

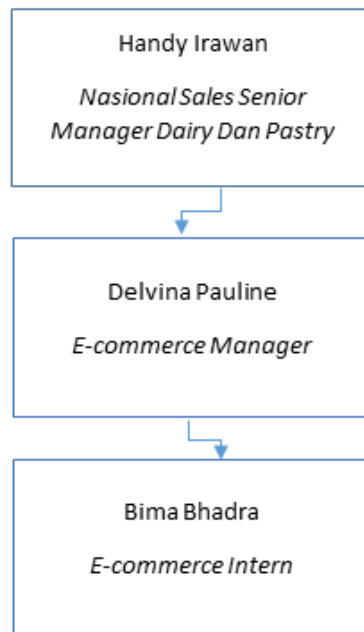
## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

##### 3.1.1 Kedudukan

Pada praktik kerja magang di perusahaan PT Gonusa Prima Distribusi, penulis ditempatkan pada departemen *food service* pada bagian *e-commerce*. Penulis berada dibawah bimbingan dan arahan Ibu Delvina Pauline sebagai *E-commerce Manager*. Penulis juga dituntut agar dapat bekerja sama dan berkomunikasi dengan baik dengan divisi *marketing* dan *enabler* dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada penulis. Penulis memiliki tugas untuk membantu tim *marketing* dalam pengawasan jadwal *live streaming* dan mengawasi *stock* pada aplikasi *TikTok Shop*.



Sumber: Data Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.1 Struktur Kedudukan**

### 3.1.2 Koordinasi

Selama masa praktik kerja magang, minimal satu kali dalam dua minggu penulis melakukan *meeting* secara *offline* dengan tim *food service* yang berisi Bapak Handy Irawan selaku *Nasional Sales Senior Manager Dairy and Pastry*, Ibu Delvina Pauline selaku *E-commerce Manager*, dan anggota divisi *food service* lainnya. *Meeting* dilaksanakan untuk komunikasi dan *update* laporan mingguan setiap anggota kepada Bapak Handy Irawan, kecuali penulis. Penulis hanya menghadiri pertemuan untuk memperhatikan dan mendengarkan hasil dari pertemuan agar penulis mengerti dan paham alur kerja kedepannya. Selain itu, penulis juga mengikuti *meeting* secara *online* maupun *offline* dengan *enabler* Sirclo yang berisi Ibu Delvina Pauline selaku *E-commerce Manager*, Ibu Sevira selaku *Key Account Executive* dari Sirclo, Ibu Jofanny selaku *Senior Key Account Executive* dari Sirclo, dan Ibu Marcia selaku *Key Account Manager* dari Sirclo. *Meeting* dengan pihak pihak Sirclo bertujuan untuk membahas dan menerima laporan mingguan dari pihak Sirclo, membahas *promo plan*, membahas cara untuk mengatasi komplain dari pihak konsumen, pemesanan *gimmick* produk, dan melakukan evaluasi.



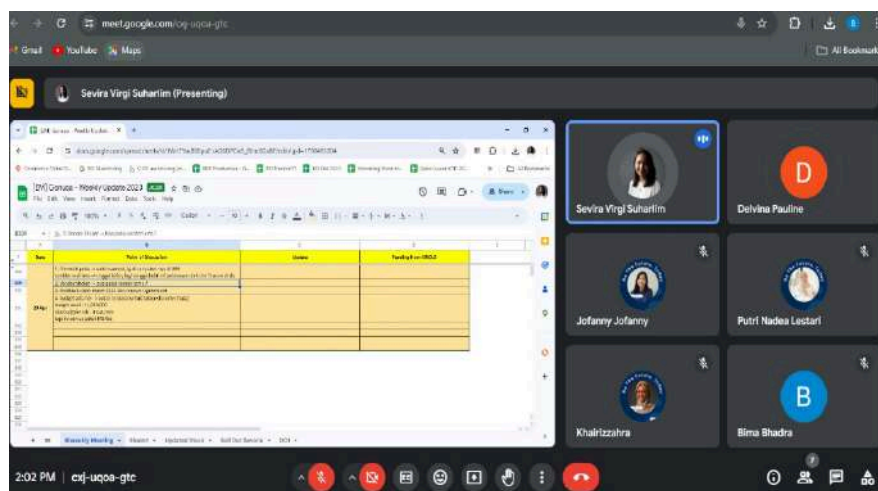
Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.2** Meeting yang dilaksanakan oleh tim *food service*



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.3** Meeting yang dilaksanakan dengan *enabler Sirclo* secara *offline*



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.4** Meeting yang dilaksanakan dengan *enabler Sirclo* secara *online*

### 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

#### 3.2.1 Tugas Kerja Magang

Penulis melaksanakan praktik kerja magang pada PT Gonusa Prima Distribusi dimulai dari tanggal 21 Februari 2024 sampai dengan 30 Juni 2024. Tujuan dari praktik kerja magang adalah untuk memenuhi 20 sks pada semester 6 di mata kuliah magang. Selama menjalani praktik kerja magang, penulis diberikan tugas sebagai berikut:

Sumber: Olahan Penulis, 2024

Tabel 3. 1 Uraian Pekerjaan Penulis Selama Magang

No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Output	Frekuensi
1.	Memastikan harga, ketersediaan stok produk, <i>promo</i> , dan <i>voucher</i> pada setiap Tokopedia, Shopee, Lazada, dan TikTok Shop	1. Menjaga agar informasi terkait produk, harga, dan <i>promo</i> selalu <i>ter-update</i> dan akurat di setiap <i>platform online</i> tempat produk tersebut dijual	Ibu Delvina Pauline ( <i>E-commerce Manager</i> ) dan Ibu Sevira ( <i>Key Account Executive</i> )	Penulis akan memahami dan belajar mengenai pengelolaan data dan koordinasi untuk memastikan keakuratan informasi produk	Setiap hari
2.	Memastikan ketersediaan stok produk, <i>promo</i> , dan <i>voucher</i> yang telah diatur untuk <i>live streaming</i> TikTok sesuai dengan <i>promo plan</i>	1. Memastikan bahwa semua persiapan untuk <i>live streaming</i> , termasuk stok produk, <i>promo</i> , dan <i>voucher</i> , telah tersedia sesuai dengan rencana promosi yang telah ditetapkan sebelumnya	Ibu Delvina Pauline ( <i>E-commerce Manager</i> ) dan Ibu Sevira ( <i>Key Account Executive</i> )	Penulis mendapatkan pengalaman dalam perencanaan, termasuk pengelolaan stok produk, <i>promo</i> , dan <i>voucher</i>	Setiap hari

3.	Mengawasi dan koordinasi dengan <i>enabler</i> untuk <i>update stock</i> sebelum <i>live streaming</i> TikTok dari produk Kopi Tubruk Gajah, MilkLife, dan Caffino	1. Memastikan bahwa stok produk yang diperlukan untuk <i>live streaming</i> telah disiapkan dengan benar, dan berkoordinasi dengan pihak <i>enabler</i> untuk melakukan pembaruan stok jika diperlukan	Ibu Sevira ( <i>Key Account Executive</i> )	Penulis belajar dinamika kerja sama dengan pihak eksternal untuk memastikan kelancaran operasional	Setiap hari
4.	Koordinasi dengan <i>enabler</i> untuk menjawab <i>feedback</i> konsumen yang disampaikan melalui <i>live streaming</i> TikTok	1. Mengelola komunikasi dengan pihak terkait untuk merespons dan menanggapi masukan atau pertanyaan yang disampaikan oleh konsumen selama <i>live streaming</i>	Ibu Sevira ( <i>Key Account Executive</i> )	Penulis belajar mengenai manajemen komunikasi dan penanganan <i>feedback</i> dari konsumen	Setiap minggu
5.	Merekap <i>feedback</i> konsumen yang disampaikan melalui <i>live streaming</i> TikTok	1. Mengumpulkan dan menganalisis <i>feedback</i> dari konsumen yang diterima selama sesi <i>live streaming</i> untuk memberikan pengalaman belanja yang baik kepada konsumen, membantu perbaikan dan pengembangan produk, serta strategi pemasaran selanjutnya	Ibu Delvina Pauline ( <i>E-commerce Manager</i> ) dan Ibu Sevira ( <i>Key Account Executive</i> )	Penulis belajar untuk menggunakan <i>feedback</i> dalam meningkatkan pengalaman belanja, pengembangan produk, dan strategi pemasaran	Setiap minggu
6.	Mengerjakan <i>monthly</i>	1. Merangkum,	Ibu	Penulis belajar	Setiap

	<i>report</i> dari Tokopedia, Shopee, Lazada, dan TikTok Shop	menganalisis data penjualan, ketersediaan stok, performa promosi, dan lainnya dari berbagai platform <i>online</i> yang digunakan untuk penjualan produk, guna mengevaluasi kinerja dan membuat rencana ke depan	Delvina Pauline ( <i>E-commerce Manager</i> )	mengenai pembuatan laporan bulanan yang mencakup data penjualan, ketersediaan stok, dan performa promosi dari berbagai <i>platform online</i>	bulan
--	---	--	---	---	-------

### 3.2.2 Uraian Kerja Magang

Selama menjalankan praktik kerja magang yang dilaksanakan pada PT Gonusa Prima Distribusi, penulis memiliki beberapa tugas yang diberikan oleh Ibu Delvina selaku supervisi. Tugas yang diberikan oleh supervisi bertujuan untuk membantu divisi *e-commerce* dan *marketing* mencapai target yang diharapkan. Beberapa tugas yang telah dilakukan oleh penulis selama menjalankan praktik kerja magang diuraikan sebagai berikut:

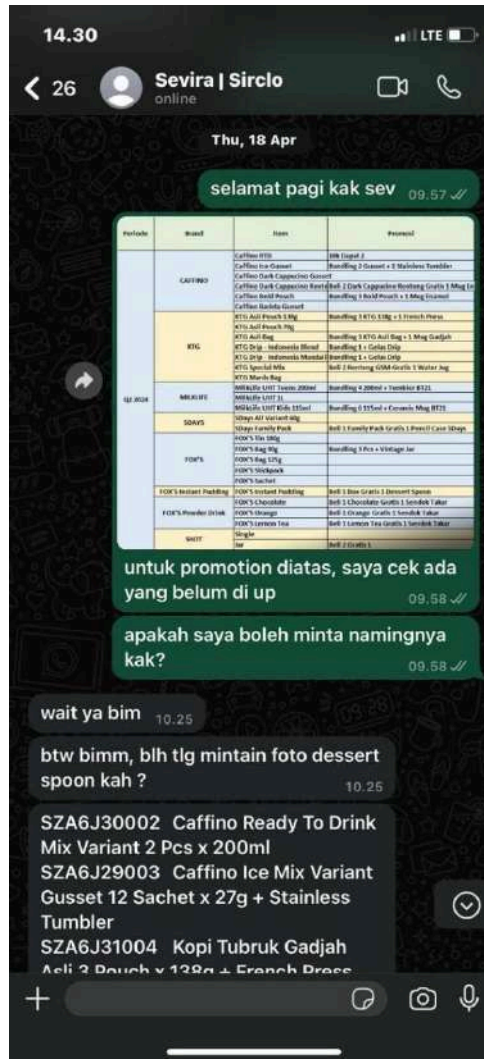
#### 3.2.2.1 Tugas Utama

1. Memastikan harga, ketersediaan stok produk, *promo*, dan *voucher* Tokopedia, Shopee, Lazada, dan TikTok Shop

No. Urut	Supplier Code	Nama Produk	Published Price	Suggested Retail Price	Always On Discount	Tokopedia	Shopee	Lazada	TikTok Shop
1	30000293	Caffino Ice Pندان Areni Guset - Bubuk Es Kopi Instan 9 Sachet x 27g	20.000	17.000	15%				
2	30000283	Caffino Ice Chocomalet Guset - Bubuk Es Kopi Instan 9 Sachet x 27g	20.000	17.000	15%				
3	30000044	Caffino Bold Pouch - Bubuk Kopi Instan 5 Sachet x 20g	15.000	13.500	10%				
4	30000045	Caffino Bold Renheng - Bubuk Kopi Instan 10 Sachet x 20g	25.000	22.500	9%				
5	30000121	Caffino Dark Cappuccino Renheng - Bubuk Kopi Instan 15 Sachet x 25g	25.000	22.000	12%				
6	30000120	Caffino Dark Cappuccino Guset - Bubuk Kopi Instan 6 Sachet x 25g	17.000	14.000	18%				
7	30000148	Caffino Barista Brown Sugar Renheng - Bubuk Kopi Instan 15 Sachet x 25g	23.000	22.400	10%				
8	30000243	Caffino Barista Coconut Renheng - Bubuk Kopi Instan 15 Sachet x 25g	23.000	22.400	10%				
9	30000240	Caffino Barista Brown Sugar Guset - Bubuk Kopi Instan 9 Sachet x 25g	17.000	14.000	18%	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK
10	30000242	Caffino Barista Coconut Guset - Bubuk Kopi Instan 9 Sachet x 25g	17.000	14.000	18%	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK
11	30000209	Caffino Ready To Drink Oat Cappuccino - Minuman Kopi Botol 200ml	8.000	8.000	0%				
12	30000208	Caffino Ready To Drink Milky Espresso - Minuman Kopi Botol 200ml	8.000	8.000	0%				
13	30000064	Kopi Tubruk Gadiah Menta Pouch - Bubuk Kopi Hitam 15 Sachet x 23g	17.000	16.100	5%				
14	30000068	Kopi Tubruk Gadiah Asli Pouch - Bubuk Kopi Hitam 20 Sachet x 8.5g	18.000	18.400	14%				
15	30000067	Kopi Tubruk Gadiah Asli Pouch 18g - Bubuk Kopi Hitam 18g	16.000	14.800	6%				
16	30000180	Kopi Tubruk Gadiah Asli Pouch 70g - Bubuk Kopi Hitam 70g	8.000	7.100	11%				
17	30000145	Kopi Tubruk Gadiah Special Mix Renheng - Kopi dan Gula 10 Sachet x 25g	17.100	17.100	0%				
18	30000146	Kopi Tubruk Gadiah Crip Indonesia Mandailing Box - isi 5 Sachet x 7.5g	95.000	45.678	52%				
19	30000247	Kopi Tubruk Gadiah Crip Indonesia Mandailing Box - isi 5 Sachet x 7.5g	85.000	56.789	33%				
20	36408	MilkLife UHT Pastur Pack - Paket Lebaran Isi 4 Pcs x 200ml x Tumbler	39.500	80.000	15%				
21	36408	MilkLife UHT Chocolate 1000ml - Susu Rasa Coklat 1 Liter	23.500	20.800	7%				
22	36408	MilkLife UHT Full Cream 1000ml - Susu 1 Liter	22.500	20.900	7%				
23	36408	MilkLife UHT Teens Chocolate Milk - Susu Rasa Coklat 200ml	7.500	5.500	27%				
24	36408	MilkLife UHT Teens Plain Milk - Susu Rasa Original 200ml	7.500	5.500	27%				
25	36408	MilkLife UHT Teens Strawberry Milk - Susu Rasa Stroberi 200ml	7.500	5.500	27%				
26	36408	MilkLife UHT Teens Kurma Milk - Susu Rasa Kurma 200ml	7.500	5.500	27%				
27	36408	MilkLife UHT Teens Laboya Grape Milk - Susu Rasa Laboya 200ml	7.500	5.500	27%				
28	36408	MilkLife UHT Kids Classic Chocolate Milk - Susu Rasa Coklat 115ml	5.000	3.300	34%				
29	36408	MilkLife UHT Kids Creamy Vanilla Milk - Susu Rasa Vanilla 115ml	5.000	3.300	34%				
30	36408	MilkLife UHT Kids Strawberry Milkshake - Susu Rasa Stroberi 115ml	5.000	3.300	34%				
31	40435	5 Days Croissant Family Pack - Roti Croissant Isi 5 Pcs x 80g	37.500	39.000	7%				
32	40398	5 Days Croissant Creamy Chocolate - Roti Croissant Isi Coklat 60g	7.500	7.000	7%				
33	40398	5 Days Croissant Mix Berries - Roti Croissant Isi Selai Beri 60g	7.500	7.000	7%				
34	40482	5 Days Croissant Pandan Srikaya - Roti Croissant Isi Pandan Srikaya 60g	7.500	7.000	7%				
35	40414	5 Days Croissant Creamy Cheese - Roti Croissant Isi Krim Keju 60g	7.500	7.000	7%				
36	1000008	FOX 3 Fruits Snackpack - Permen Buah Botol 50g	8.000	4.300	46%				
37	1000008	FOX 3 Berries Snackpack - Permen Berry Botol 50g	8.000	4.300	46%				
38	1000174	FOX 3 Coffee World Passionate Blend Tin - Permen Kopi Kaleng 185g	23.000	23.500	2%				
39	1000080	FOX 3 Fruit Tin - Permen Buah Kaleng 180g	23.000	23.500	2%	LOWSTOCK	LOWSTOCK		LOWSTOCK
40	1000079	FOX 3 Berries Tin - Permen Berry Kaleng 180g	23.000	23.500	2%				
41	1000081	FOX 3 Fruity Mints Tin - Permen Mint Kaleng 180g	23.000	23.500	2%				
42	1000071	FOX 3 Fruit Bag - Permen Rasa Buah 90g	9.000	8.800	2%				
43	1000069	FOX 3 Berries Bag - Permen Rasa Beri 90g	9.000	8.800	2%				
44	1000072	FOX 3 Fruity Mints Bag - Permen Buah Mint 90g	9.000	8.800	2%				
45	1000074	FOX 3 Spring Tea Bag - Permen Teh Buah 90g	9.000	8.800	2%				
46	1000073	FOX 3 Mints Bag - Permen Mint 90g	9.000	8.800	2%				
47	1000075	FOX 3 Oval Candy Berries Bag - Permen Rasa Buah 125g	9.500	7.500	21%	LOWSTOCK	LOWSTOCK		LOWSTOCK
48	1000075	FOX 3 Oval Candy Berries Bag - Permen Rasa Beri 125g	9.500	7.500	21%	LOWSTOCK	LOWSTOCK		LOWSTOCK
49	1000077	FOX 3 Oval Candy Fruity Mints Bag - Permen Buah Mint 125g	9.500	7.500	21%	LOWSTOCK	LOWSTOCK		LOWSTOCK
50	1000054	FOX 3 Mint Blossom Bag - Permen Wangi Mint 125g	9.500	7.500	21%	LOWSTOCK	LOWSTOCK		LOWSTOCK
51	1000095	FOX 3 Coffee World Passionate Blend Bag - Permen Kopi 90g	9.500	7.500	21%	LOWSTOCK	LOWSTOCK		LOWSTOCK
52	1000156	FOX 3 Coffee World Creamy Blend Bag - Permen Kopi 90g	9.500	7.500	21%	LOWSTOCK	LOWSTOCK		LOWSTOCK
53	1000096	FOX 3 Himalayan Salt & Lemon Mints Sachet - Permen Mint 15g	7.200	6.100	15%				
54	1000098	FOX 3 Ice Mints Original Sachet - Permen Balsem Gula 25g	9.000	8.100	10%	LOWSTOCK	LOWSTOCK		LOWSTOCK
55	1000088	FOX 3 Ice Mints Blackcurrant Sachet - Permen Balsem Gula 25g	9.000	8.100	10%	LOWSTOCK	LOWSTOCK		LOWSTOCK
56	1000105	FOX 3 Oriental Bag - Permen Rasa Jeruk 125g	9.500	7.500	21%				
57	1000184	FOX 3 Heritage Bag - Permen Rasa Tamaris 125g	9.500	7.600	21%				
58	1000302	SHOT Mint Candy Ball - Permen Mint Balong 23 Pcs x 24g Gratic Jar	100.000	44.000	56%				
59	1000328	SHOT Mint Candy Ball - Permen Mint Balong 23 Pcs x 24g	31.500	13.500	57%				
60	1000157	SHOT Mint Candy Ball - Permen Mint Balong 24g	4.500	2.000	56%				
61	1000146	FOX 3 Instant Pudding Milk Chocolate Box - Puding Coklat Instan 160g	24.500	23.300	5%				
62	1000145	FOX 3 Instant Pudding Strawberry Box - Puding Stroberi Instan 160g	24.500	23.300	5%				
63	1000158	KRUZZ Mocha - Snack Pillow Mocha 50g	8.000	7.100	11%	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK
64	1000177	KRUZZ Chocolate - Snack Pillow Coklat 50g	8.000	7.100	11%	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK
65	1000178	KRUZZ Strawberry - Snack Pillow Stroberi 50g	8.000	7.100	11%	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK
66	1000179	KRUZZ Cheese - Snack Pillow Keju 50g	8.000	7.100	11%	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK
67	1000205	FOX 3 Powder Drink Chocolate - Bubuk Minuman Coklat 500g	65.000	55.200	15%	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK
68	1000204	FOX 3 Powder Drink Lemon Tea - Bubuk Minuman Teh Rasa Lemon 500g	49.500	39.750	20%	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK
69	1000202	FOX 3 Powder Drink Orange - Bubuk Minuman Jeruk 500g	39.500	34.000	13%	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK	LOWSTOCK

Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.5** Hasil dari memastikan harga, ketersediaan stok produk, *promo*, dan *voucher* pada Tokopedia, Shopee, Lazada, dan TikTok Shop



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

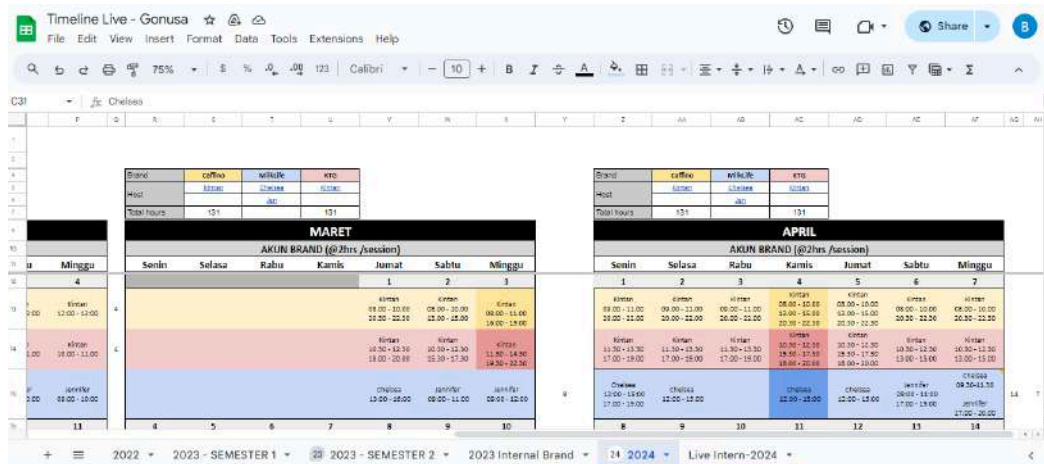
**Gambar 3.6 Koordinasi dengan pihak Sirclo untuk *follow up* produk yang belum di *update* pada Tokopedia, Shopee, Lazada, dan TikTok Shop**

Penulis memiliki tugas untuk memeriksa secara rutin setiap *marketplace*, yaitu Shopee, Lazada, Tokopedia, dan TikTok Shop agar ketersediaan produk tetap terjaga dan terkontrol dengan baik. Gambar 3.5 merupakan *template* yang telah dirancang oleh penulis untuk mempermudah untuk melakukan pemeriksaan mengenai harga, ketersediaan stok produk, *promo*, dan *voucher* pada setiap *marketplace*. Jika terdapat produk yang memiliki kesalahan dalam segi harga, *promo*, ataupun produk telah *out of stock* pada *marketplace*. Maka, penulis harus *follow up* kepada pihak *enabler*



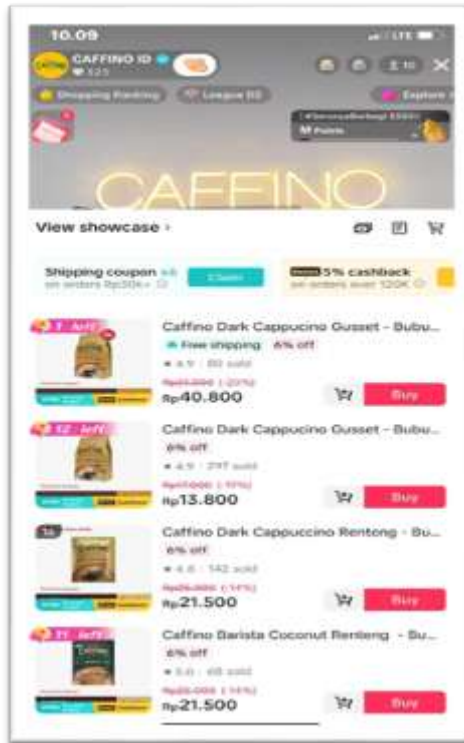
Sirclo, yaitu Ibu Sevira untuk membantu, memperbaiki, dan memastikan bahwa produk-produk tidak mengalami kehabisan pada *warehouse* Sirclo.

## 2. Mengawasi *live streaming* TikTok dari produk Kopi Tubruk Gajah, Milk Life, dan Caffino



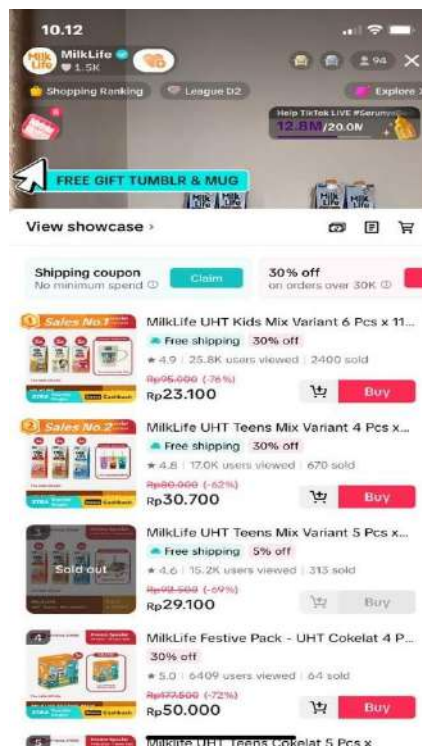
Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.7** *Timeline live streaming* pada TikTok



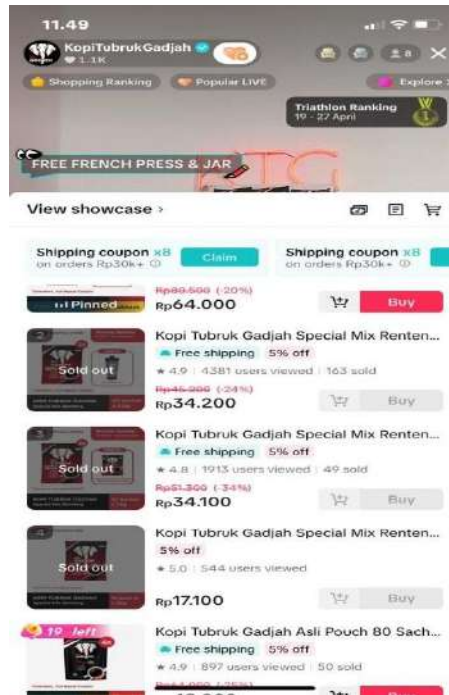
Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

Gambar 3.8 Proses saat mengawasi Caffino saat *live streaming* TikTok



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

Gambar 3.9 Proses saat mengawasi MilkLife saat *live streaming* TikTok



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

Gambar 3.10 Proses saat mengawasi Kopi Tubruk Gadjah saat *live streaming* TikTok



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.11** Koordinasi dengan pihak Sirclo untuk *restock* produk saat *live streaming* TikTok

Penulis memiliki tugas untuk mengkoordinasi dengan *enabler* untuk menjawab *feedback* konsumen yang disampaikan melalui *live streaming* TikTok, dan memastikan ketersediaan *stock* saat *live streaming*, serta memastikan *promo* atau *voucher* yang diaturkan untuk *live streaming* sesuai dengan *promo plan*. Selain itu, penulis juga memiliki tugas untuk meningkatkan pengalaman konsumen untuk belanja di *e-commerce* dengan *follow up complaint* dari konsumen dan koordinasikan dengan *enabler* Sirclo untuk menjawab *feedback* konsumen yang akan disampaikan melalui *live streaming*.

3. Mengerjakan *monthly report* dari Tokopedia, Shopee, Lazada, dan TikTok Shop

Marketplace	Indikator	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Agst	Sept	Oktr	Nov	Des	2024	2023
Tokopedia	Traffic (monthly)														
	Conversion Rate														
	QTY order														
Tiktok Shop	Traffic (monthly)														
	Conversion Rate														
	QTY order														
Shopee	Traffic (monthly)														
	Conversion Rate														
	QTY order														
Lazada	Traffic (monthly)														
	Conversion Rate														
	QTY order														
Traffic (monthly)		3,263	4,424	11,360	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19,023	2,424
QTY order															

Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

Gambar 3.12 *Template* dari *monthly report*

Penulis memiliki tugas untuk mengerjakan laporan bulanan *key performance indicators* dari Tokopedia, Shopee, Lazada, dan Tiktok *Shop* dengan menggunakan *template* pada gambar 3.12 yang telah disiapkan oleh supervisi. Hasil dari setiap *marketplace* yang akan di isi dalam *monthly report* akan diberikan oleh supervisi pada setiap tanggal 5, penulis hanya perlu membantu untuk mengisi, dan mengerjakan laporan tersebut dengan teliti. Setelah itu, supervisi akan melakukan pemeriksaan dalam laporan yang telah dikerjakan oleh penulis. Jika laporan yang di kerjakan oleh penulis tidak memiliki kesalahan ataupun revisi, maka laporan tersebut akan digunakan sebagai laporan bulanan resmi dari divisi *e-commerce*.

4. Merekap *feedback* konsumen yang disampaikan melalui *live streaming* TikTok

Request Number	Feedback Received Date	Feedback Reported Date	Marketplace	Consumer Username	Order Number	Contact (Optional)	Feedback Type
001	1 Apr	1 Apr	TikTok	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Jenis Produk diterima Tidak Sesuai Pesanan
002	1 Apr	1 Apr	TikTok	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Jumlah Produk diterima Tidak Sesuai Pesanan
003	30 Mar	2 Apr	Shopee	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Jenis Produk diterima Tidak Sesuai Pesanan
004	2 Apr	2 Apr	Shopee	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Produk Tidak Sesuai Deskripsi
005	2 Apr	2 Apr	TikTok	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Produk Rusak saat diterima
006	3 Apr	5 Apr	TikTok	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Jenis Produk diterima Tidak Sesuai Pesanan
007	16 Apr	16 Apr	TikTok	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Pengemasan Terlambat
008	22 Apr	23 Apr	TikTok	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Jenis Produk diterima Tidak Sesuai Pesanan
009	22 Apr	23 Apr	Shopee	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Produk Rusak saat diterima

Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

Gambar 3.13 *Template* dari consumer feedback report



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

Gambar 3.14 *Followup* kepada pihak Sirclo untuk mengatasi *feedback* dan *complaint* dari konsumen

Pada gambar 3.13 merupakan *template* yang telah dibuat oleh supervisi untuk merekap *feedback* dari para konsumen. Tugas penulis adalah merekap setiap *feedback* dan *complaint* dari konsumen yang telah

menyampaikan pada *live streaming* TikTok, TikTok *Shop*, dan Shopee. Setelah merekap, penulis memiliki tugas untuk *follow up* ke pihak Sirclo dengan memberikan nomor pesanan dari konsumen yang telah diminta dari tim *marketing*. Kemudian, penulis hanya perlu menunggu konfirmasi dari pihak *enabler* Sirclo untuk menyelesaikan masalah yang telah dihadapi oleh konsumen. Jika masalah tersebut telah selesai, maka penulis harus merekap ke dalam *google sheets* dengan memasukkan nomor *invoice* konsumen. Data-data ini, akan digunakan sebagai laporan yang akan dibahas dengan pihak *enabler* Sirclo saat melakukan *meeting* mingguan.

5. Membantu supervisi dalam menganalisis kompetitor pada Tokopedia, Shopee, Lazada, TikTok *Shop*

Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

Gambar 3.15 Template dari competitors analysis

Penulis diberikan tugas oleh supervisi untuk menganalisis kompetitor. Biasanya kompetitor yang akan dianalisis telah diberikan oleh supervisi dan penulis hanya perlu mengerjakan sesuai *template* yang telah diberikan. Kompetitor analisis yang dikerjakan oleh penulis bertujuan untuk mencari harga *promo* yang diberikan oleh kompetitor, mencari alasan mengapa produk

kompetitor lebih murah tanpa *promo*, mencari tau alasan produk yang ditawarkan oleh kompetitor lebih menarik perhatian pelanggan, serta keuntungan yang diperoleh kompetitor dari setiap produk. Dengan melakukan *competitors analysis* yang dikerjakan oleh penulis, akan dijadikan sebagai data untuk membantu supervisi dan tim *e-commerce* dalam menentukan pasar yang cocok, menentukan harga, dan *promo* yang lebih menarik perhatian konsumen, serta *marketplace* yang cocok untuk menawarkan produk dari perusahaan. Contohnya seperti, produk FOX'S yang memiliki rencana untuk meriliskan produk *gummy*. Sebelum itu, penulis melakukan *competitors analysis* terhadap beberapa produk yang kuat dalam produk *gummy* pada Tokopedia, Lazada, Shopee, dan TikTok Shop. Hasil tersebut akan diberikan kepada supervisi untuk dijadikan data pendukung dalam menentukan keputusan.

### 3.2.2.2 Tugas Tambahan

1. Membantu supervisi dalam mengelola *raw data* dari *e-commerce* Shopee dan Tokopedia 2023

No. Pesanan	Status Pesanan	Alasan Pembatalan	Status Pembatalan/ Pengembalian	No. Rest	Opsi Pengiriman	Antar ke counter/ pick-up	Pesanan Harus Dikirimkan Sebelum (Menghindari keterlambatan)	Waktu Pengiriman Diatur	Waktu Pes Dibuat
1					Hemat-Anteraja Economy	Pickup	2023-06-05 00:58	2023-06-02 18:24	2023-06-0
2					Hemat-Anteraja Economy	Pickup	2023-06-06 08:27	2023-06-05 18:12	2023-06-0
3					Hemat-SPX Hemat	Pickup	2023-06-09 00:54	2023-06-06 19:54	2023-06-0
40					Hemat-SPX Hemat	Pickup	2023-06-09 00:54	2023-06-06 19:54	2023-06-0
40					Hemat-SPX Hemat	Pickup	2023-06-09 00:54	2023-06-06 19:54	2023-06-0
41					Hemat-SPX Hemat	Pickup	2023-06-09 00:54	2023-06-06 19:54	2023-06-0
42					Hemat-SPX Hemat	Pickup	2023-06-09 12:00	2023-06-06 20:38	2023-06-0
70					Hemat-SPX Hemat	Pickup	2023-06-09 12:00	2023-06-06 20:38	2023-06-0
71					Hemat-Anteraja Economy	Pickup	2023-06-09 13:41	2023-06-08 18:59	2023-06-0
72					Reguler (Cashless)-J&T Express	Pickup	2023-06-09 14:00	2023-06-08 22:59	2023-06-0
83					Hemat-Anteraja Economy	Pickup	2023-06-09 14:14	2023-06-08 18:59	2023-06-0
84					Reguler (Cashless)-Anteraja	Pickup	2023-06-09 15:19	2023-06-08 18:59	2023-06-0
85					Reguler (Cashless)-J&T Express	Pickup	2023-06-09 17:10	2023-06-07 22:43	2023-06-0
86					Hemat-SPX Hemat	Pickup	2023-06-09 20:46	2023-06-08 19:08	2023-06-0
87					Hemat-SPX Hemat	Pickup	2023-06-09 22:37	2023-06-07 22:42	2023-06-0
88					Reguler (Cashless)-J&T Express	Pickup	2023-06-12 17:28	2023-06-08 19:13	2023-06-0

Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

Gambar 3.16 Raw data dari Tokopedia dan Shopee bulan Januari 2023



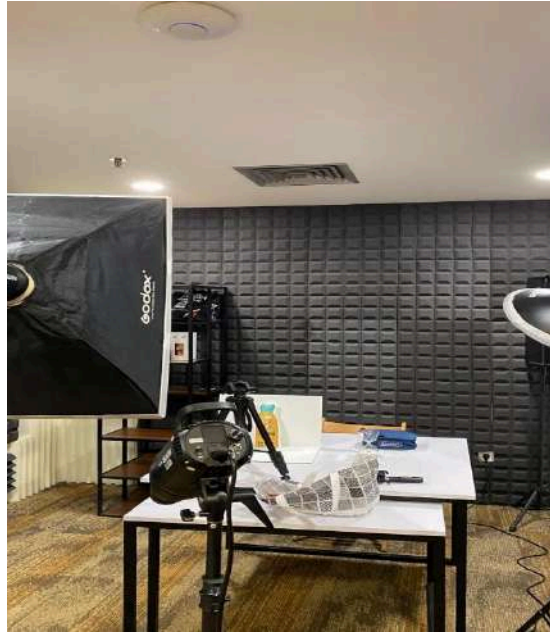
			TARGET 2023										
			Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov
Marketplace	Ket												
	Qty Order												
	ABS												
CAFFINO	GMV												
	Qty Order												
	ABS												
KTG	GMV		46,540	47,807	46,010	47,807	47,807	47,807	47,807	46,142	47,807	47,807	46,579
	Qty Order		14,745,318	15,433,305	15,083,320	14,745,318	15,433,305	15,433,305	14,745,318	15,433,305	15,433,305	15,433,305	14,033,305
	ABS		400	403	423	403	423	403	403	402	423	423	402
MILKLIFE	GMV												
	Qty Order		373	391	408	377	391	391	377	420	391	391	440
	ABS												
5DAYS	GMV		17,203,434	18,033,334	18,363,335	17,203,434	18,033,334	18,033,334	17,203,434	18,033,334	18,033,334	18,033,334	18,033,334
	Qty Order												
	ABS												

Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.17** *Template monthly sales report*

Penulis diberikan tugas tambahan dari supervisi untuk membantu dalam mengelola *raw data*. Saat mengerjakan tugas ini, penulis telah diberikan petunjuk dan rumus excel yang dapat mempermudah penulis dalam proses mengerjakannya. Setelah menyelesaikan dalam mengelola *raw data* tersebut, penulis harus menyerahkan kepada supervisi untuk memeriksa bahwa data yang dikerjakan oleh penulis sudah benar. Kemudian, penulis dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya, yaitu dengan merekap data ke dalam *template* yang berisikan *quantity order*, *average basket size*, dan *gross merchandise value*. *Raw data* yang telah penulis kerjakan dan selesaikan, yaitu *Raw data* Shopee pada bulan Januari sampai dengan Juni 2023, dan *Raw data* Tokopedia pada Januari, Febuari, dan Mei 2023.

2. Melakukan *photoshoot* untuk produk ataupun *gimmick*, *editing*, dan mengirimkan hasil akhir kepada pihak enabler Sirclo atau supervisi



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.18** Proses melakukan *photoshoot* untuk *gimmick* Caffino



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.19** Hasil *photoshoot* dari *gimmick* bantal Delizio Caffino Oat Cappuccino



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.20** Hasil *photoshoot* dari *gimmick* bantal Delizio Caffino Milky Espresso



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.21** Tampilan produk pada setiap *marketplace*

Penulis diberikan tugas untuk *photoshoot gimmick* dari Delizio Caffino yang terdapat dua tipe bantal sesuai dengan produknya, yaitu Delizio Caffino Oat Cappucino dan Delizio Caffino Milky Espresso. Setelah itu, penulis melakukan *editing* dan membuat tampilan produk yang menarik untuk ditampilkan pada setiap *marketplace*, seperti *TikTok Shop*, *Tokopedia*,

Shopee, dan Lazada. Hasil akhir akan diserahkan kepada *enabler* Sirclo untuk proses lebih lanjut.

3. Membantu tim *marketing* dalam *live streaming* Shopee 3.3 Mega Sale dari produk Bon Chef

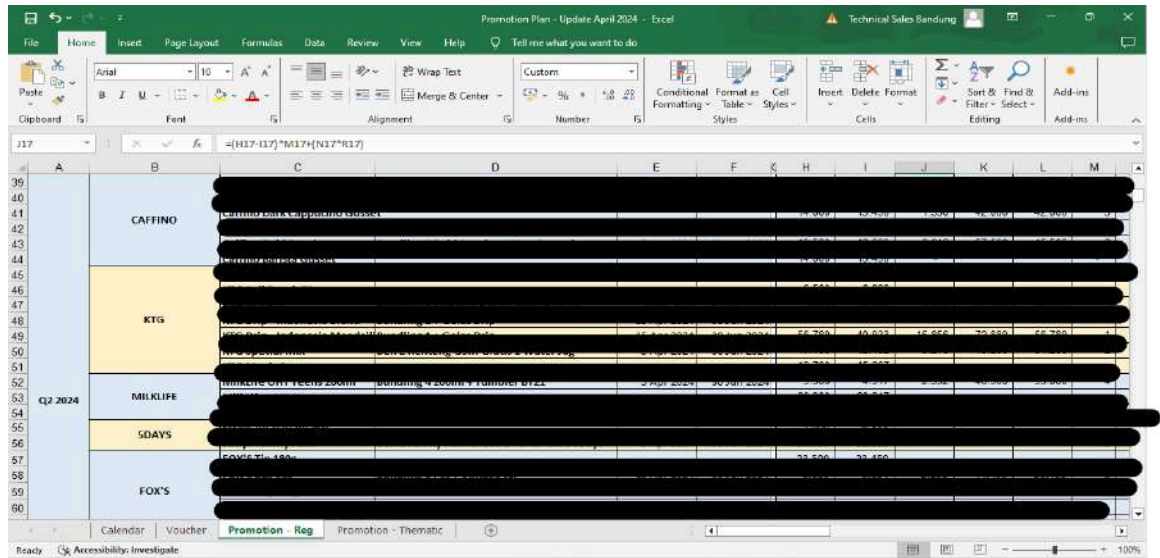


Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.22** Proses *live streaming* Shopee 3.3 Mega Sale

Penulis diminta untuk membantu tim *marketing* dalam proses *live streaming* Shopee 3.3 Mega Sale dari produk Bon Chef. Tugas dari penulis dalam proses *live streaming* tersebut adalah membantu dalam pemasangan dan menyesuaikan *lighting* dalam ruangan agar produk terlihat lebih terang dan menarik, membaca komentar, serta menanggapi komentar buruk dari para penonton. Setelah *live streaming* berakhir, penulis melakukan evaluasi bersama tim *marketing* agar pada Shopee 4.4 Mega Sale akan berjalan lebih lancar dan baik.

#### 4. Membantu supervisi dalam mengerjakan dan menyusun *promotion plan*

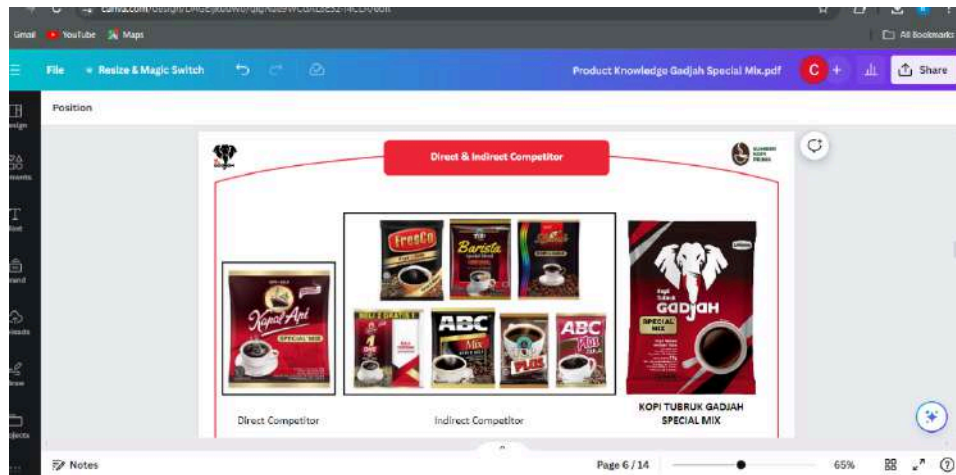


Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.23** *Template* dari *promotion plan*

Penulis diberikan tugas tambahan oleh supervisi untuk membantu dalam mengerjakan *regular promotion plan* yang akan digunakan pada bulan April, Mei, dan Juni. Dalam proses mengerjakan *regular promotion plan*, penulis diberikan *template* dan petunjuk untuk memasukkan produk-produk yang akan dijalankan pada periode *quarter 2*. Setelah penulis menyelesaikan *regular promotion plan* sesuai petunjuk yang diberikan oleh supervisi. Jika penulis sudah menyelesaikan tugas ini, penulis harus menyerahkan hasilnya kepada supervisi untuk pengecekan dan finalisasi.

#### 5. Membantu *marketing intern* dalam mengerjakan Gajah *Special Mix Product Knowledge*



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis, 2024

**Gambar 3.24** Powerpoint dari Gajah Special Mix Product Knowledge

Penulis diberikan tugas tambahan oleh supervisi untuk menambah wawasan mengenai produk Kopi Tubruk Gajah dengan membantu *marketing intern* mengerjakan Gajah Special Mix Product Knowledge. Penulis diberikan beberapa tugas dalam membuat Gajah Special Mix Product Knowledge, yaitu mencari *direct* dan *indirect competitors* dari Kopi Tubruk Gajah Special Mix, *target audience*, *positioning*, dan mendeskripsikan *sachet (promo)* dari produk Kopi Tubruk Gajah Special Mix. Setelah menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, penulis menyerahkan kepada supervisi untuk pengecekan. Dalam proses mengerjakan Gajah Special Mix Product Knowledge, penulis telah melakukan beberapa kali revisi karena kesalahpahaman penulis.

### 3.3 Kendala yang Ditemukan

1. Penulis mengalami kesulitan dalam mengerjakan *monthly report* dari TikTok Shop, Tokopedia, Shopee, dan Lazada

Dalam proses menyusun dan mengerjakan *monthly report* yang diberikan oleh supervisi, penulis mengalami berbagai kesulitan dan kesalahan.

Kesalahan yang paling sering dilakukan oleh penulis adalah ketidaktelitian dalam memasukkan data. Sehingga penulis seringkali mengerjakan pekerjaan yang sama berulang kali untuk memeriksa apakah terjadi kesalahan atau tidak.

2. Penulis mengalami kendala dalam mengawasi *live streaming* yang melewati jam kerja

Mengawasi *live streaming* pada platform TikTok merupakan salah satu tugas utama dari penulis. Kendala yang sering dihadapi oleh penulis dalam menjalankan tugas ini adalah jika terjadinya kehabisan *stock* pada produk, komplain dari konsumen, dan terjadinya kendala lain saat *live streaming* diluar jam kerja. Beberapa kendala tersebut seringkali terjadi diluar pengetahuan penulis, dan pada akhirnya proses *live streaming* mengalami penurunan.

### **3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

1. Penulis mengalami kesulitan dalam mengerjakan *monthly report* dari TikTok Shop, Tokopedia, Shopee, dan Lazada

Untuk mengatasi kesulitan dalam menyusun dan mengerjakan *monthly report* dari TikTok Shop, Tokopedia, Shopee, dan Lazada, penulis menemukan beberapa solusi, yaitu menggunakan *tools* otomatisasi untuk memudahkan pengumpulan dan analisis data. Penulis menetapkan proses pemeriksaan berulang kali pada setiap langkah dan sebelum laporan diserahkan kepada supervisi, serta meningkatkan konsentrasi saat proses mengerjakan laporan yang berkaitan dengan memasukkan data.

2. Penulis mengalami kendala dalam mengawasi *live streaming* yang melewati jam kerja

Untuk mengatasi kendala dalam mengawasi *live streaming* yang telah melewati jam kerja, penulis melaporkan hal tersebut kepada supervisi untuk memberikan solusi. Solusinya adalah penulis tidak perlu dan tidak memiliki tanggung jawab atas mengawasi *live streaming* jika bukan dalam jam kerja. Tugas tersebut akan dibantu oleh tim *marketing* yang berkaitan dengan *brand*.