



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

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

BAB III

PELAKSAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

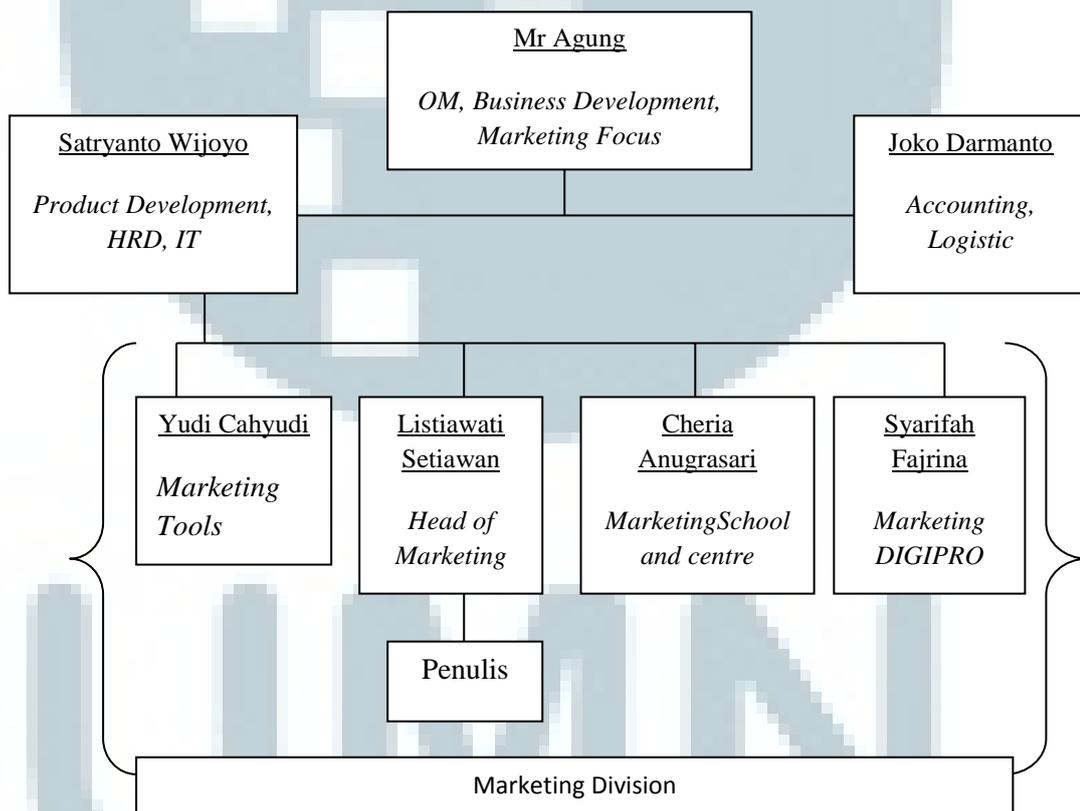
Selama kegiatan magang dilakukan, penulis berkesempatan untuk bekerja pada divisi *marketing* Digikidz yang bertanggung jawab sebagai pemasar di cabang Lippo Imperial. Penulis bertanggung jawab dalam membantu kegiatan divisi *marketing* Digikidz Lippo Imperial seperti kegiatan dalam memasarkan jasa dan produk Digikidz kepada *customer* yang bertanya tentang produk dan jasa yang dimiliki Digikidz atau juga memberikan kritik dan saran kepada Digikidz, selain produk dan jasa juga memasarkan tentang *value* yang didapatkan jika bergabung di dalam aktivitas Digikidz.

Selain kegiatan dalam memasarkan, penulis diberi kesempatan untuk bertanggung jawab dalam kegiatan administrasi dan operasional Digikidz Lippo Imperial baik yang secara langsung maupun dari *website*. Penulis bertanggung jawab pada hasil Google Docs yang di dalamnya terdapat tentang pencatatan seluruh aktivitas yang dilakukan di Digikidz Lippo Imperial. Begitu juga dengan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan klien Digikidz yaitu sekolah-sekolah. Penulis diberikan kesempatan oleh Ms. Liz, *Head of Marketing* dari Digikidz pusat sekaligus pembimbing saya untuk berturut serta dalam pemasaran Digikidz dari sekolah ke sekolah lainnya.

Masih banyak tanggung jawab penulis sebagai divisi *marketing* dalam sistem pemasaran Digikidz Lippo contohnya seperti mencari *database* sekolah yang dapat diprospek, mengatur operasional jadwal guru Digikidz yang ada pada di Digikidz Lippo Imperial, membuat janji untuk pertemuan dengan sekolah, mengirimkan *sms* dan *email blast* ke klien dan *customer*, mengatur jadwal *meeting* untuk berdiskusi soal spanduk dan juga observasi tempat yang cocok untuk penyebaran brosur, memberikan *invoice* ke sekolah-sekolah, serta penyebaran video promosi tentang *workshop* baru Digikidz yaitu *2D Game Adventure*. Di antara seluruh tugas-tugas yang diberikan, penulis paling sering

melakukan kegiatan yang berhubungan dengan *customer* serta klien sekolah-sekolah. Kegiatan tersebut meliputi adanya hubungan antara penulis dengan *customer* dalam berkomunikasi tentang Digikidz, biasanya berisi kritik serta saran untuk Digikidz ataupun hanya sekedar berkomunikasi untuk mempererat hubungan penulis dengan *customer* ataupun klien.

Seluruh kerja magang yang dilakukan penulis di dalam divisi *marketing*, dilakukan dibawah bimbingan Ibu Lis Setiawan atau disapa akrab dengan Ms. Liz. Beliau selaku pembimbing saya dan sebagai *Head of Marketing* Digikidz. Karena itulah seluruh kegiatan yang dilakukan penulis dimonitori dan dibimbing oleh Ms. Liz, baik pekerjaan dalam *marketing* ataupun dalam operasional Google Docs Digikidz.



Gambar 3.1 Kedudukan penulis di dalam struktur organisasi Digikidz

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama kegiatan kerja magang yang dilakukan penulis sejak tanggal 19 Agustus 2014 sampai dengan 11 November 2014, terdapat beberapa tugas yang dilakukan oleh penulis yang terlampir pada laporan realisasi kerja magang. Tugas-tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan kepada penulis dapat terlihat pada tabel tugas yang dilakukan penulis.

Tabel 3.1 Tugas yang Dilakukan Penulis

Tugas No.	Tugas yang dilakukan penulis	Hasil	Supervisor
1.	Mengumpulkan <i>database</i> sekolah yang dapat diprospek	Mendapatkan kerja sama baru antara Digikidz dengan sekolah baru	Ms. Liz
2.	Meng- <i>update</i> Google Docs/Drive Digikidz secara rutin	Setiap hari Google Docs terisi dengan hasil ter- <i>update</i> .	Mr. Joko
3.	Mengatur operasional jadwal guru untuk Digikidz Lippo Imperial	Jadwal guru untuk Digikidz Lippo jadi mudah diatur	Ms. Liz
4.	Membuat janji dan mengatur jadwal <i>meeting</i> dengan sekolah	Kerja sama dengan sekolah berjalan baik karena jadwalnya tepat dan pas	Ms. Liz
5.	<i>Meeting</i> tentang penempatan spanduk Digikidz bersama team Digikidz Lippo	Spanduk diletakkan di tempat yang tepat	Ms. Liz

		sehingga ada <i>customer</i> yang menelpon menanyakan Digikidz	
6.	<i>Meeting</i> tentang observasi yang telah dilakukan oleh pihak Digikidz untuk penyebaran brosur	Penyebaran brosur dapat berjalan lancar sehingga tidak ada gangguan dan ada <i>customer</i> yang menelpon Digikidz	Ms. Liz
7.	Memberikan <i>Invoice</i> untuk sekolah yang sudah bekerja sama dengan Digikidz	Info antara sekolah dengan Digikidz dapat berjalan baik karena <i>Invoice</i> yang diberikan	Ms. Liz & Mr. Joko
8.	<i>Meeting</i> dengan sekolah bersama team Digikidz	Terjalannya kerja sama baru antara Digikidz dengan sekolah baru	Ms. Liz
9.	Mengirimkan <i>email</i> dan <i>sms blast</i> kepada orang tua murid serta sekolah-sekolah tentang promosi <i>event</i>	Menimbulkan ketertarikan <i>customer</i> untuk mengetahui <i>event</i> tersebut lebih lanjut dan mau ikut serta dalam <i>event</i> tersebut	Ms. Liz

10.	Menerima kritik dan saran dari seluruh orang tua murid ataupun sekolah, lalu menyampaikan kepada pusat dan menyelesaikannya	Kritik dan saran dapat terselesaikan dengan baik	Ms. Liz & Mr. Agung
-----	---	--	---------------------

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Kegiatan *Customer Relationship Management*

1. Mengumpulkan database sekolah yang dapat diprospek

Penulis mengumpulkan database sekolah dengan cara menghubungi beberapa perusahaan bidang pendidikan seperti DoReMi dan KuMon untuk bertukar Database sekolah dengan Digikidz ataupun mencari bersama orang pusat Digikidz dengan datang ke sekolah yang ingin diprospek langsung.

Dari beberapa perusahaan yang ditanyakan untuk bekerja sama dengan Digikidz, tidak seluruh perusahaan mau memberikan database sekolah yang dapat diprospek. Memang benar, perusahaan Digikidz dan perusahaan tersebut adalah perusahaan-perusahaan kompetitor.

Hal tersebut yang menyebabkan sulitnya mendapatkan database sekolah dari perusahaan. Cara untuk mendapatkan database sekolah yang dilakukan penulis hanya lewat menelpon dan *browse* di internet meskipun ada cara lain untuk mendapatkan database sekolah dengan cara datang ke sekolahnya langsung. Penulis hanya ikut datang ke sekolah ketika sekolah tersebut sudah menunjukkan kemauan untuk bekerja sama dengan Digikidz.

2. Membuat janji dan mengatur jadwal meeting dengan sekolah

Penulis menghubungi sekolah yang dapat diprospek untuk meminta waktu dari sekolah tersebut untuk Digikidz memberikan suatu penawaran kerja sama dengan Digikidz. Begitu juga dengan sekolah yang sudah bekerja sama dengan Digikidz. Untuk menghubungi sekolah yang baru ingin diprospek bukanlah hal yang mudah. Sekolah pasti akan

bertanya kelebihan apa saja yang dimiliki oleh Digikidz dan keuntungan apa saja yang dapat didapatkan sekolah jika bekerja sama dengan Digikidz.

Saking sulitnya, dari database sekolah yang sudah ada yang saya telepon, hanya satu sekolah yang mau membuka dirinya untuk Digikidz. Alasan sekolah tersebut menolak pun hampir sama yaitu karena sekolah mereka akan memberikan kurikulum komputer yang baik jadi sekolah tersebut merasa tidak terlalu membutuhkan program Digikidz di sekolahnya. Meski begitu, beberapa sekolah sempat berpikir untuk kedua kalinya karena adanya program Robotkidz.

Tidak semua sekolah memiliki program Robotika, hal tersebut membuat 2 dari 3 sekolah yang pernah saya minta waktunya untuk menjelaskan tentang program Digikidz, sedikit kebingungan karena mereka harus memperhatikan hal-hal lainnya meskipun mereka memiliki ketertarikan pada Robotkidz.



Gambar 3.2 Rasio keberhasilan

Saat saya menelpon ketiga sekolah tersebut, yaitu sekolah Regina Coeli, Kiara Karitas, dan Global Montessori. Yang menjawab ya, hanyalah sekolah Regina Coeli sedangkan sisanya mengatakan hubungi kembali setelah cukup memikirkan tentang Robotkidz.

3. Meeting dengan sekolah bersama team Digikidz

Penulis bersama seorang *marketing* dari Digikidz pusat serta guru yang akan bertanggung jawab kepada sekolah yang siap menjadi partner Digikidz datang ke sekolah untuk *meeting*. Saat *meeting*, penulis membicarakan soal produk dan jasa yang dimiliki Digikidz serta mencatat jadwal *available* sekolah tersebut serta *tools* yang akan digunakan di sekolah tersebut nanti.

4. Memberikan *Invoice* untuk sekolah yang sudah bekerja sama

Untuk sekolah yang sudah bekerja sama dengan Digikidz, akan ada pemberian *Invoice* atau surat yang berisi suatu kebijakan yang telah disepakati antara Digikidz dengan sekolah tersebut. Dengan adanya *invoice* tersebut, sekolah yang sudah bekerja sama dengan Digikidz, tidak akan kebingungan dan lupa soal perjanjian yang sudah dilakukan. Hal tersebut dilakukan biasanya setiap sebulan sekali, ketika saat pembagian *sharing revenue* antara Digikidz dengan sekolah.

5. Mengirimkan email dan sms blast kepada orang tua murid ataupun sekolah tentang promosi atau *Event* Digikidz

Penulis mengirimkan *email* ke seluruh database yang dimiliki oleh Digikidz dan juga mengirimkan melalui *sms blast* atau kadang melalui aplikasi WhatsApp kepada orang tua murid atau sekolah. Biasanya penulis melakukan ini jika Digikidz sedang mengadakan promo ataupun sedang menggelar *Event* seperti yang belum lama dilakukan penulis yaitu menyebarkan video *Event Workshop* baru dari Digikidz yaitu *2D Game Adventure*.

Meskipun *customer* yang dikirimkan *email/sms blast* ini cukup banyak, hanya sedikit dari *customer* yang merespon atas *email/sms blast* tentang *event* tersebut bahkan tidak ada tanggapan yang diterima saat blast melalui *email*. Saat itu hanya 4 atau 5 orang yang merespon dari *sms blast*

dari sekitar kurang lebih 30 orang tua murid Digikidz yang dikirimkan *sms blast* tentang *event* tersebut.

6. Menerima kritik dan saran dari seluruh orang tua murid ataupun sekolah, lalu menyampaikan kepada pusat dan menyelesaikannya

Penulis biasanya didatangi oleh orang tua murid Digikidz. Biasanya orang tua murid datang untuk memberikan payment, menanyakan perkembangan anak, curhat tentang pendidikan sekarang ataupun memberikan suatu kritik dan saran untuk Digikidz. Ada yang dari positif sampai negatif.

Ada beberapa orang tua murid memberikan saran untuk menggelar lomba, begitu juga dengan membuat kelas game yang sebentar lagi Digikidz akan membuka kelas tersebut, dan juga memberikan suatu kritik tentang pembayaran yang menggunakan cash untuk menggantinya dengan via transfer untuk mempermudah orang tua murid melakukan payment.

Ada juga yang berasal dari sekolah memberikan kritik dan saran seperti guru Digikidz yang datang tidak sesuai dengan jumlah yang sudah disepakati antara sekolah dengan Digikidz, lalu ada juga tentang part-part robot untuk kelas robotika ada yang kurang ataupun rusak. Semua kritik dan saran tersebut dikirimkan ke pusat sebelum nantinya akan diselesaikan bersama.

UMMN

3.3.2 Kegiatan Operasional Digikidz Lippo

1. Meng-update Google Docs/Drive Digikidz secara rutin

Penulis mencatat seluruh aktivitas terutama mengenai absensi, absen guru(CWR), uang kas, uang transfer yang masuk, dan murid yang masuk. Seluruh kegiatan tersebut dilengkapi pada Google Docs/Drive yang telah dibuat oleh Digikidz

2. Mengatur jadwal guru untuk Digikidz Lippo Imperial

Penulis mengatur jadwal untuk guru tetap atau guru sambilan untuk satu bulan. Sehingga dengan jadwal yang sudah ditetapkan tersebut guru menjadi tahu kapan guru tersebut harus datang mengajar di Digikidz Lippo Imperial.

3. Meeting tentang penempatan spanduk Digikidz bersama *Team Digikidz Lippo*

Penulis bersama *Team Digikidz* berkumpul untuk membahas penempatan spanduk. Spanduk ingin dipasang atau tidak, keefektifan spanduk pada suatu tempat, dan lain-lain.

4. Meeting tentang observasi penyebaran brosur yang telah dilakukan pihak Digikidz

Penulis bersama *Team Digikidz* berkumpul untuk membahas tempat yang pas dan cocok yang sudah diobservasi oleh pihak Digikidz untuk penyebaran brosur Digikidz.

3.3.3 Kendala Yang Ditemukan

Di setiap pekerjaan yang kita lakukan, tentunya kita juga dapat menemukan permasalahan atau kendala yang menghalangi kelancaran setiap pekerjaan. Saat menjalankan praktek kerja magang, penulis menemukan beberapa kendala. Berikut kendala yang dialami penulis saat bekerja.

1. Kendala teknis seperti komputer yang tiba-tiba mati atau restart sendiri, koneksi internet kadang lambat, telepon untuk sambungan hotel rusak.

2. Jadwal guru *part-time* Digikidz Lippo yang suka berubah-ubah sehingga mempersulit penulis untuk mengaturnya kembali.
3. Sulitnya dalam membuat bukti transaksi (kwitansi) karena komputer pembuatan kwitansi dan komputer yang hanya bisa *print* berbeda.
4. Adanya kesalahan teknis dalam sistem pembayaran Digikidz dengan pihak *Finance* Imperial Aryaduta Country Club.
5. Kurangnya part-part robot untuk kelas robotika di sekolah dan belum bisa membeli yang baru karena versi lamanya habis.

Selain kendala di atas, ada juga kendala yang didapat penulis tentang pelaksanaan CRM. Digikidz kurang memperhatikan bagaimana hubungan antara pihak Digikidz Lippo dengan customer mereka yaitu para murid dan orang tua murid. Dengan banyaknya pergantian guru *part-time* atau karyawan marketing yang magang, murid dan guru tidak terjalin hubungan yang cukup erat. Dulu ada 1 guru *full-time* yang cukup akrab dengan muridnya, dan dengan hal tersebut, saya dapat melihat bahwa orang tua murid percaya dengan guru tersebut meskipun guru tersebut sudah menjadi guru *part-time* dan tidak bisa datang dalam hari-hari yang sudah ditentukan.

Orang tua murid masih mencari guru tersebut untuk mengajar anaknya karena sudah terbiasa oleh guru tersebut. Karena hal inilah, Digikidz kurang mendapatkan *loyalty* dari orang tua murid Digikidz Lippo. Banyaknya pergantian *teacher* serta karyawan magang, membuat kurangnya kedekatan antara *customer* dengan karyawan Digikidz.

3.3.4 Solusi Dari Kendala Yang Ditemukan

Solusi yang penulis dapat berikan dalam menjalankan kegiatan magang di Digikidz Lippo Imperial.

Perlunya peningkatan fasilitas seperti peningkatan kualitas CPU untuk beberapa komputer yang suka mati. Begitu juga dengan peningkatan koneksi internet untuk seluruh komputer supaya tidak menghambat penulis saat sedang memerlukannya. Selain itu juga penggantian *software* Microsoft Excel 2007 ke Microsoft Excel 2010 untuk setiap komputer ataupun komputer khusus yang

tersambung dengan printer supaya penulis lebih mudah membuat kwitansi tanpa perlu kesulitan dalam memindahkan data untuk pembuatan kwitansi ke komputer yang khusus untuk print.

Selain itu perlu juga untuk memberikan minimal 1 guru *full-time* yang selalu siap di tempat sebagai guru penanggung jawab di Digikidz Lippo. Guru *full-time* tersebut diperlukan karena untuk menghindari adanya pergantian kelas untuk murid Digikidz yang dikarenakan absennya guru part-time yang tidak dapat hadir baik mendadak atau tidak. Selain mendapatkan keringanan dalam mengatur jadwal, penulis dapat fokus mengerjakan pekerjaan *marketing*-nya tanpa harus memikirkan keadaan kelas karena adanya guru *full-time*. Dengan adanya guru *full-time* juga akan meningkatkan kedekatan murid dengan guru, karena setiap hari bertemu. Sebagian murid akan terbiasa jika guru mereka setiap hari adalah guru yang sama.

Ada juga tentang solusi untuk memeriksa kembali apa yang sudah penulis kirimkan. Meskipun penulis yang mengirimkan data ke pusat namun ada baiknya untuk memeriksa dan meyakinkan bahwa data yang dikirimkan penulis itu sudah benar. Hal tersebut untuk menghindari adanya pikiran negatif dari pihak hotel tentang Digikidz karena adanya suatu kelalaian meskipun hanya kelalaian kecil.

Solusi terakhir yaitu untuk penyediaan *part-part* robot untuk kelas robotika. Solusi yang dapat diberikan penulis adalah menyediakan robot-robot yang lebih untuk setiap cabang Digikidz karena bisa jadi terdapat kekurangan yang didapat dalam robot yang diterima. Selain itu pihak yang bertanggung jawab atas *part-part* robot dapat memeriksa *part-part* robot yang hilang ataupun rusak setiap minggunya. Sehingga guru yang mengajar kelas robot tidak akan kebingungan atau kesulitan ketika mendapati masalah ini.