut produk, harga produk, dan atribut lain yang mungkin diperlukan.

3.2.10 Mendaftarkan Produk pada Campaign Shopee

Shopee menyediakan berbagai *campaign* yang dapat didaftarkan secara mandiri oleh Seller. Penulis bertugas untuk mendaftarkan produk pada *campaign flash sale* dan diskon spesial *campaign*. Shopee juga menyediakan *campaign* untuk toko terpilih seperti *flash sale* Shopee, *campaign* diskon spesial, subsidi *live stream*,

subsidi *flash sale* dan subsidi diskon. Informasi mengenai *campaign* untuk toko terpilih tersebut disampaikan oleh RM. Seringkali produk pada *campaign* yang disampaikan oleh RM telah ditentukan dan dipilih, sehingga *seller* hanya perlu memberi konfirmasi persetujuan terkait jumlah stok yang diikuti pada *campaign* dan *nett price* produk. Secara umum, pendaftaran *campaign* produk dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Mengunduh informasi produk (terdiri dari kode produk, kode variasi, kode SKU, nama produk, harga produk, dan nama variasi). Data informasi tersebut akan disajikan dalam format excel.

Product ID	Product Name	Variation ID	Variation Name	Parent SKU	SKU	Price	Stock	Minimum Purchase Quantity	Maximum Purchase Quantity	Maximum Purchase Start Date	Maximum Purchase Quantity - Time Period (in Days)
7	4	v2	2	1			0				
8	4	v2	2	1			0				
9	6	B	2	1			96	1			
10	6	B	2	1			96				
11	6	B	2	1			96				
12	6	v2	2	1			2003	1			
13	6	v2	2	1			2009				
14	6	v2	2	1			2319				
15	6	v2	2	1			1708				
16	7	v2	2	1			0				
17	7	v2	2	1			0				
18	7	v2	2	1			0				
19	7	v2	2	1			0				
20	7	v2	2	1			0				
21	7	v2	2	1			0				
22	0	v2	2	1			1038	1			
23	0	v2	2	1			1261				
24	0	v2	2	1			1076				
25	0	v2	2	1			1024				
26	1	v2	2	1			0				
27	8	v2	2	1			0				
28	8	v2	2	1			431	1			
29	8	v2	2	1			432				
30	5	v2	2	1			431	1			
31	5	v2	2	1			0				
32	2	v2	2	1			179	1			
33	2	v2	2	1			152				
34	2	v2	2	1			389				
35	2	v2	2	1			389				
36	9	v2	2	1			0				
37	9	v2	2	1			155	1			
38	6	v2	2	1			0				
39	6	v2	2	1			404				

Gambar 3.19 File excel yang berisi informasi produk

2. Mengunduh file excel harga produk yang tersedia pada *drive* yang tersedia. Hal ini dilakukan karena produk yang dijual pada toko berjumlah besar dan harga produk yang dipasarkan *update* setiap hari dan setiap waktu. Sehingga penulis perlu menggunakan excel tersebut untuk mendapatkan informasi harga produk terbaru.
3. Mengunduh file excel *campaign* yang diberikan oleh RM maupun yang tersedia di halaman pendaftaran *campaign* secara mandiri pada *Shopee Seller Centre*.
4. Mengunduh *inventory list* pada BigSeller. File yang *download* akan menampilkan jumlah stok yang tersedia untuk masing-masing SKU produk

secara *real time*. Sehingga, penulis selalu menggunakan *file inventory list* terbaru setiap penulis mendaftarkan produk pada *campaign*.

- Memasukkan *nett price* dan jumlah stok yang diikutkan pada *campaign* (jika mendaftarkan produk pada *campaign* secara mandiri) atau memberi *feedback* (konfirmasi) terkait harga dan jumlah stok yang diikutkan pada *campaign* (jika *campaign* diberikan oleh RM). Penulis menggunakan rumus VLOOKUP untuk memastikan harga produk dan stok tersedia menggunakan file excel yang sudah *download* sebelumnya.

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Category	Model Name	Seller Username*	Shop ID*	Product ID*	Model ID	Product Link	Product Name		HARGA NETT SELLER	QTY Available for FS	Boleh tetap naik?
23	Home & Living	J		12	3	€	https://shopee.co	TERMURAH!!! Wallpaper Dinding Stiker Wallfoam 3D Stih			50	ya
24	Home & Living	uti		12	3	€	https://shopee.co	TERMURAH!!! Wallpaper Dinding Stiker Wallfoam 3D Stih			100	tidak
25	Home & Living			12	1	9	1	https://shopee.co	GANTUNGAN PLASTIK HOOK BAJU DAN TAS GANT		50	tidak
26	Home & Living			12	1	9	1	https://shopee.co	GANTUNGAN PLASTIK HOOK BAJU DAN TAS GANT		100	tidak
27	Home & Living			12	1	9	1	https://shopee.co	GANTUNGAN PLASTIK HOOK BAJU DAN TAS GANT		100	tidak
28	Home & Living			12	1	9	1	https://shopee.co	GANTUNGAN PLASTIK HOOK BAJU DAN TAS GANT		100	tidak
29	Home & Living			12	1	9	1	https://shopee.co	GANTUNGAN PLASTIK HOOK BAJU DAN TAS GANT		100	tidak
30	Home & Living			12	7	€	https://shopee.co	WALLPAPER DINDING 3D FOAM MOTIF BATU BATA 70			100	tidak
31	Home & Living	P		12	1	0	1	https://shopee.co	ALAT PEL LANTAI MOP DENGAN ROL PRAKTIS KAIN		50	ya
32	Home & Living	S		12	1	0	€	https://shopee.co	ALAT PEL LANTAI MOP DENGAN ROL PRAKTIS KAIN		50	tidak
33	Home & Living	S		12	1	0	€	https://shopee.co	ALAT PEL LANTAI MOP DENGAN ROL PRAKTIS KAIN		50	ya
34	Home & Living	P		12	1	0	€	https://shopee.co	ALAT PEL LANTAI MOP DENGAN ROL PRAKTIS KAIN		50	ya
35	Home & Living			12	1	9	€	https://shopee.co	MOP PEL LANTAI KARET PEL LANTAI PERAS PEL		10	tidak
36	Home & Living			12	1	9	€	https://shopee.co	MOP PEL LANTAI KARET PEL LANTAI PERAS PEL		100	tidak
37	Home & Living			12	1	9	€	https://shopee.co	MOP PEL LANTAI KARET PEL LANTAI PERAS PEL		100	ya
38	Home & Living			12	1	3	€	https://shopee.co	DISPENSER BUMBU DAPUR BOTOL BUMBU UNIK TEI		50	ya
39	Home & Living			12	1	3	€	https://shopee.co	DISPENSER BUMBU DAPUR BOTOL BUMBU UNIK TEI		100	ya
40	Home & Living			12	1	3	€	https://shopee.co	DISPENSER BUMBU DAPUR BOTOL BUMBU UNIK TEI		100	ya
41	Home & Living			12	2	€	https://shopee.co	Wallpaper dinding 3d motif gambar wallfoam Dekorasi Ka			50	ya
42	Home & Living			12	2	€	https://shopee.co	Wallpaper dinding 3d motif gambar wallfoam Dekorasi Ka			100	ya
43	Home & Living			12	1	2	1	https://shopee.co	SIKAT PEMBERSIH BOTOL / SIKAT GAGANG PANJANG		50	tidak
44	Home & Living			12	9	€	https://shopee.co	Wallpaper dinding 3d motif kayu wood foam Dekorasi Ka			100	tidak
45	Home & Living			12	5	€	https://shopee.co	Wall Border List / Wallborder Foam 3D /Wallpaper List Fou			50	tidak
46	Home & Living			12	1	7	€	https://shopee.co	Gelas Tumbir Kaca Bening Gelas Mug Gelas Kaca deng		50	tidak
47	Home & Living			12	1	7	€	https://shopee.co	Gelas Tumbir Kaca Bening Gelas Mug Gelas Kaca deng		100	ya
48	Home & Living			12	1	7	€	https://shopee.co	Gelas Tumbir Kaca Bening Gelas Mug Gelas Kaca deng		100	ya

Gambar 3.20 Pengisian *feedback* konfirmasi *nett price* dan *qty* stok *campaign*

- Mengunci stok pada BigSeller untuk memastikan ketersediaan stok pada saat *campaign* berjalan

3.2.11 Mengunduh Data Bulanan

Setiap awal bulan, penulis mengunduh data bulanan terkait dengan toko. Penulis mengacu pada file *drive* yang berisi data yang harus diunduh. Salah satu data yang harus diunduh adalah data seluruh pesanan yang ada selama satu bulan terakhir. Setelah selesai mengunduh data tersebut, penulis akan mengunggah data tersebut pada *drive* yang tersedia.

3.2.12 Membuat Konten Instagram

Penulis membuat konten di Instagram ketika terdapat informasi promosi khusus, produk baru, dan pemberitahuan-pemberitahuan lainnya. Setelah membuat konten tersebut, penulis akan mengunggah konten tersebut pada akun Instagram Hoptech Official Store (@hoptechofficialstore).

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama penulis melakukan proses kerja magang, penulis menghadapi beberapa kendala berikut.

1. Belum *familiar* dengan Shopee Seller Centre dan BigSeller

Pada tahap awal masa kerja magang, penulis sering kali merasa kebingungan dan asing dengan fitur-fitur yang terdapat pada halaman Shopee Seller Centre maupun BigSeller. Sebelum melakukan kerja magang, penulis hanya pernah mengakses Shopee Seller Centre pada ponsel dan tidak pernah mengakses BigSeller sebelumnya. Sehingga, penulis memerlukan waktu yang lebih lama dalam menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan Shopee Seller Centre dan BigSeller. Selain itu, penulis juga mengerjakan tugas yang berkaitan dengan harga produk secara berhati-hati karena penulis khawatir akan kemungkinan membuat kesalahan terkait yang dapat menyebabkan kerugian.

2. Informasi produk baru yang kurang lengkap

Terkadang informasi produk yang diberikan tidak lengkap. Hal seperti foto produk, spesifikasi produk dan lainnya tidak tersedia. Pada awal masa kerja magang, penulis merasa kesulitan karena penulis tidak mengetahui solusi atas kendala tersebut dan memiliki kemampuan yang terbatas karena minimnya pengalaman. Kendala tersebut cukup menghambat proses pengunggahan produk baru.

3. Belum memahami penggunaan Excel (VLOOKUP)

Excel menjadi salah satu program yang cukup sering digunakan penulis ketika menyelesaikan tugas-tugas pada kegiatan kerja magang. Dalam mendaftarkan produk pada *campaign*, mengkonfirmasi persetujuan *campaign* pada RM, dan mengganti harga produk dalam jumlah besar diperlukan fungsi Excel VLOOKUP. Penulis cukup merasa kesulitan menggunakan formula VLOOKUP pada Excel. Terkadang formula yang penulis masukkan pada Excel menghasilkan *error* karena penulis belum pernah menggunakan formula tersebut sebelumnya.

4. Kesulitan dalam menentukan skala prioritas dan mengatur *flow* pekerjaan

Semasa kerja magang, tidak jarang penulis diberikan tugas-tugas saat penulis belum menyelesaikan tugas yang ada. Terkadang penulis menjadi kebingungan saat mengerjakan tugas-tugas tersebut dan menjadi tidak fokus dengan pekerjaan yang sedang dilakukan. Terkadang penulis merasa bahwa kecepatan kerja penulis masih sangat kurang.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Bagian ini berisi solusi atas kendala yang ditemukan selama proses kerja magang.

1. Banyak bertanya dan mencari tahu secara mandiri

Pada masa awal magang, *supervisor* memberi tugas-tugas sederhana yang berkaitan dengan BigSeller dan Shopee Seller Centre seperti *mengupload* produk baru, mencari foto produk, dan melakukan sinkronisasi stok pada BigSeller. Seiring dengan berjalannya waktu, penulis diberikan tugas yang sedikit lebih rumit. Penulis sering bertanya mengenai fungsi-fungsi serta fitur-fitur Shopee Seller Centre dan BigSeller ketika rekan kerja atau *supervisor* sedang memberikan arahan dan *tutorial*. Selain itu, penulis juga mencari tahu beberapa hal yang belum dipahami secara mandiri melalui internet. Menurut penulis, kombinasi antara rasa ingin tahu (mau bertanya dan mencari tahu) dan latihan (mengerjakan hal yang sama pada jangka

waktu yang panjang) cukup membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami penulis semasa kerja magang.

2. Meminta bantuan dan berinisiatif sendiri

Terkadang, foto produk baru yang diberikan kurang menarik atau informasi produk yang diberikan tidak lengkap. Karena seluruh *staff sales and marketing* menggunakan *file* yang sama, maka informasi yang dimiliki penulis dan rekan kerja pun sama. Oleh karena itu, penulis umumnya meminta bantuan *staff* dari divisi lain yang bertugas untuk membantu memotret foto produk (ketika foto produk yang tersedia kurang menarik atau foto produk tidak tersedia sama sekali) atau penulis akan mengamati sampel produk secara langsung untuk mengetahui dan memahami informasi yang lebih lengkap mengenai produk. Kualitas foto produk yang diunggah dapat menjadi faktor pertimbangan pelanggan ketika membeli produk dari toko. Selain itu, *customer service* akan lebih mudah dalam menjawab pertanyaan pelanggan jika informasi spesifikasi produk dicantumkan secara lengkap dan *detail*. Sehingga, solusi untuk permasalahan ini melibatkan koordinasi, kerja sama, komunikasi, dan inisiatif.

3. Berani mencoba dan memperbanyak latihan

Penulis cukup merasa khawatir ketika menggunakan VLOOKUP karena penulis takut membuat kesalahan. Namun, penulis tetap harus mempelajari VLOOKUP agar penulis mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan secara efisien. Secara perlahan, penulis dipercayakan untuk mengerjakan tugas yang berkaitan dengan *campaign* produk (yang perlu menggunakan Excel agar pengerjaannya efisien). Penulis juga mengambil inisiatif untuk mendaftarkan produk-produk pada *campaign* dan memeriksa file konfirmasi *campaign* yang diberikan RM. Tentunya, penulis didampingi oleh *supervisor* saat mengerjakan dan bertanya pada rekan kerja atau *supervisor* saat menghadapi kendala. Untuk menyelesaikan permasalahan ini, penulis memberanikan diri untuk mengambil inisiatif mengerjakan tugas yang

terkait dengan VLOOKUP, semakin banyak file yang penulis kerjakan maka penulis akan menjadi lebih terlatih dalam menggunakan formula VLOOKUP tersebut.

4. Mengkomunikasikan kendala dan saling membantu dengan sesama rekan kerja

Ketika penulis dinilai mampu mengerjakan tugas-tugas, penulis mulai diberikan tanggung jawab yang lebih banyak dan penulis dipercayakan untuk menyelesaikan tugas tanpa dampingan *supervisor*. Pada masa awal kerja magang, kecepatan penulis dalam menyelesaikan tugas masih harus disesuaikan dengan rekan-rekan kerja lainnya. Seiring dengan berjalannya waktu, jumlah tugas yang berhasil penulis selesaikan semakin meningkat sehingga kecepatan penyelesaian tugas penulis sudah lebih baik karena penulis sudah cukup terbiasa. Ketika penulis mengalami kesulitan dan merasa tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu yang diberikan, penulis mengkomunikasikan hal tersebut pada rekan kerja dan *supervisor*. Rekan kerja dan *supervisor* cukup banyak membantu. Saat penulis sudah lebih mampu dalam menyelesaikan tugas-tugas, penulis juga saling membantu bersama rekan kerja untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Menurut penulis, kerja sama yang baik serta keterbukaan mengenai kesulitan yang dapat menyelesaikan kendala ini.