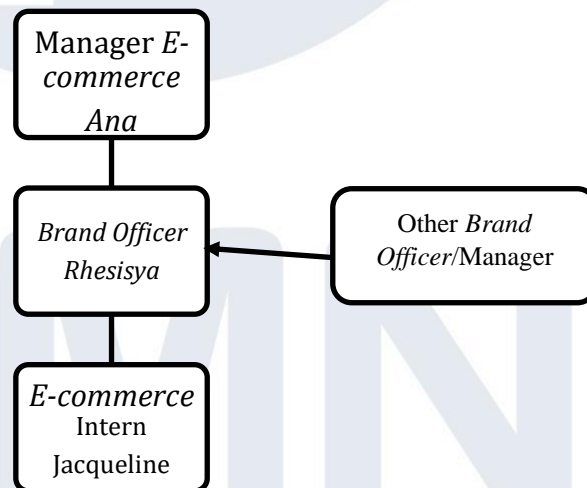


## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang

Pelaksanaan praktik kerja magang sebagai *e-commerce intern* dilaksanakan pada 5 Agustus-4 Februari 2025 untuk mengelola administrasi *e-commerce*, *product research & gimmick listing*, *marketplace promotion*, *customer relationship management*, dan data analisa sederhana. PT. Bintang Toedjoe. Pemegang mendapatkan beragam tugas seperti membuat rencana kampanye *marketing e-commerce*, melakukan riset produk, membuat list *gimmick*, dan administrasi *e-commerce*. Tugas-tugas yang sudah dikerjakan tersebut nantinya akan diberikan kepada Mentor/Supervisor/Other Brand Officer yang memberikan tugas tersebut. Dalam proses pemagangan, *e-commerce* PT. Bintang Toedjoe dipimpin oleh Ana yang merupakan manajer Channel di *e-commerce* PT. Bintang Toedjoe.

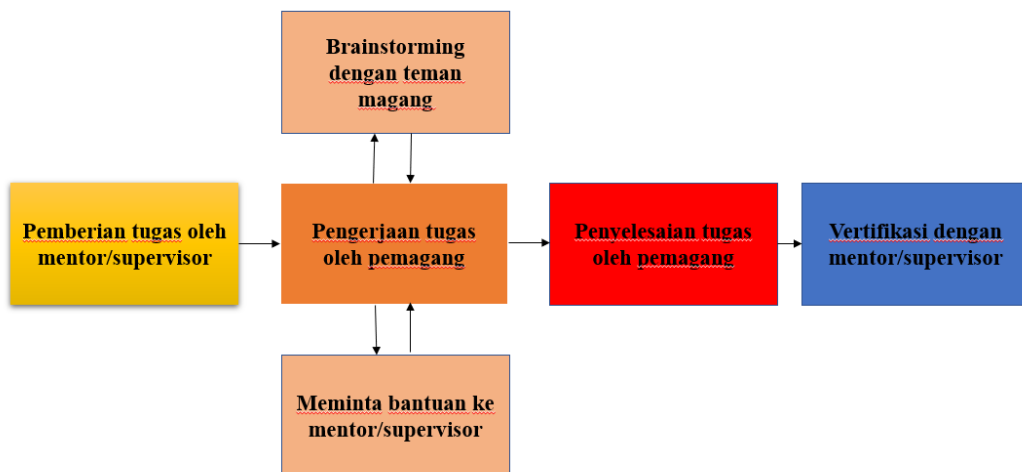


Gambar 3. 1 Kedudukan Pemegang dalam E-commerce PT. Bintang Toedjoe  
Sumber: Pemegang (2024)

Pemegang berperan sebagai *e-commerce intern* di bagian Sales & Marketing Support (Channel) PT. Bintang Toedjoe. Menurut Akbar & Alam (2020) (dalam Dewi, 2022), *e-commerce* merupakan aktivitas yang dapat dilakukan oleh semua orang yang terhubung dengan internet. *E-commerce* merupakan platform transaksi penjualan, pembelian, dan pemasaran barang. *E-commerce* ini membutuhkan

perangkat seperti komputer, radio, internet, dan televisi. Seorang yang melakukan aktivitas *e-commerce* dituntut untuk bisa memiliki *soft skill* untuk dapat menopang kegiatan transaksi bisnis tersebut.

Ada beberapa aktivitas yang dilakukan untuk menunjang tugas yang dilakukan oleh pemegang di PT.Bintang Toedjoe. Aktivitas tersebut berupa *product knowledge research, market research*, dan penggunaan excel/spreadsheet. *Product knowledge* merupakan pembekalan secara detail oleh Brand Officer mengenai produk-produk yang diproduksi oleh PT.Bintang Toedjoe. Pembekalan tersebut bertujuan untuk menjadi dasar dalam melaksanakan *e-commerce marketing* di PT. Bintang Toedjoe. *Market research* merupakan riset mandiri mengenai produk-produk PT. Bintang Toedjoe dan kompetitor di Shopee, Lazada, & Tokopedia. Tujuan dilakukannya *market research* ini adalah untuk menjadi dasar dalam membuat strategi promosi di *marketplace*. Penggunaan excel/spreadsheet merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi administrasi *e-commerce* PT.Bintang Toedjoe. Administrasi ini berupa memasukkan data-data yang berhubungan dengan aktivitas pemasaran seperti *purchase order, invoice, quotation*, daftar *gimmick*, daftar bintang 1, dan lain-lainnya.



Gambar 3. 2 Tahap Tugas Kerja Magang  
Sumber: Pemegang (2024)

Setelah pemegang mendapatkan tugas dari Mentor/supervisor/other Brand Officer, pemegang akan mengerjakan tugas yang diberikan tersebut. Selama proses

pengerjaan tugas, pemegang rutin berkoordinasi dengan Mentor yang berada di divisi Channel untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Selain itu, pemegang juga rutin berkoordinasi dengan pemegang lainnya yang berada di divisi Marketing untuk mendapatkan *insight* mengenai dunia kerja dan bagaimana *marketing* suatu perusahaan bekerja. Ketika tugas yang dilakukan oleh pemegang dianggap telah selesai, pemegang akan memberitahukan ke Mentor mengenai hal tersebut. Semua tugas yang telah diselesaikan akan dimasukkan ke dalam spreadsheet Praktek Kerja Industri (PRAKERIN) yang telah diberikan perusahaan yang kemudian akan dipresentasikan ke manajer pada akhir bulan.

### 3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang

Tugas pemegang dalam divisi Sales & Marketing Supportm(Channel) PT.Bintang Toedjoe adalah administrasi *e-commerce*, membuat perencanaan kampanye *marketing e-commerce*, melakukan *product research* yang cocok untuk dikolaborasikan dengan produk perusahaan, membuat daftar *gimmick* produk, menangani keluhan pelanggan, dan berkolaborasi dengan divisi lain untuk tugas-tugas yang sudah diberikan.

#### 3.2.1 Tugas Kerja Magang

Adapun beberapa tugas utama yang dilakukan oleh pemegang dalam pelaksanaan praktik kerja magang sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Uraian Tugas Kerja Pemegang

<b>Administrasi E-commerce</b>	Memasukkan data <i>invoice, quotation, &amp; purchase order</i> ke spreadsheet, mencetak data transaksi perusahaan, dan melakukan rekapitulasi data..
<b>Product dan Listing Research dan Gimmick</b>	Melakukan riset terhadap produk PT. Bintang Toedjoe, kompetitor, dan produk yang dapat dikolaborasikan.

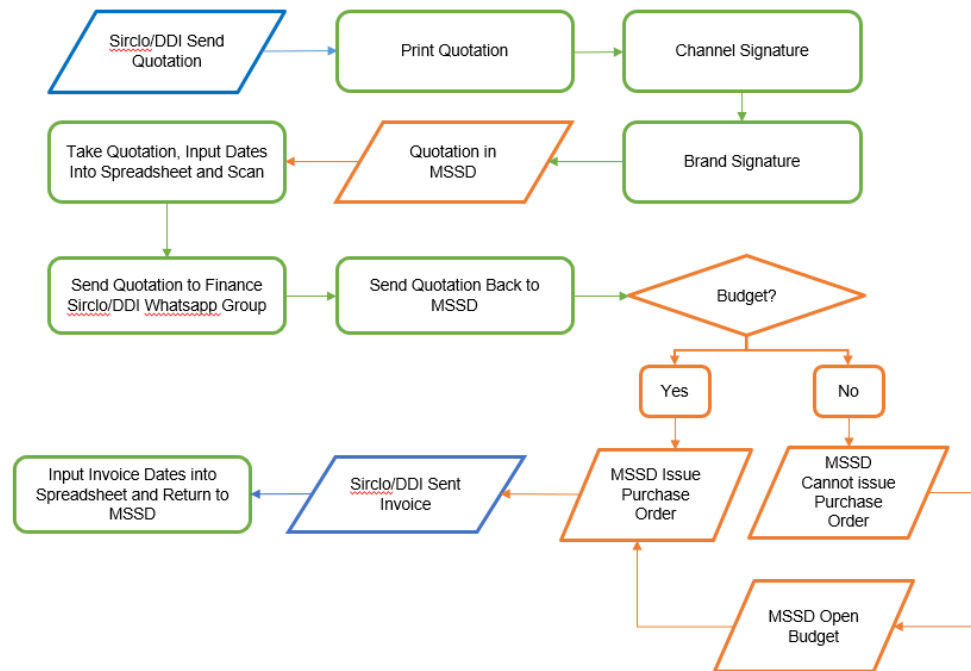
<b>Marketplace Promotion</b>	Mencari produk paling laku untuk membuat kampanye pemasaran di <i>marketplace</i> .
<b>Customer Relationship Management</b>	Melakukan penyelesaian terhadap keluhan pelanggan terhadap produk PT. Bintang Toedjoe
<b>Data Analisis</b>	Mengolah dan menganalisa data-data <i>e-commerce</i> yang telah diberikan dan memberikan hasil analisa berdasarkan data tersebut.

### 3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Terdapat banyak kegiatan dan tugas yang dilakukan oleh pemegang selama menjalani praktek kerja magang. Kegiatan dan tugas tersebut dilakukan oleh pemegang untuk memenuhi tanggung jawab sebagai *e-commerce intern*. Adapun kegiatan dan tugas tersebut sebagai berikut:

#### A. Administrasi E-commerce

Administrasi *e-commerce* merupakan tugas yang diberikan kepada pemegang untuk mengelola data administrasi pembelian dan pembayaran yang berhubungan dengan *e-commerce*. Pembelian dan pembayaran tersebut meliputi jumlah *gimmick*, promosi, iklan, jasa *enabler*, dan pajak yang digunakan dalam aktivitas *e-commerce* PT. Bintang Toedjoe.



Gambar 3. 3 Proses Administrasi E-Commerce PT. Bintang Toedjoe  
Sumber: Pemegang (2024)

PT. Bintang Toedjoe merupakan perusahaan yang menggunakan *enabler*, sebuah perusahaan yang menawarkan jasa untuk mengelola produk dan pesanan yang dilakukan melalui perantara *marketplace*. Perusahaan ini menggunakan 2 *enabler* yaitu PT. Lingkar Niaga Solusindo dengan nama merek Sirclo dan PT. Digital Distribusi Indonesia dengan nama merek DDI. Kedua *enabler* tersebut sering mengirimkan data administrasi yang harus diproses oleh pemegang dan karyawan di PT. Bintang Toedjoe untuk menunjang proses *e-commerce*, adapun langkah-langkah dalam administrasi *e-commerce* sebagai berikut:

1. *Sirclo/DDI Send Quotation*: *Quotation* merupakan dokumen yang berisikan penawaran harga yang dibayarkan oleh PT. Bintang Toedjoe kepada Sirclo/DDI. Dokumen ini memuat aktivitas yang ingin atau sudah dijanjikan oleh *enabler* yang dikirimkan melalui media Email atau Whatsapp.
2. *Print Quotation*: Merupakan proses untuk mencetak penawaran harga yang akan dibayarkan. Kegiatan mencetak ini menggunakan printer kantor yang telah disediakan.

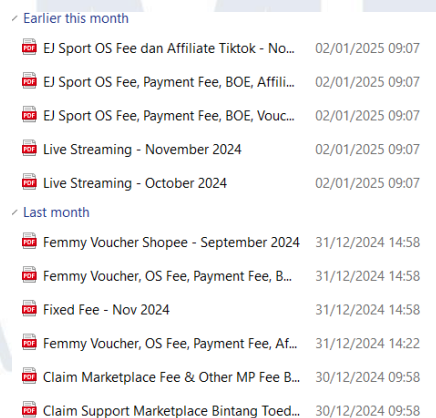
3. *Channel Signature*: Proses di mana e-commerce officer dan manajer di divisi Sales & Marketing Support menandatangani *quotation* yang harus dibayarkan.
4. *Brand Signature*: Proses di mana Brand Officer dan manajer di divisi Marketing menandatangani *quotation* yang harus dibayarkan. Tanda Tangan ini akan menentukan dokumen akan dibayarkan menggunakan anggaran brand apa.
5. *Quotation in MSSD*: *Quotation* yang sudah ditandatangani dengan lengkap akan diletakkan oleh Brand Officer ke Marketing Support System Department (MSSD).
6. *Take Quotation, Input Dates into Spreadsheet, and Scan*: *Quotation* yang telah didata oleh karyawan MSSD akan pemegang ambil untuk di data ke spreadsheet *e-commerce*. Pemegang selanjutnya melakukan pemindaian terhadap *quotation* tersebut dengan menggunakan aplikasi CamScanner. *Quotation* yang sudah dipindai tersebut akan diunggah ke google drive pemegang.
7. *Send Quotation to Finance Sirclo/DDI Whatsapp Group*: *Quotation* yang sudah diunggah ke google drive pemegang kemudian harus dikirimkan ke Person In Charge (PIC) Sirclo/DDI yang berada di grup Whatsapp Finance Sirclo/DDI.
8. *Send Quotation Back to MSSD*: *Quotation* yang sudah dipindai tersebut harus dikembalikan ke MSSD untuk diproses lebih lanjut menggunakan anggaran PT. Bintang Toedjoe.
9. *Budget?*
  - A. *No*: Tidak memiliki anggaran untuk membayar tagihan dan harus melakukan permohonan membuka anggaran ke divisi keuangan. Anggaran perusahaan dibagi menjadi 2 kuartal, jika anggaran suatu divisi habis maka harus mengajukan permohonan pembukaan anggaran. MSSD tidak bisa menerbitkan *Purchase order* (PO). PO merupakan sebuah dokumen yang dibuat oleh PT. Bintang Toedjoe yang

memuat konfirmasi pesanan antara PT. Bintang Toedjoe dan Sirclo/DDI.

B. *Yes*: Perusahaan memiliki anggaran untuk membayar tagihan.

10. *MSSD issue Purchase order*: MSSD akan mengeluarkan PO yang harus dibayarkan. PO ini dikirimkan oleh karyawan MSSD ke grup Whatsapp Finance Sirclo/DDI.
11. *Sirclo/DDI Send Invoice*: Sirclo/ DDI mengirimkan *Invoice* cetak. *Invoice* merupakan bukti tagihan yang harus dibayarkan oleh PT. Bintang Toedjoe.
12. *Input Invoice Dates into Spreadsheet and Return to MSSD*: *Invoice* yang sudah diterima harus dimasukkan tanggal tagihan tersebut ke spreadsheet *e-commerce* dan dikembalikan ke MSSD untuk diproses pembayarannya.

Dalam kegiatan administrasi *e-commerce* tersebut, pemegang sudah melakukan proses administrasi terhadap 209 *quotation*, 194 *purchase order*, dan 194 *invoice*. Terdapat 15 *quotation* yang belum bisa diproses menjadi *purchase order* dikarenakan PT. Bintang Toedjoe belum menurunkan anggaran 2025.



Category	Item	Date/Time
Earlier this month	EJ Sport OS Fee dan Affiliate Tiktok - No...	02/01/2025 09:07
	EJ Sport OS Fee, Payment Fee, BOE, Affili...	02/01/2025 09:07
	EJ Sport OS Fee, Payment Fee, BOE, Vouc...	02/01/2025 09:07
	Live Streaming - November 2024	02/01/2025 09:07
	Live Streaming - October 2024	02/01/2025 09:07
Last month	Femmy Voucher Shopee - September 2024	31/12/2024 14:58
	Femmy Voucher, OS Fee, Payment Fee, B...	31/12/2024 14:58
	Fixed Fee - Nov 2024	31/12/2024 14:58
	Femmy Voucher, OS Fee, Payment Fee, Af...	31/12/2024 14:22
	Claim Marketplace Fee & Other MP Fee B...	30/12/2024 09:58
	Claim Support Marketplace Bintang Toed...	30/12/2024 09:58

Gambar 3. 4 Dokumen Administrasi e-commerce  
Sumber: Pemegang (2024)

Pemegang tidak hanya menyelesaikan proses administrasi dokumen yang banyak namun juga menghadapi 2 tantangan. Pertama, pemegang harus melakukan adaptasi terhadap lingkungan kerja. Pemegang merupakan mahasiswa yang tidak mengetahui mengenai istilah-istilah yang sering digunakan dalam dunia kerja. Pemegang juga belum mengenal atasan-atasan di divisi lain. Ketidaktahuan mengenai atasan ini menyebabkan pemegang mengalami kesulitan untuk memproses tanda tangan Brand Officer dan manajer brand di divisi Marketing yang tentunya sangat menghambat proses administrasi *e-commerce*.

Dalam pemagangan, pemegang dapat mengatasinya dengan bertanya mengenai istilah-istilah perusahaan dan kode tanda tangan ke karyawan maupun anak magang lainnya. Pemegang juga terus-menerus didorong untuk dapat berkomunikasi dengan atasan maupun karyawan di berbagai divisi untuk memproses tanda tangan yang dibutuhkan. Selama meminta tanda tangan, pemegang juga sering didorong untuk dapat berkomunikasi secara profesional.

Tentunya hal ini menjadi sedikit masalah dikarenakan pemegang tidak memiliki keterampilan *softskill* komunikasi yang bagus untuk berbicara kepada atasan maupun karyawan lain. Namun, dengan diberikannya tugas pemegang untuk memproses tanda tangan, pemegang didorong untuk terus-menerus berkomunikasi dengan atasan maupun karyawan lainnya secara profesional.

Kedua, miskomunikasi dan revisi dokumen administrasi. Dalam proses administrasi *e-commerce*, pemegang beberapa kali menghadapi miskomunikasi dikarenakan ketidakpahaman pemegang mengenai apa yang *enabler* sampaikan. Pemegang terkadang juga menemukan ketidaksesuaian angka di dokumen *invoice* dengan *quotation* yang menyebabkan pemegang harus meminta revisi terhadap angka di *quotation* dan *invoice*. Pemegang tentunya harus melakukan koordinasi dengan Person In Charge (PIC) kedua *enabler e-commerce* dan karyawan MSSD ini dari awal yang menyebabkan tambahan pekerjaan kepada pemegang.

Adapun aktivitas administrasi *e-commerce* tersebut memiliki keterkaitan dengan 2 mata kuliah, yaitu Communication and Personal Relationships dan

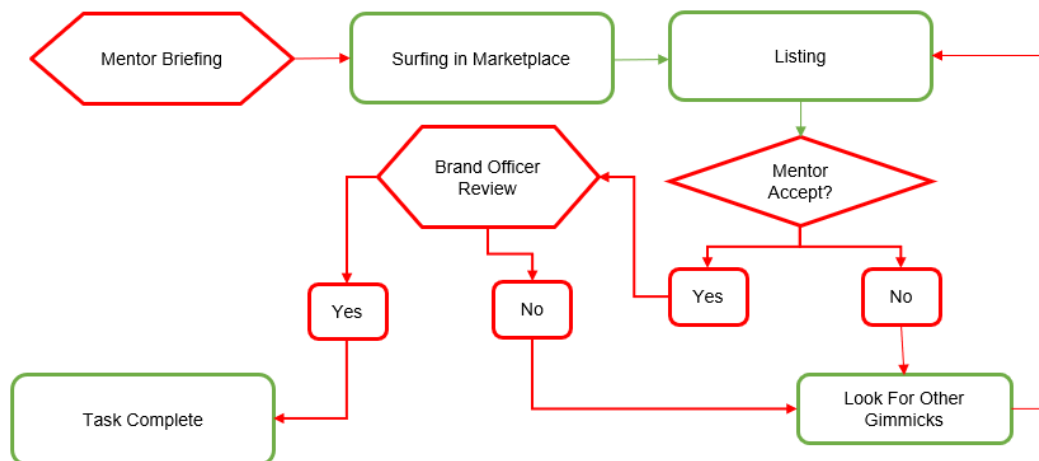


Business to Business. Menurut Kotler (dalam Septiningsih & Na'imah, 2019), terdapat 9 aspek dalam komunikasi interpersonal yaitu *sender, encoding, message, media, decoding, receiver, response, feedback, dan noise*. Semua koordinasi dengan PIC enabler dan karyawan MSSD masuk ke dalam komunikasi interpersonal yang melibatkan 9 aspek tersebut.

Aktivitas administrasi tersebut juga memiliki keterkaitan dengan mata kuliah Business to Business. Menurut Cooper (dalam Indah dan Suriyanto, 2022), Business to Business merupakan sebuah bentuk transaksi yang dilakukan oleh pelaku bisnis menggunakan media. Transaksi yang dilakukan oleh pelaku bisnis ke pelaku bisnis lainnya tidak harus mengenai keuangan, namun juga data. Pemangag berkoordinasi dengan *enabler* melakukan transaksi data berupa *quotation, purchase order, dan invoice*.

## B. Product Research dan *Gimmick Listing*

*Product research* dan *gimmick listing* merupakan pekerjaan yang diberikan kepada pemangag untuk mencari dan mendaftarkan produk-produk yang memiliki kemungkinan untuk meningkatkan daya beli konsumen terhadap produk PT. Bintang Toedjoe. *Gimmick* yang dicari oleh pemangag harus memiliki keterkaitan dengan EJ Sport (LOB 1 Marketing) dan Femmy (LOB 2 Marketing).



Gambar 3. 5 Proses Mencari Gimmick  
Sumber: Pemangag (2024)

Dalam *gimmick research dan listing* ini, *e-commerce* berkoordinasi dengan brand untuk mendapatkan *gimmick* yang sesuai dengan image yang dibangun oleh brand. Adapun langkah-langkah dalam melakukan *gimmick research* dan *listing* sebagai berikut:

1. *Mentor Briefing*: *Mentor* memberikan gambaran singkat mengenai tugas yang akan diberikan. Tugas yang diberikan adalah mencari *gimmick* untuk brand EJ Sport dan Femmy.
2. *Surfing in Marketplace*: Pemegang mencari *gimmick* di *marketplace* olahraga dan produk yang disukai wanita. Pemilihan tersebut berdasarkan gambaran singkat mengenai tugas yang diberikan oleh *Mentor*.
3. *Listing*: Pemegang mengumpulkan *gimmick* yang sudah dicari ke suatu daftar spreadsheet. Daftar *gimmick* tersebut memuat nama varian produk Bintang Toedjoe, harga produk Bintang Toedjoe, nama *gimmick*, harga *gimmick*, *bundling*, harga *bundling*, *cost ratio*, dan *gimmick link*.
4. *Mentor Accept?*
  - A. *No*: Mencari *gimmick* baru yang lebih sesuai untuk digabungkan bersama produk PT. Bintang Toedjoe.
  - B. *Yes*: *Mentor* menyetujui *gimmick* yang dipilih oleh pemegang. Kemudian, *mentor* akan membagikan daftar *gimmick* ke Brand Officer yang bertanggung jawab atas brand tersebut.
5. *Brand Officer Review*:
  - A. *No*: Pemegang mencari *gimmick* lain yang lebih cocok untuk dikolaborasikan dengan produk Bintang Toedjoe.
  - B. *Yes*: Brand Officer menyetujui daftar *gimmick* yang sudah dibuat oleh pemegang. Daftar akan disimpan untuk dijadikan saran untuk *gimmick* yang akan dibeli berikutnya.

6. *Task Complete*: Pemangang menyelesaikan tugas yang diberikan oleh Mentor.

Dalam kegiatan *product research* dan *gimmick listing* tersebut, pemangang sudah mencari 35 *gimmick* EJ Sport dan 22 *gimmick* Femmy. Terdapat 15 *gimmick* EJ Sport dan 9 *gimmick* Femmy yang disetujui sepenuhnya oleh Brand Officer.

SKU in pack	Cost	Gimmick Running			Gimmick Cycling			Gimmick Gym			Max Gimmick Price	
		Item	Cost	Ratio (max 20%)	Item	Cost	Ratio	Item	Cost	Ratio		
1 pack	40000	No Gimmick										8000
2 pack	80000	Headband	8000	20%	Cycling sock	8.500	11%	Wrist Band	5.100	6%		
		Running sock	12.900	16%	Mini Saddle Bag	12.500	16%	Tali Skipping	12.484	16%		
		Topi Lari	14.300	18%	Lampu Belakang Sepeda	7.000	9%	Shaker Bottle	12.000	15%		
		Shoes bag	4.100	5%	Reflective Stickers	4.000	5%	Short Resistance Band	4.700	6%		
		Handuk Kecil	6.500	8%	Gembok Sepeda	13.415	17%	Shaker Bottle	12.000	15%		
		Running Belt	10.890	14%	Kaca Spion Blind Spot	8.100	10%	Handgrip 1	12.598	16%		
3 pack	120000	Alat Pijat Kaki	10.000	13%	Lampu Ban Sepeda	4.500	6%	Handgrip 2	6.000	8%		16000
		Sunglasses	17.975	15%	LED bike light	18.000	15%	Drawstring gym bag	17.500	15%		
		Quick Dry Towel	18.500	15%	Kacamata Sepeda	19.500	16%	Tali Skipping	12.484	10%		
4 pack	160000	tasbag	15.000	13%	Botol Minum Holder	19.900	17%	Workout Log Book (Daily/Monthly Planner)	13.600	11%		
		Handuk Tangan	14.900	12%	Sarung Sepeda	22.700	19%	Pemberat Kaki	19.000	16%		
		Earphone	20000	17%	Sarung Tangan Sepeda	17.000	14%	Pelindung Lutut	14.700	12%		
		portable phone holder	22.000	14%	Cycling Sunglasses	19.500	16%	Ankle/Wrist weights	21.500	18%		24000
5 pack	200000	Celana Pendek Lari	30.000	19%	Collapsible Water Bottle	27.400	17%	Resistance band	27.550	17%		32000
				0%	Phone mount for handlebars	31.500	18%	small foam roller	38.800	19%		40000
6 pack	240000	race magnet	40.000	17%	Jaket Sepeda Puth	42.990	18%				48000	
8 pack	320000	smartwatch	50000	16%							64000	
10 pack	400000	1 pack ej sport	40000	10%							80000	
12 pack	480000	2 pack ej sport	80000	17%							96000	

Gambar 3. 6 Daftar Gimmick EJ Sport  
Sumber: Pemangang (2024)

Kegiatan pencarian ini tentunya memiliki tantangan yaitu harga dan jumlah *gimmick*. Harga menjadi tantangan dikarenakan pemangang harus mencari *gimmick* dengan *cost ratio* sebesar 20% untuk setiap produk yang dicari. *Cost ratio* ini merupakan biaya maksimal *gimmick* yang akan dikolaborasikan dengan produk Bintang Toedjoe.

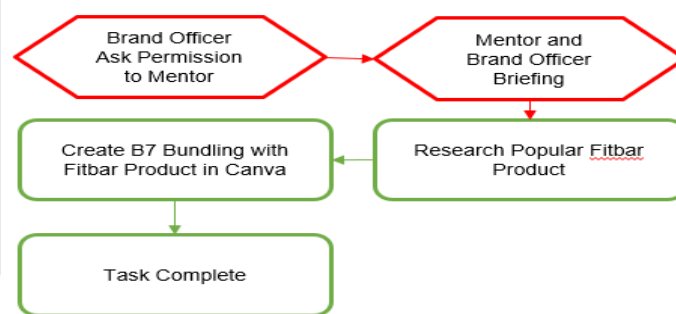
Kemudian, jumlah *gimmick* menjadi masalah dikarenakan daftar *gimmick* ini merupakan saran yang memiliki kemungkinan untuk dibeli oleh brand. Pemangang sering menemukan *gimmick* EJ Sport yang memiliki harga murah, namun berjumlah dibawah 300. Tentunya kondisi tersebut, pemangang harus mencari *gimmick* serupa yang berjumlah di atas 300.

Kegiatan *gimmick research* dan *listing* tersebut memiliki hubungan dengan mata kuliah Digital Strategic Communication dan Data Analytics. Dalam mata kuliah tersebut, terdapat 2 research yang digunakan untuk menganalisa produk populer yang kemungkinan dapat dijadikan *gimmick* maupun brand anak populer yaitu *quantitative research* dan *qualitative research*. Pemangang hanya melakukan *quantitative research*. *Quantitative research* adalah metode yang

digunakan untuk melihat secara matematis, statistik, atau numerik terhadap suatu produk. Pemegang melakukan *quantitative research* dengan memanfaatkan fitur produk terlaris dimana fitur tersebut menampilkan jumlah produk yang terjual dalam 1 bulan.

### C. Marketplace Promotion

*Marketplace Promotion* merupakan pekerjaan yang diberikan kepada pemegang untuk mencari dan membuat promosi *marketplace* untuk brand Femmy di PT. Bintang Toedjoe.



Gambar 3. 7 Proses Marketplace Promotion  
Sumber: Pemegang (2024)

Dalam *marketplace* promotion ini, *e-commerce* juga harus berkoordinasi dengan brand Femmy. Langkah-langkah untuk melakukan *marketplace* promotion sebagai berikut:

1. *Brand Officer Ask Permission to Mentor*: Brand Officer Femmy meminta izin kepada Mentor untuk memberikan tugas kepada pemegang. *Mentor* menyetujui tugas *marketplace promotion* yang akan diberikan ke pemegang.
2. *Mentor and Brand Officer Briefing*: Mentor memberitahukan pemegang lewat Whatsapp bahwa Brand Officer Femmy akan memberikan tugas *marketplace promotion*. Brand Officer Femmy kemudian memberitahukan tugas *marketplace promotion* secara rinci. Brand Officer Femmy berencana untuk melakukan promo bundling dengan produk Kalbe Group bernama Fitbar.

3. *Research Popular Fitbar Product*: Pemegang menelusuri varian rasa Fitbar yang paling laku di *marketplace* Shopee. Varian paling laku dilihat menggunakan fitur produk terlaris di Shopee. Pemegang menemukan bahwa varian Fitbar Fruit Delights dan Chocolate merupakan varian yang paling laku di Shopee.
4. *Create B7 Bundling with Fitbar Product in Canva*: Pemegang kemudian memasukkan varian produk Femmy dan varian Fitbar ke dalam canva. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran terhadap varian produk Femmy, harga *bundling*, dan varian *gimmick* Fitbar.
5. *Task Complete*: Tugas selesai dan pemegang memberikan hasil pekerjaan pemegang ke Brand Officer Femmy.

Tugas tersebut memberikan sebuah tantangan kepada pemegang. Dalam pencarian Fitbar yang cocok, pemegang juga harus memikirkan *cost ratio* 20% dari *bundling* Fitbar tersebut.

### BUNDLING MARKETPLACE & OFFLINE EVENT



Gambar 3. 8 Proses Marketplace Promotion  
Sumber: Pemegang (2024)

*Cost ratio* juga berperan penting dalam menentukan produk untung atau rugi. Hal ini menyebabkan pemegang membuat 4 *bundling* 2 Femmy + 1 Fitbar Fruit Delights or Chocolate dan 3 *bundling* 1 Femmy + 1 Fitbar Sachet Fruit Delights or Chocolate. *Bundling* 2 Femmy + 1 Fitbar tersebut dihargai di angka

Rp. 185.000 dan *bundling* 1 Femmy + 1 Fitbar *Sachet* dihargai di angka Rp. 85.000.

Kegiatan kampanye pemasaran tersebut memiliki keterkaitan dengan mata kuliah Sales Promotion. Menurut Steve & Stella (2015), *sales promotion* dikategorikan menjadi 2 yaitu *monetary sales promotion* dan *non monetary sales promotion*. Kegiatan yang dilakukan oleh pemegang masuk ke dalam *non monetary sales promotion*. Dalam *non monetary sales promotion*, terdapat beberapa jenis promosi yang dilakukan oleh penjual kepada pelanggan seperti *bonus packs/buy one get one*, *free gift with purchase*, *bundling*, *sampling*, *embedded premiums*, dan *competition*. Kegiatan yang dilakukan pemegang dalam kampanye penjualan tersebut melibatkan *bundling* beberapa produk Femmy dengan produk Fitbar.

#### D. Customer Relationship Management

*Customer Relationship Management* merupakan pekerjaan yang diberikan kepada pemegang untuk memelihara hubungan dengan pelanggan. Memelihara hubungan pelanggan yang diberikan kepada pemegang berbentuk menangani keluhan pelanggan di Official Store PT. Bintang Toedjoe. Terdapat 2 bentuk *customer relationship management* yang dilakukan oleh pemegang, kedua bentuk tersebut dimulai dari Mentor dan *enabler*.



Gambar 3. 9 Tugas Customer Relationship Management dari Mentor  
Sumber: Pemegang (2024)

*Customer relationship management* yang dimulai dari Mentor sebagai berikut:

1. *Mentor Briefing*: Mentor menjabarkan tugas untuk memasukkan semua keluhan pelanggan yang memberikan bintang 1 pada *review* produk EJ Sport di Bintang Toedjoe Official Store.

2. *Surfing Marketplace*: Pemegang mencari *review* pelanggan EJ Sport yang memberikan bintang 1 di Bintang Toedjoe Official Store Shopee, Tokopedia, dan Tiktok Shop.
3. *1 Star Listing*: Pemegang mendata di spreadsheet semua produk EJ Sport yang memiliki *review* bintang 1.
4. *Task Complete*: Pemegang menyelesaikan tugas dan memberikannya kepada mentor. Mentor kemudian membuat daftar untuk memberikan voucher potongan diskon Rp 40.000 yang setara dengan 1 kotak EJ Sport.

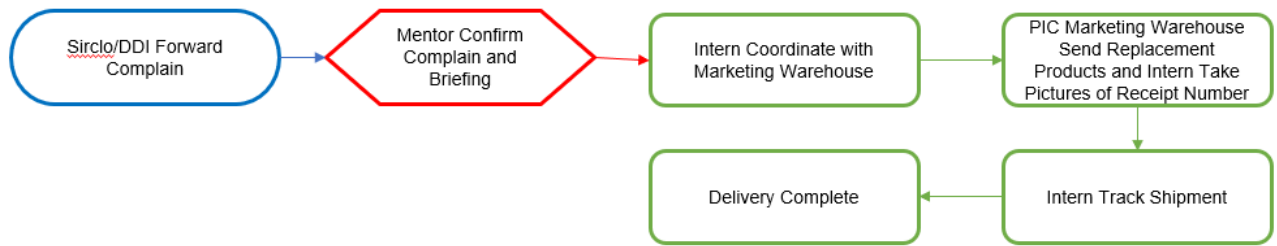
Dalam tugas mendata *review* bintang 1 di atas, pemegang berhasil menemukan 11 *review* di Shopee, 6 *review* di Tokopedia, dan 4 *review* di Tiktok Shop Bintang Toedjoe Official Store yang memiliki bintang 1.

No	Gambar Produk	Nama Produk	Gambar Review Bintang 1	Jumlah Review Bintang 1	Link
1		Bundling EJ Sport Banana 1 Pack + EJ Sport Orange 1 Pack - No Free		1	<a href="https://www.tokopedia.com/bTofficial/bundling-ej-sport-banana-1-pack-ej-sport-orange-1-pack-no-free-5a002?extParam=src%3Dshop%26whid%3D2111579">https://www.tokopedia.com/bTofficial/bundling-ej-sport-banana-1-pack-ej-sport-orange-1-pack-no-free-5a002?extParam=src%3Dshop%26whid%3D2111579</a>
2		EJ Sport Orange 10 Pack (50 Tube) - Energy Gel		1	<a href="https://www.tokopedia.com/bTofficial/ej-sport-orange-10-pack-50-tube-energy-gel?extParam=src%3Dshop%26whid%3D2111579">https://www.tokopedia.com/bTofficial/ej-sport-orange-10-pack-50-tube-energy-gel?extParam=src%3Dshop%26whid%3D2111579</a>

Gambar 3. 10 Daftar Keluhan Pelanggan EJ Sport  
Sumber: Pemegang (2024)

Daftar *review* bintang 1 tersebut selesai ketika pemegang memberikannya ke Mentor. Selain *customer relationship management* di atas, pemegang juga melakukan manajemen pelanggan yang dimulai dari *enabler* sebagai berikut:

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



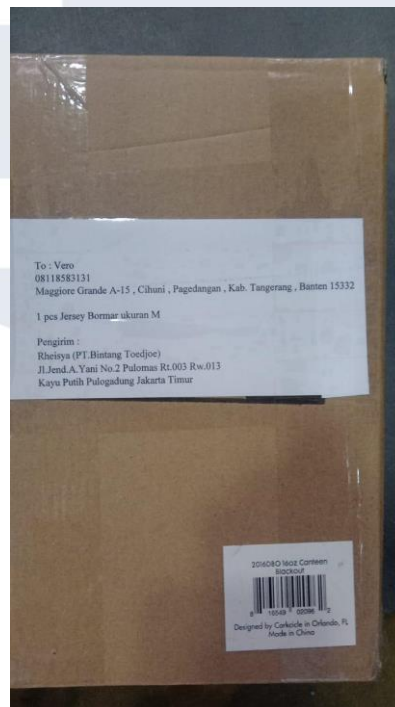
Gambar 3. 11 Proses Customer Relationship Management di PT. Bintang Toedjoes  
Sumber: Pemegang (2024)

1. *Sirclo/DDI Forward Complain: Enabler* meneruskan keluhan pelanggan ke grup Whatsapp Sirclo dan Bintang Toedjoe atau DDI dan Bintang Toedjoe. *Enabler* juga meneruskan video *unboxing* pelanggan di grup Whatsapp.
2. *Mentor Confirm Complain and Briefing*: Mentor melakukan konfirmasi terhadap keluhan pelanggan dan memberikan instruksi kepada pemegang. Instruksi ini berisikan nama pelanggan, alamat, produk bintang toedjoe, nama pengirim, dan no telepon pelanggan yang harus diganti oleh Bintang Toedjoe.
3. *Intern Coordinate with Marketing Warehouse*: Pemegang menghubungi Person in Charge untuk mengemas produk pengganti melalui whatsapp. Kegiatan ini juga bisa dilakukan dengan datang langsung ke gudang *marketing* dikarenakan gudang marketing berada di samping PT. Bintang Toedjoe.
4. *PIC Marketing Warehouse Send Replacement Products and Intern Take Pictures of Receipt Number*: PIC marketing warehouse mengemas produk dan membawanya ke resepsionis untuk dikirim. Pemegang kemudian pergi ke resepsionis untuk menentukan ekspedisi apa yang cocok untuk keluhan pelanggan tersebut. Ekspedisi yang digunakan Bintang Toedjoe adalah JNE, JNE Yes, Sicepat, dan J&T. Ekspedisi yang telah ditentukan akan menghasilkan no resi yang harus pemegang foto.



5. *Intern Track Shipment*: No resi yang telah difoto tadi harus dicek setiap hari sampai barang sampai kepada konsumen yang mengeluh mengenai barang Bintang Toedjoe.
6. *Delivery Complete*: Tugas pemangag selesai ketika barang sudah sampai ke konsumen.

Dalam tugas menangani keluhan pelanggan di atas, pemangag berhasil menyelesaikan 11 keluhan pelanggan. Dari 11 keluhan pelanggan tersebut, semua barang pengganti telah sampai ke para pelanggan yang menyampaikan keluhan mereka terhadap produk PT. Bintang Toedjoe.



Gambar 3. 12 Pengiriman Barang Pengganti  
Sumber: Pemangag (2024)

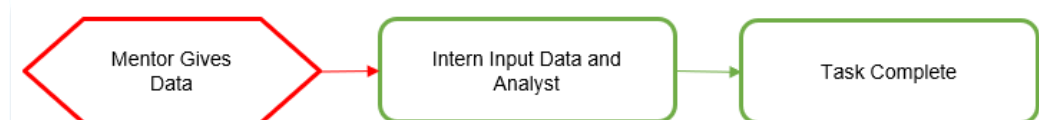
Tugas tersebut memberikan 2 tantangan kepada pemangag. Pemangag awalnya bingung bagaimana menyusun kata untuk berkoordinasi dengan para PIC dan Enabler. Pemangag merupakan orang yang takut keluar dari zona nyaman dan sedikit takut bersosialisasi dengan orang lain. Ketakutan ini yang menyebabkan pemangag awalnya mengalami kesulitan dalam berkoordinasi dan menyebabkan miskomunikasi dengan *PIC* gudang *marketing*.

Selain itu, tidak adanya *hardcopy* dan *softcopy* Standar Operating Procedure (SOP) untuk *customer relationship management* ini menyebabkan pemegang harus menunggu tanggapan. Mentor pemegang yang cenderung sibuk dengan banyaknya *meeting*. Pemegang harus benar-benar mengingat dan sering bertanya ke karyawan lain yang dulunya pernah bertanggung jawab untuk posisi *e-commerce* untuk memahami langkah-langkah untuk menangani keluhan pelanggan mengenai produk PT. Bintang Toedjoe.

Kegiatan manajemen pelanggan tersebut memiliki keterkaitan dengan mata kuliah Direct Marketing dan Relationship Management. Menurut Wirtz (2018), manajemen hubungan pelanggan disebut dengan roda loyalitas. Roda loyalitas ini memiliki 3 tahapan yaitu *build a foundation for loyalty*, *create loyalty bonds*, dan *reduce churn drivers*. Pemegang hanya melaksanakan tahap *reduce churn drivers* di mana pemegang melakukan analisa mengapa pelanggan pergi dan mencegah pelanggan beralih ke produk kompetitor.

## E. Data Analis

Data analis merupakan pekerjaan yang diberikan kepada pemegang untuk memasukkan dan melakukan analisa data sederhana. Dalam melakukan data analis, langkah-langkah yang dilakukan oleh pemegang sebagai berikut:



Gambar 3. 13 Tugas Menganalisa Data  
Sumber: Pemegang (2024)

1. *Mentor Gives Data*: Mentor memberikan data dan instruksi mengenai data yang akan dianalisa. Data yang diberikan oleh Mentor disajikan dalam bentuk excel yang dibagi berdasarkan bulan. Dalam tugas ini, pemegang diberikan instruksi untuk membagi dan menganalisa *sales* produk Bintang Toedjoe berdasarkan *enabler*, produk, dan bulan.

2. *Intern Input Data dan Analyst:* Pemegang memasukkan dan menganalisa data ke excel. Pemegang juga mempelajari teknik analisis data sederhana menggunakan rumus excel yaitu sum dan average. Untuk tugas analisa varian rasa EJ Sport, pemegang memasukkan *conversion rate* ke dalam spreadsheet.
3. *Task Complete:* Tugas terselesaikan ketika pemegang sudah memasukkan dan menganalisa data yang telah diberikan oleh Mentor. Tugas tersebut akan dikirimkan ke Mentor melalui Whatsapp.

Dalam analisis data di atas, pemegang awalnya mengalami kesulitan dikarenakan seperti data excel yang tidak terbaca waktu ingin menjumlahkan total penjualan dan analisa yang berbeda. Saat pemegang melakukan analisa data penjualan, pemegang awalnya cukup sering menemukan data yang tidak terbaca. Hal ini menyebabkan pemegang harus meminta bantuan teman pemegang, Youtube, dan data analis PT. Bintang Toedjoe. Pemegang juga harus melakukan analisa yang berbeda dikarenakan pemegang awalnya hanya melakukan analisa terhadap jumlah produk yang paling banyak terjual.

Pemegang dulu beranggapan bahwa, semakin banyak produk yang terjual, maka performa produk tersebut semakin bagus. Namun, manajer pemegang berkata bahwa jumlah produk yang terjual tidak selaras dengan performa produk tersebut. Performa produk dikatakan bagus jika *conversion rate* produk tersebut lebih tinggi dibandingkan produk lainnya. *Conversion rate* merupakan persentase pengunjung yang melakukan pembelian terhadap suatu produk. Persentase ini didapatkan dari jumlah produk terjual dibagi jumlah produk di keranjang pelanggan dikali 100%.

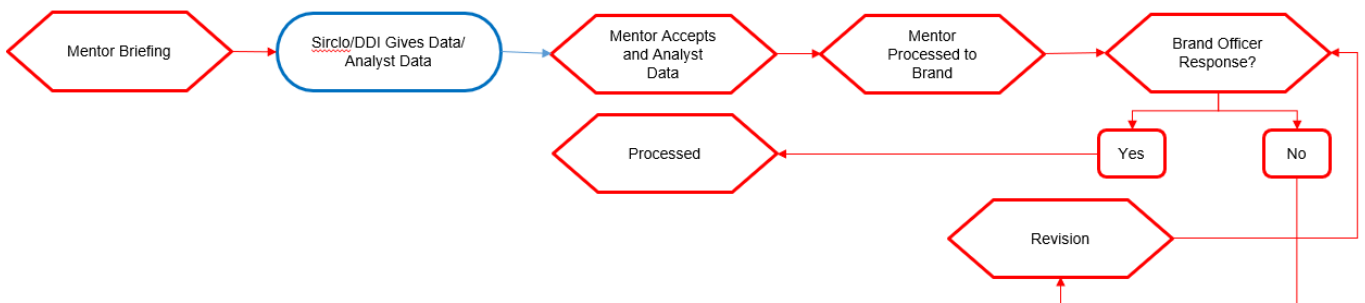
EJ Sport Banana 1 Pack					EJ Sport Orange 1 Pack				
Bulan	Gross Unit Sold	Gross Sales	ATC Units	Conversion Rate	Bulan	Gross Unit Sold	Gross Sales	ATC Units	Conversion Rate
Januari	81	3.010.000	182	44,51%	Januari	58	2.138.000	101	57,43%
Februari	94	3.470.000	218	43,12%	Februari	12	416.000	27	44,44%
Maret	64	2.284.000	150	42,67%	Maret	28	980.000	83	33,73%
April	67	2.442.000	161	41,61%	April	42	1.498.000	132	31,82%
Mei	239	8.734.000	457	52,30%	Mei	161	5.840.000	303	53,14%
Juni	206	7.602.000	521	39,54%	Juni	117	4.240.000	224	52,23%
Juli	109	4.340.000	397	27,46%	Juli	61	2.436.000	138	44,20%
Agustus	38	1.520.000	252	15,08%	Agustus	36	1.440.000	104	34,62%
September	121	4.404.000	447	27,07%	September	55	1.938.000	188	29,26%
Rata-Rata	112,25	4.200.666,67	309,44	37,04%	Rata-Rata	63,33	2.325.111,11	144,44	42,32%

Gambar 3. 14 Conversion Rate EJ Sport Banana dan Orange  
Sumber: Pemegang (2024)

Pemegang telah berhasil menganalisa 10 *conversion rate* varian EJ Sport yang menggunakan *gimmick* dan tanpa *gimmick*. Dari 10 *conversion rate* tersebut, varian *orange* tanpa *gimmick*, varian *orange 2 pack Free Shoes Bag*, varian *3 pack Free Quick Dry Towel*, varian banana *3 pack Free Soft Flask*, dan *Banana 3 Running Belt* memiliki *conversion rate* lebih besar dibandingkan varian dengan rasa lawannya.

Kegiatan analisis data yang dilakukan oleh pemegang memiliki hubungan dengan mata kuliah Digital Strategic Communication dan Data Analytics. Dalam mata kuliah tersebut, terdapat metrik yang sering digunakan dalam iklan seperti *impression*, *cost per mile (cpm)*, *reach*, *click*, *cost per click (cpc)*, *click-through rate (ctr)*, *cost per view (cpv)*, *view*, *conversion*, *conversion rate (cvr)*, dan *ranking*. Dalam melakukan data analisis terhadap produk di atas, pemegang hanya menggunakan metrik *conversion rate* untuk melihat seberapa besar performa produk EJ Sport di *marketplace*.

Selain analisa data di atas, pemangag sebenarnya juga mempelajari proses analisa data *e-commerce* yang dilakukan oleh Mentor pemangag. Analisa data yang dilakukan Mentor pemangag sebagai berikut:



Gambar 3. 15 Proses Analisa Data di PT. Bintang Toedjoe  
Sumber: Pemangag (2024)

1. *Mentor Briefing*: Merupakan tahapan di mana Mentor pemangag memberikan instruksi mengenai data yang ingin diberikan atau dianalisa oleh *enabler*. Mentor juga terkadang meminta data yang sudah dianalisa untuk memudahkan Mentor untuk membuat strategi *e-commerce*. Instruksi ini diberikan melalui media Whatsapp.
2. *Sirclo/DDI Gives Data or Analyst Data*: Sirclo/DDI (*enabler*) memberikan data yang diminta atau data yang sudah dianalisa. Pengiriman data ini dilakukan melalui *email* atau Whatsapp.
3. *Mentor Accepts and Analyst Data*: *Mentor* menerima data yang sudah diberikan dan melakukan analisis untuk menyusun strategi penjualan *e-commerce*. Mentor pemangag biasa menggunakan rumus pivot di excel untuk meringkas data-data *e-commerce* yang sangat banyak. Dari data *e-commerce* yang telah dirangkum itulah, Mentor pemangag membuat strategi *e-commerce*. Strategi *e-commerce* ini mencakup kampanye marketing yang ingin dilakukan seperti *promo double date*, *payday*, pengurangan/penambahan anggaran iklan, dan lain-lainnya.
4. *Mentor Processed to Brand*: Data dan Strategi *e-commerce* yang sudah diproses oleh pemangag kemudian diberikan kepada Brand

Officer. Brand Officer yang menerima data dan strategi *e-commerce* adalah orang yang bertanggung jawab dengan produk yang ingin dikampanyekan. Strategi ini dapat dikirimkan lewat *email* ataupun *whatsapp*.

5. *Brand Officer Response?*

A. *No*: Brand Officer menerima data dan strategi dari Mentor pemegang. Jika Brand Officer menyetujui, Mentor pemegang dapat langsung melaksanakan kampanye marketing di *marketplace*.

B. *Yes*: Brand Officer menolak strategi *e-commerce* dari Mentor pemegang. Mentor pemegang harus melakukan revisi hingga mendapatkan persetujuan dari Brand Officer.

### 3.2.3 Kendala Utama

Proses pelaksanaan kerja magang selama 640 jam, pemegang menemukan beberapa kendala selama proses magang berlangsung. Adapun kendala-kendala yang ditemukan pemegang sebagai berikut:

1. Kendala Perusahaan: Tidak adanya Standard Operating Procedure (SOP) secara *hardcopy* dan *softcopy*. Dalam aktivitas pemagangan, perusahaan tidak memberikan SOP sehingga ketika terjadi kendala, pemegang kebingungan dan harus menunggu Mentor yang cenderung sibuk dengan *meeting*.
2. Kendala Mahasiswa: Adaptasi Kerja. Dalam aktivitas pemagangan, pemegang harus melakukan adaptasi mengenai bagaimana seorang yang bertanggung jawab atas *e-commerce* bekerja. Pemegang juga harus mempelajari mengenai hal-hal pemegang tidak ketahui seperti rumus excel sum dan average.

### 3.2.4 Solusi

Adapun solusi untuk kendala yang ditemukan oleh pemegang sebagai berikut:

1. Tidak ada SOP: untuk kendala ini, perusahaan dapat membuat SOP dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*.
2. Adaptasi Kerja: Untuk kendala ini, pemegang bisa mempelajari tugas dan tanggung jawab *e-commerce specialist*. Pemegang juga dapat mempelajari rumus-rumus excel dasar seperti sum dan average untuk memudahkan penyelesaian tugas.

A large, light blue watermark logo of Universitas Multimedia Nusantara (UMMN) is centered on the page. It features a stylized globe with several white squares of varying sizes arranged in a grid-like pattern over it.

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA