BAB III
PELAKSANAAN KERJA PROFESI

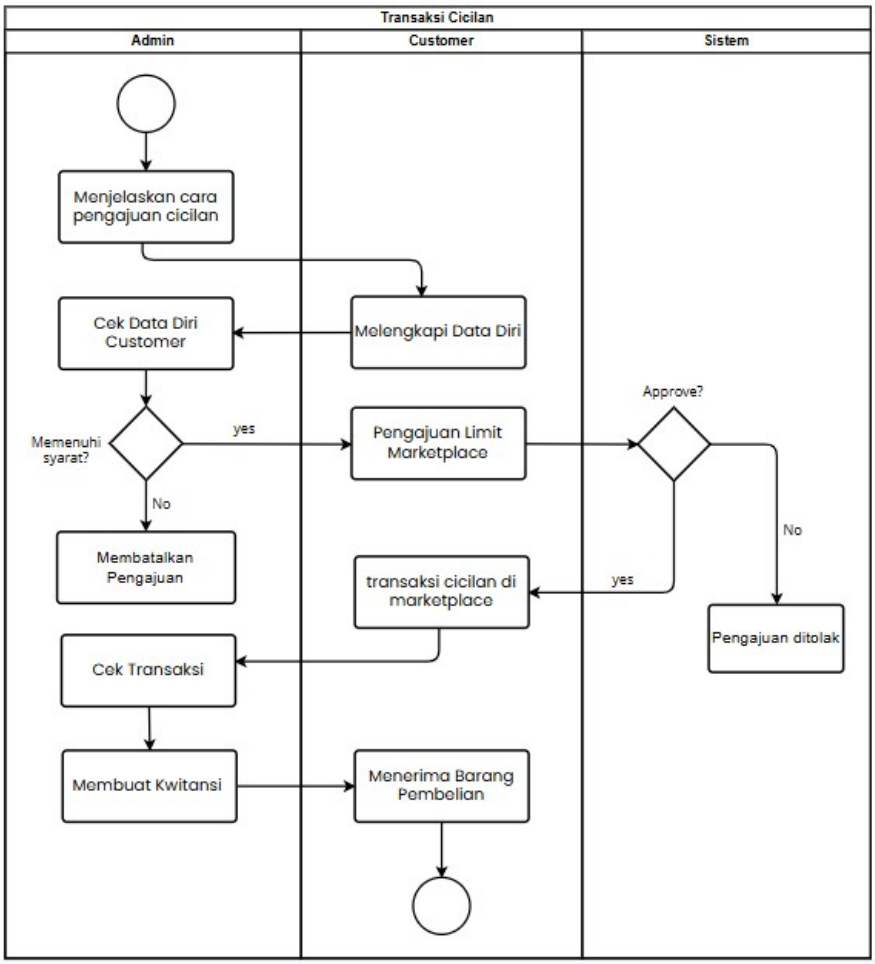
3.1 Bidang Kerja

Selama melaksanakan kerja profesi di PT Choyang Jaya, praktikan ditempatkan di bagian yang berkaitan langsung dengan kegiatan penjualan dan pelayanan pelanggan, khususnya dalam pengelolaan sistem pembayaran cicilan melalui *marketplace*. Perusahaan ini menggunakan metode pembayaran digital sebagai salah satu strategi untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan daya beli masyarakat. Oleh karena itu pekerjaan praktikan banyak berhubungan dengan administrasi transaksi, konfirmasi pembelian, serta interaksi dengan konsumen secara langsung.

Tugas praktikan dimulai dari tahap verifikasi data pelanggan yang melakukan pengajuan pembelian secara cicilan melalui platform digital seperti Shopee, Tokopedia, dan Kredivo. Proses ini memerlukan ketelitian karena data pelanggan harus sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak *marketplace*, sekaligus dicocokan dengan ketersediaan produk yang sedang dipromosikan. Setelah proses verifikasi selesai, praktikan membantu proses pencatatan dan dokumentasi transaksi untuk kebutuhan arsip internal perusahan.

Salah satu tanggung jawab praktikan adalah memastikan bahwa produk yang sedang dipromosikan tersedia fisiknya di toko. Praktikan melakukan pengecekan langsung terhadap ketersediaan barang dan mencocokkannya dengan data yang tercatat dalam administrasi dan jumlah stok di *marketplace*. Kegiatan ini penting dilakukan karena berkaitan dengan kepercayaan pelanggan dan kelancaran proses penyerahan barang di cabang. Praktikan juga diberikan peran untuk menjelaskan secara langsung kepada calon pelanggan mengenai cara pengajuan pembayaran cicilan. Diantaranya meliputi tahapan pengisian data, kelengkapan dokumen yang diperlukan, serta alur pengambilan produk setelah transaksi dinyatakan valid oleh pihak platform digital.

Banyak konsumen yang belum memahami cara kerja sistem cicilan digital tanpa kartu kredit, sehingga praktikan harus mampu menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami.



Gambar 3.1 Flowchart Transaksi Cicilan.

Selama masa kerja praktik, praktikan ditugaskan bekerja di dua cabang yang berada di Pamulang dan Cileungsi. Masing-masing cabang memberikan pengalaman yang berbeda, namun tetap dalam ruang lingkup yang sama. Praktikan mengikuti alur kerja yang sama di kedua cabang tersebut, namun dengan lingkungan dan karakter pelanggan yang berbeda. Di cabang Pamulang, praktikan lebih banyak menghadapi pelanggan yang sudah familiar dengan sistem cicilan, sementara di Cileungsi, praktikan perlu memberikan penjelasan yang lebih mendalam karena mayoritas pelanggan baru mengenal metode ini.

Selain pekerjaan yang bersifat harian, praktikan juga dilibatkan dalam kegiatan evaluasi penjualan dan pelayanan secara berkala. Dalam kegiatan ini, praktikan bersama tim marketing, manajer cabang dan trainer melakukan diskusi mengenai transaksi yang telah terjadi, kendala-kendala yang dihadapi di lapangan, serta solusi yang mungkin dapat diterapkan untuk ke depannya. Kegiatan evaluasi ini memberikan wawasan tambahan mengenai proses pengambilan keputusan di lingkungan kerja yang sesungguhnya. Secara keseluruhan, bidang kerja praktikan selama kerja profesi mencakup aspek administratif, pelayanan konsumen, serta pemantauan proses penjualan berbasis sistem cicilan digital.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan di PT Choyang Jaya berlangsung selama dua bulan penuh, yaitu pada bulan Juli hingga Agustus 2024. Selama periode tersebut, praktikan ditempatkan bergantian di dua cabang, yakni cabang Pamulang dan Cileungsi, untuk memahami secara menyeluruh bagaimana sistem pembayaran cicilan berbasis *marketplace* diterapkan di lapangan. Praktikan berperan aktif dalam mendukung operasional cabang, khususnya pada kegiatan yang berkaitan langsung dengan proses transaksi pembelian produk menggunakan metode cicilan melalui platform digital seperti Shopee, Tokopedia, dan Kredivo.

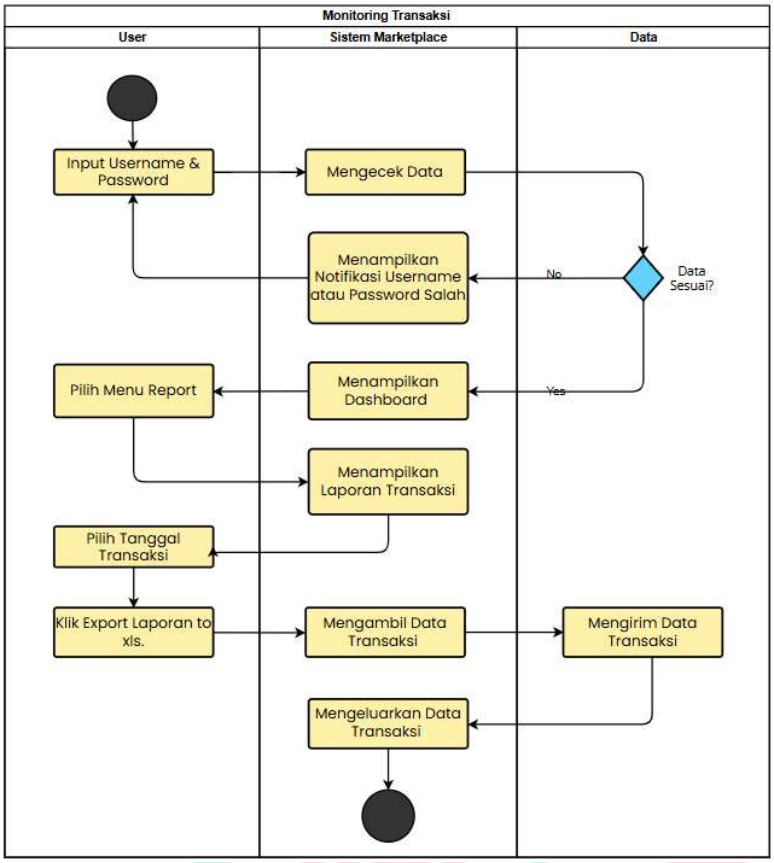
Dalam menjalankan tugas, praktikan tidak hanya berfokus pada sisi administratif, tetapi juga terlibat secara langsung dalam proses verifikasi data, komunikasi dengan konsumen, pengecekan stok barang, dokumentasi dan laporan hasil transaksi. Praktikan juga diberi kesempatan untuk berkoordinasi dengan tim marketing dan manajer cabang dalam kegiatan evaluasi rutin yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sekaligus mengidentifikasi kendala-kendala yang terjadi selama implementasi sistem cicilan.

Melalui kegiatan ini, praktikan mendapatkan pemahaman langsung mengenai dinamika dunia kerja, baik dari aspek teknis operasional maupun keterampilan komunikasi. Praktikan belajar

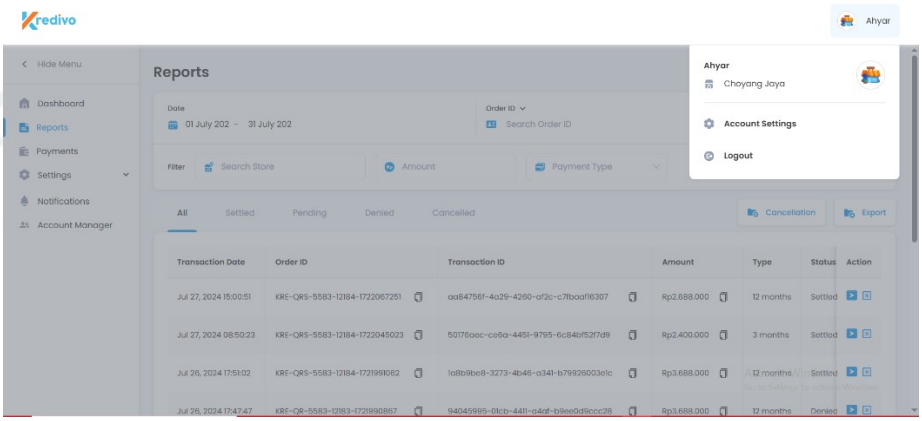
bagaimana menerapkan prosedur standar operasional perusahaan dalam menangani transaksi digital, sekaligus membangun komunikasi yang efektifdengan berbagai pihak, termasuk dengan pelanggan yang belum familiar dengan sistem pembayaran non-tunai. Di samping tiu, praktikan turut diberi ruang untuk menyampaikan saran terkait pelaksanaan di lapangan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berikut ini merupakan uraian lengkap mengenai kegiatan dan tanggung jawab yang dilakukan oleh praktikan selama pelaksanaan kerja profesi:

1. Monitoring Transaksi Cicilan Melalui Platform *Marketplace*

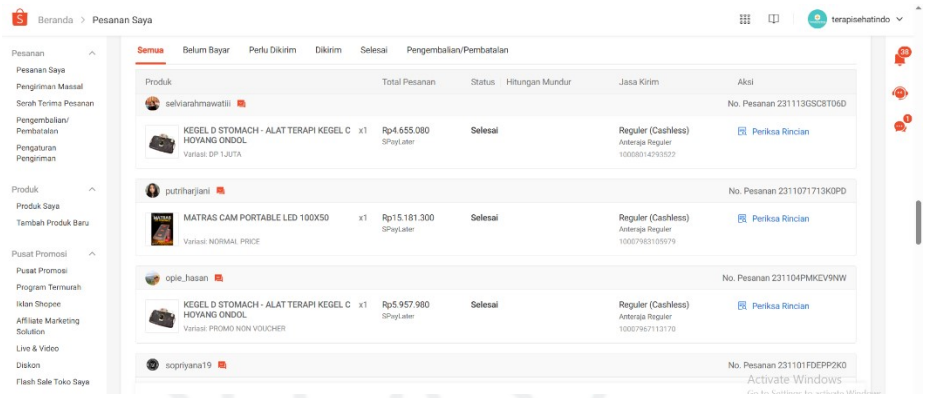
   Selama kerja praktik berlangsung, praktikan melakukan pemantauan terhadap pengajuan cicilan yang masuk melalui dashboard masing-masing *marketplace*. Proses ini meliputi mengecek daftar pesanan masuk berdasarkan tanggal, menganalisis status transaksi (pending, *approved, rejected*), serta mengunduh dokumen bukti transaksi sebagai arsip internal. Berikut Activity Diagram monitoring transaksi pada platform *marketplace*:



Gambar 3.2 *Activity Diagram Monitoring Transaksi.*



Gambar 3.3 *Report Transaksi Kredivo*



Gambar 3.4 *Report Transaksi Shopee*

2. Pelayanan dan Edukasi Konsumen

Praktikan bertanggung jawab dalam proses edukasi pelanggan yang akan melakukan transaksi cicilan. Mengingat banyak pelanggan yang belum terbiasa dengan metode pembayaran digital, tugas praktikan meliputi:

a. Memberikan penjelasan prosedural secara langsung mengenai *marketplace* yang digunakan, besaran bunga dan simulasi cicilan, serta menjelaskan manfaat dalam menggunakan cicilan tanpa kartu kredit, yakni akan mendapatkan barang setelah transaksi berhasil, dan mulai membayar di bulan depan.
b. Membantu dan mendampingi pelanggan mengisi data diri di aplikasi *marketplace* bagi pelanggan yang belum mendaftar.
c. Menjelaskan alur transaksi, estimasi waktu approval, dan cara pengambilan barang.
d. Memberikan penjelasan mengenai keamanan data diri, memberikan pengertian agar tidak percaya dan tidak memberi data diri apapun kepada siapapun.
e. Menenangkan konsumen apabila terjadi penolakan transaksi dari pihak platform, agar tetap datang untuk terapi.
f. Menginput laporan pelanggan yang sudah konsultasi mengenai pembayaran cicilan, termasuk kendala apa yang membuat pelanggan batal transaksi. Laporan tersebut akan digunakan sebagai bahan evaluasi kepada manajer dan marketing.

LAPORAN PELAYANAN DAN EDUKASI MARKETPLACE
PERIODE JULI-AGUSTUS 2024

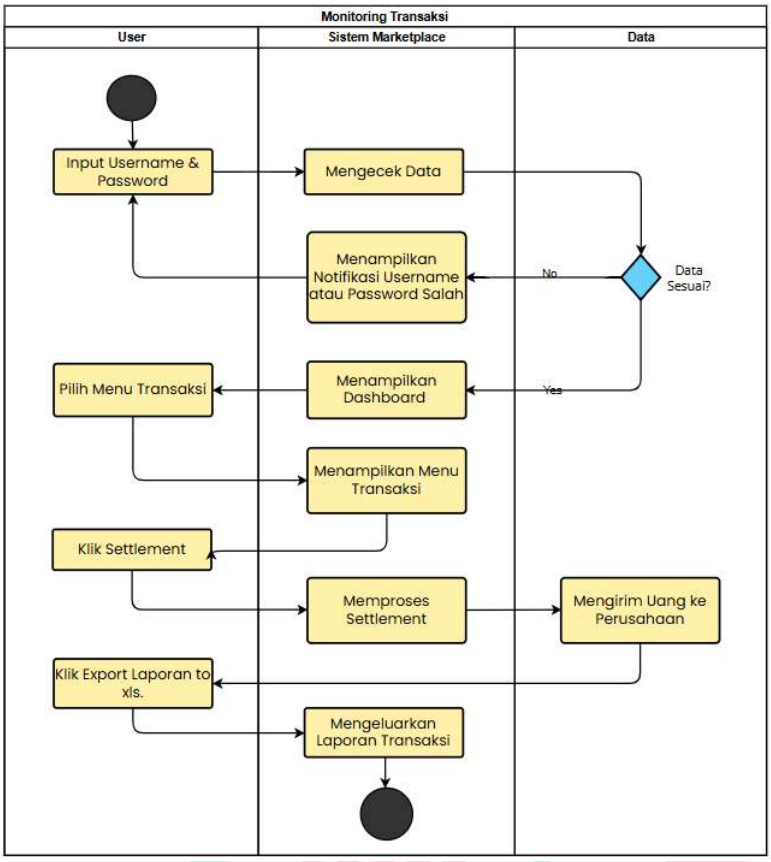
Cabang Center : Choyang Cileungsi

Tanggal	No	Nama Customer	Staff	Usia	Alamat	Marketplace	Status	Jumlah Limit	Keterangan
10/07/2024	1	Bu Romiyati	A	39	Taman Rahayu	Kredivo	✓	Rp 6.000.000	PNS Guru
	2	Bp Sukandar	N	52	Kp. Babakan	Kredivo	×	Rp -	Usia melebihi batas maksimum
	3	Bu Titin	N	36	Kp. Dayeuh	Kredivo	✓	Rp 10.000.000	Pakai NPWP
11/07/2024	4	Bp Bambang	M	44	Kampung Sawah	Tokopedia	×	Rp -	Nomor Telfon Baru
	5	Bu Sri	M	34	Kp. Rawa Domba	Tokopedia	×	Rp -	KTP Rusak
12/07/2024	6	Bu Fitri	A	46	Kp. Pasirangin	Tokopedia	×	Rp -	Foto KTP buram
13/07/2024	7	Bu Nani	N	43	Gandoang	Shopee	✓	Rp 5.000.000	Suka belanja di Shopee
	8	Bp Rudi	B	40	Cileungsi Kota	Shopee	✓	Rp 3.000.000	Belum Dipakai
	9	Bp Dedi	M	42	Kp. Rawa Domba	Shopee	×	Rp -	Tidak punya email aktif
	10	Bp Rudi	B	53	Citra Indah	Kredivo	×	Rp -	Usia melebihi batas maksimum
16/07/2024	11	Bu Wati	A	49	Cileungsi Kidul	Kredivo	✓	Rp 6.000.000	Pakai NPWP aktif
	12	Bu Sri	M	38	Kp. Pasirangin	Shopee	×	Rp 500.000	Jarang belanja Online
17/07/2024	13	Bu Tatik	A	31	Citra Indah	Tokopedia	✓	Rp 15.000.000	PNS aktif
18/07/2024	14	Bp Wawan	B	33	Kp. Dayeuh	Shopee	×	Rp -	Profesi Polisi
19/07/2024	15	Bu Fitri	M	36	Kp. Dayeuh	Tokopedia	✓	Rp 2.000.000	Belum Dipakai
	16	Bu Maya	N	45	Kampung Sawah	Kredivo	✓	Rp 3.000.000	Tidak Pakai NPWP
	18	Bu Siti	A	52	Kp. Jatimulya	Kredivo	×	Rp -	Usia melebihi batas maksimum
23/07/2024	19	Bu Nani	M	49	Kp. Jatimulya	Kredivo	×	Rp -	Tidak lolos verifikasi wajah
	20	Bp Agus	N	55	Citra Indah	Lazada	✓	Rp 3.000.000	Belum Dipakai
24/07/2024	21	Bp Dani	B	51	Cipeucang	Kredivo	✓	Rp 10.000.000	Terbiasa Credit
	22	Bp Rudi	M	31	Kp. Setu	Kredivo	✓	Rp 5.000.000	Limit disetujui penuh
	23	Bp Junaedi	A	45	Cileungsi Kota	Kredivo	✓	Rp 3.000.000	Tidak Pakai NPWP
	24	Bp Ujang	A	38	Kp. Dayeuh	Shopee	✓	Rp 5.000.000	Belum Dipakai
25/07/2024	25	Bp Ujang	M	29	Kp. Babakan	Kredivo	✓	Rp 2.000.000	Tidak Pakai NPWP
	26	Bp Junaedi	B	27	Kp. Dayeuh	Kredivo	✓	Rp 6.000.000	Pakai NPWP

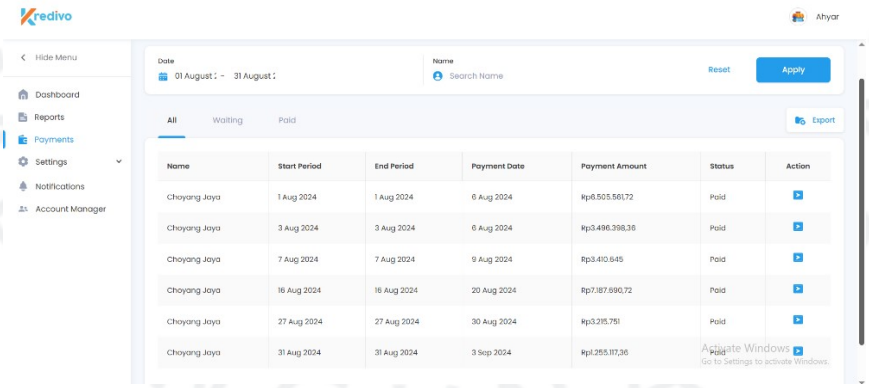
Gambar 3.5 *Report Laporan Pelayanan Marketplace*

3. Settlement Transaksi *Marketplace*

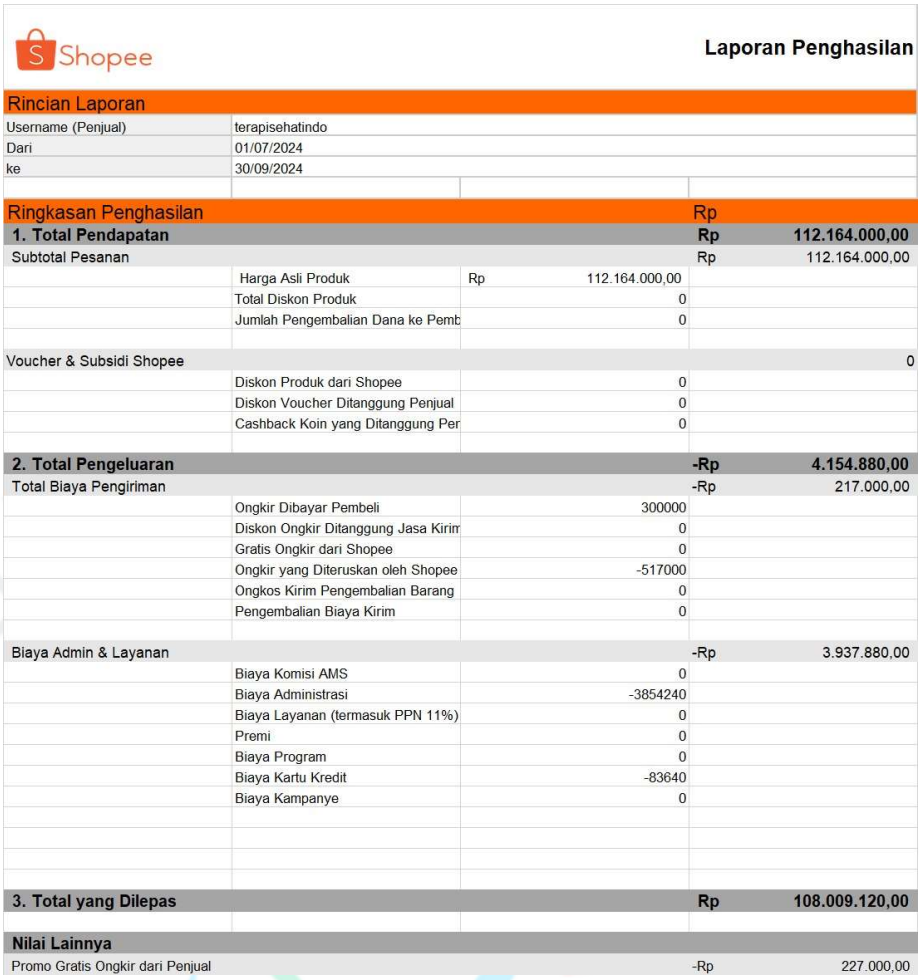
Salah satu tanggung jawab penting yang dilakukan praktikan adalah memastikan proses settlement transaksi cicilan berjalan lancer sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Settlement merupakan tahapan akhir dari siklus transaksi, di mana dana dari pelanggan yang telah melakukan pembayaran melalui *marketplace* harus masuk ke rekening perusahaan. Praktikan bertugas untuk mengecek secara berkala terhadap status settlement dan transfer dana ke perusahaan melalui sistem yang tersedia di *marketplace*. Jika terdapat keterlambatan proses transfer atau dana belum tercatat masuk ke rekening perusahaan, praktikan akan segera melakukan koordinasi dengan pihak layanan Customer Service dari *marketplace* yang bersangkutan untuk mendapatkan penjelasan serta memastikan proses transfer dapat segera dilakukan secara tepat dan terarah. Berikut Activiy Diagram proses settlement.



Gambar 3.6 *Activity Diagram Proses Settlement.*



Gambar 3.7 *Report Settlement Kredivo Success*



Shopee — Laporan Penghasilan

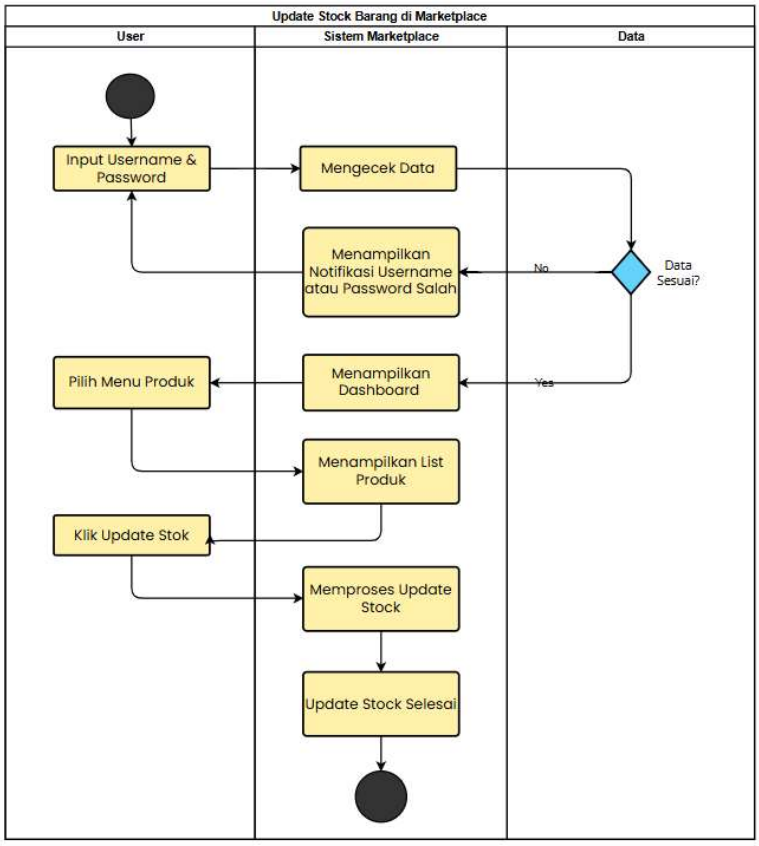
Rincian Laporan				
Username (Penjual)	terapisehatindo			
Dari	01/07/2024			
ke	30/09/2024			
Ringkasan Penghasilan			Rp	
1. Total Pendapatan			**Rp**	**112.164.000,00**
Subtotal Pesanan			Rp	112.164.000,00
	Harga Asli Produk	Rp 112.164.000,00		
	Total Diskon Produk	0		
	Jumlah Pengembalian Dana ke Pemb	0		
Voucher & Subsidi Shopee				0
	Diskon Produk dari Shopee	0		
	Diskon Voucher Ditanggung Penjual	0		
	Cashback Koin yang Ditanggung Per	0		
2. Total Pengeluaran			**-Rp**	**4.154.880,00**
Total Biaya Pengiriman			-Rp	217.000,00
	Ongkir Dibayar Pembeli	300000		
	Diskon Ongkir Ditanggung Jasa Kirim	0		
	Gratis Ongkir dari Shopee	0		
	Ongkir yang Diteruskan oleh Shopee	-517000		
	Ongkos Kirim Pengembalian Barang	0		
	Pengembalian Biaya Kirim	0		
Biaya Admin & Layanan			-Rp	3.937.880,00
	Biaya Komisi AMS	0		
	Biaya Administrasi	-3854240		
	Biaya Layanan (termasuk PPN 11%)	0		
	Premi	0		
	Biaya Program	0		
	Biaya Kartu Kredit	-83640		
	Biaya Kampanye	0		
3. Total yang Dilepas			**Rp**	**108.009.120,00**
Nilai Lainnya				
Promo Gratis Ongkir dari Penjual			-Rp	227.000,00

Gambar 3.8 *Report Settlement Shopee*

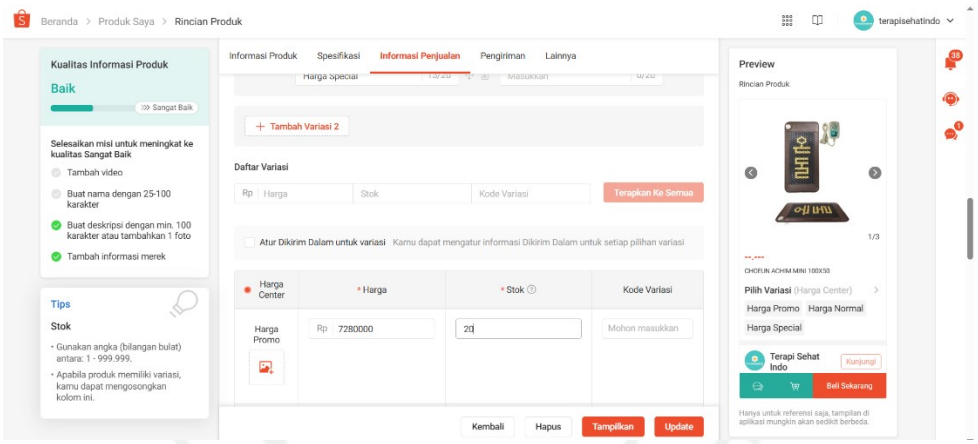
4. Pemeriksaan Fisik dan Digital Stock Barang

Praktikan bertugas melakukan pengecekan ketersediaan produk secara menyeluruh dengan melakukan pemeriksaan administrative dan fisik di cabang. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa stock yang tercatat dalam sistem internal *marketplace* maupun data stock opname sesuai dengan kondisi fisik nya. Apabila terjadi selisih antara data dan stok fisik, praktikan segera melaporkan kepada manajer cabang untuk dilakukan pengecekan dan penyesuaian lebih lanjut. Untuk memastikan transparansi dan pertanggungjawaban, praktikan turut mendokumentasikan proses pengecekan dalam bentuk dokumentasi. Foto dokumentasi ini kemudian dilampirkan sebagai bukti pendukung dalam laporan kerja harian.

Selain itu praktikan juga bertanggung jawab untuk memperbarui stok barang di platform *marketplace* secara berkala agar pelanggan yang menggunakan metode pembayaran cicilan dapat langsung melakukan check out pemesanan dan melakukan pembayaran. Langkah ini penting untuk mencegah terjadi nya pembayaran barang yang stock nya sudah tidak tersedia, serta untuk efisiensi terhadap layanan bagi yang menggunakan metode pembayaran cicilan. Berikut Activity Diagram pada proses update stock barang di *marketplace*.



Gambar 3.9 Activity Diagram *Update Stock Marketplace*.



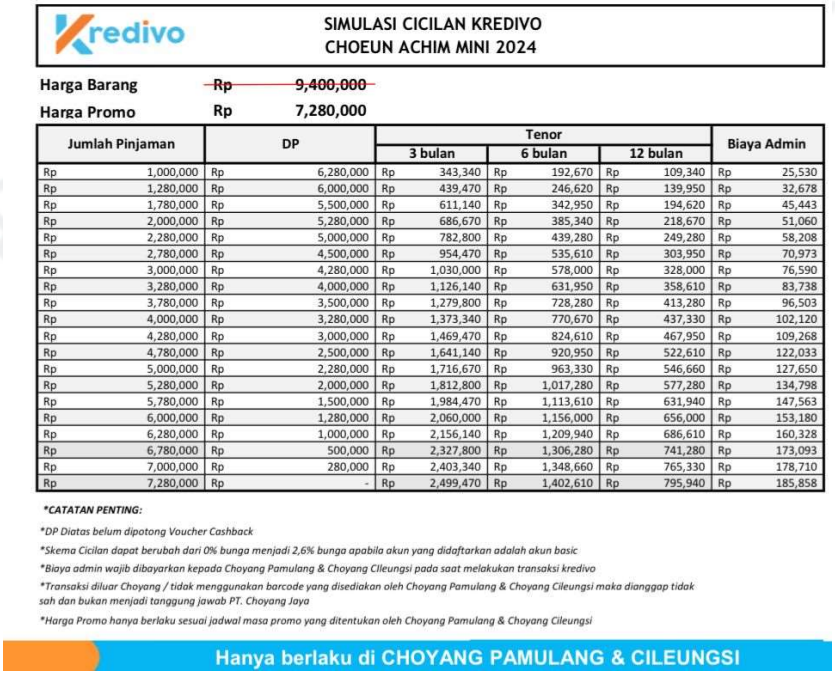
Gambar 3.10 *Update Stock di Shopee*

Gambar 3.10 *Dokumentasi Stock Barang*

5. Koordinasi dengan Tim Cabang dan Manajemen

   Setiap minggu, praktikan berpartisipasi dalam rapat rutin yang diadakan bersama manajer cabang, tim marketing, trainer, dan manajemen untuk membahas berbagai hal yang berhubungan dengan operasional dan strategi perusahaan. Beberapa topik yang dibahas dalam rapat tersebut antara lain:

a. Jumlah transaksi cicilan per minggu. Hal ini dilakukan untuk memantau perkembangan kinerja penjualan serta tren pembelian pelanggan.
b. Kendala yang ditemukan di lapangan, dengan membicarakan mengenai masalah teknis seperti penolakan transaksi oleh sistem atau adanya keluhan pelanggan terkait produk atau layanan, yang perlu segera ditangani untuk menjadi kepuasan pelanggan.
c. Evaluasi stok barang yang ada, serta penyesuaian strategi promosi agar tetap efektif dan sesuai dengan kondisi pasar dan kebutuhan pelanggan.
d. Saran dan masukan dari praktikan. Praktikan memberikan saran mengenai cara-cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan tujuan untuk memperbaiki pengalaman pelanggan dan mempercepat proses penyelesaian masalah. Salah satu nya yaitu dengan membuat simulasi cicilan untuk diberikan kepada seluruh pelanggan yang datang terapi, dengan tujuan agar calon pelanggan dapat memahami dengan jelas cara kerja cicilan, serta memilih opsi yang paling sesuai dengan kemampuan mereka, sehingga pelanggan merasa lebih nyaman dan yakin dalam melakukan transaksi.



Kredivo

SIMULASI CICILAN KREDIVO
CHOEUN ACHIM MINI 2024

Harga Barang ~~Rp 9,400,000~~
Harga Promo Rp 7,280,000

Jumlah Pinjaman	DP	Tenor			Biaya Admin
		3 bulan	6 bulan	12 bulan	
Rp 1,000,000	Rp 6,280,000	Rp 343,340	Rp 192,670	Rp 109,340	Rp 25,530
Rp 1,280,000	Rp 6,000,000	Rp 439,470	Rp 246,620	Rp 139,950	Rp 32,678
Rp 1,780,000	Rp 5,500,000	Rp 611,140	Rp 342,950	Rp 194,620	Rp 45,443
Rp 2,000,000	Rp 5,280,000	Rp 686,670	Rp 385,340	Rp 218,670	Rp 51,060
Rp 2,280,000	Rp 5,000,000	Rp 782,800	Rp 439,280	Rp 249,280	Rp 58,208
Rp 2,780,000	Rp 4,500,000	Rp 954,470	Rp 535,610	Rp 303,950	Rp 70,973
Rp 3,000,000	Rp 4,280,000	Rp 1,030,000	Rp 578,000	Rp 328,000	Rp 76,590
Rp 3,280,000	Rp 4,000,000	Rp 1,126,140	Rp 631,950	Rp 358,610	Rp 83,738
Rp 3,780,000	Rp 3,500,000	Rp 1,279,800	Rp 728,280	Rp 413,280	Rp 96,503
Rp 4,000,000	Rp 3,280,000	Rp 1,373,340	Rp 770,670	Rp 437,330	Rp 102,120
Rp 4,280,000	Rp 3,000,000	Rp 1,469,470	Rp 824,610	Rp 467,950	Rp 109,268
Rp 4,780,000	Rp 2,500,000	Rp 1,641,140	Rp 920,950	Rp 522,610	Rp 122,033
Rp 5,000,000	Rp 2,280,000	Rp 1,716,670	Rp 963,330	Rp 546,660	Rp 127,650
Rp 5,280,000	Rp 2,000,000	Rp 1,812,800	Rp 1,017,280	Rp 577,280	Rp 134,798
Rp 5,780,000	Rp 1,500,000	Rp 1,984,470	Rp 1,113,610	Rp 631,940	Rp 147,563
Rp 6,000,000	Rp 1,280,000	Rp 2,060,000	Rp 1,156,000	Rp 656,000	Rp 153,180
Rp 6,280,000	Rp 1,000,000	Rp 2,156,140	Rp 1,209,940	Rp 686,610	Rp 160,328
Rp 6,780,000	Rp 500,000	Rp 2,327,800	Rp 1,306,280	Rp 741,280	Rp 173,093
Rp 7,000,000	Rp 280,000	Rp 2,403,340	Rp 1,348,660	Rp 765,330	Rp 178,710
Rp 7,280,000	Rp -	Rp 2,499,470	Rp 1,402,610	Rp 795,940	Rp 185,858

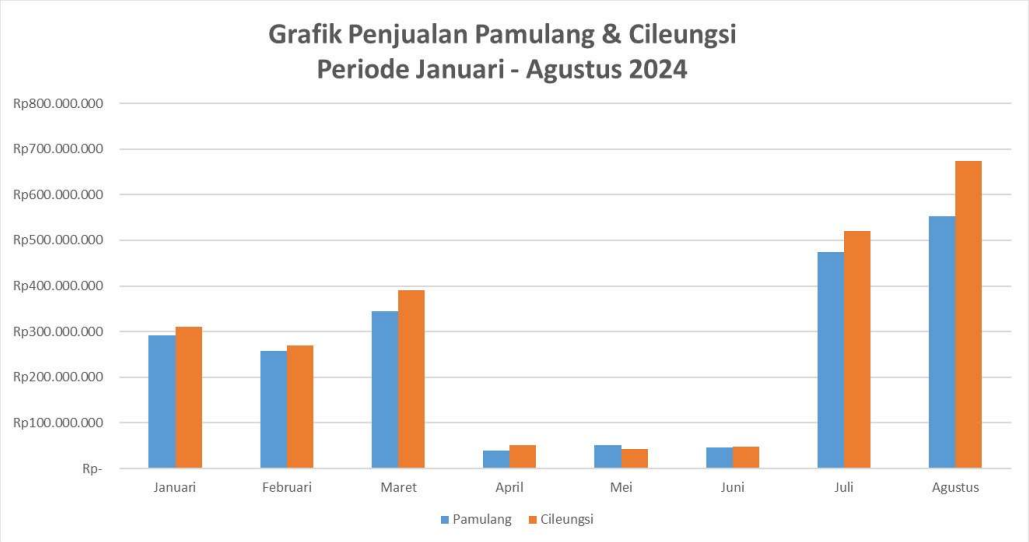
CATATAN PENTING:

*DP Diatas belum dipotong Voucher Cashback
*Skema Cicilan dapat berubah dari 0% bunga menjadi 2,6% bunga apabila akun yang didaftarkan adalah akun basic
*Biaya admin wajib dibayarkan kepada Choyang Pamulang & Choyang Cileungsi pada saat melakukan transaksi kredivo
*Transaksi diluar Choyang / tidak menggunakan barcode yang disediakan oleh Choyang Pamulang & Choyang Cileungsi maka dianggap tidak sah dan bukan menjadi tanggung jawab PT. Choyang Jaya
*Harga Promo hanya berlaku sesuai jadwal masa promo yang ditentukan oleh Choyang Pamulang & Choyang Cileungsi

Hanya berlaku di CHOYANG PAMULANG & CILEUNGSI

Gambar 3.12 *Simulasi Cicilan Kredivo*

e. Selain diskusi verbal dalam rapat evaluasi mingguan, manajemen juga menyusun grafik yang menunjukan total pemasukan bulanan dari dua cabang tempat kerja profesi dilakukan, yaitu cabang Pamulang dan Cileungsi periode bulan Januari sampai Agustus 2024. Grafik penjualan ini memvisualisasikan data pemasukan secara keseluruhan, termasuk dari transaksi tunai maupun cicilan, sebagai salah satu indikator performa penjualan di masing-masing cabang. Penyajian data dalam bentuk grafik ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terkait hasil penjualan sekaligus menjadi bahan untuk mengevaluasi strategi yang telah diterapkan di lapangan. Berikut grafik penjualan pada periode Januari sampai Agustus 2024:



Gambar 3.13 *Grafik Penjualan Pamulang & Cileungsi*

Dari grafik penjualan berikut, menunjukan bahwa dengan adanya metode pembayaran cicilan menjadi salah satu komponen yang turut menyumbang terhadap total pemasukan bulanan perusahaan. Dengan adanya sistem pembayaran cicilan yang mudah diakses melalui platform *marketplace*, konsumen yang sebelumnya menunda pembelian karena keterbatasan dana dapat melakukan transaksi secara bertahap, sehingga secara tidak langsung mendorong peningkatan volume penjualan dan pemasukan di dua cabang.

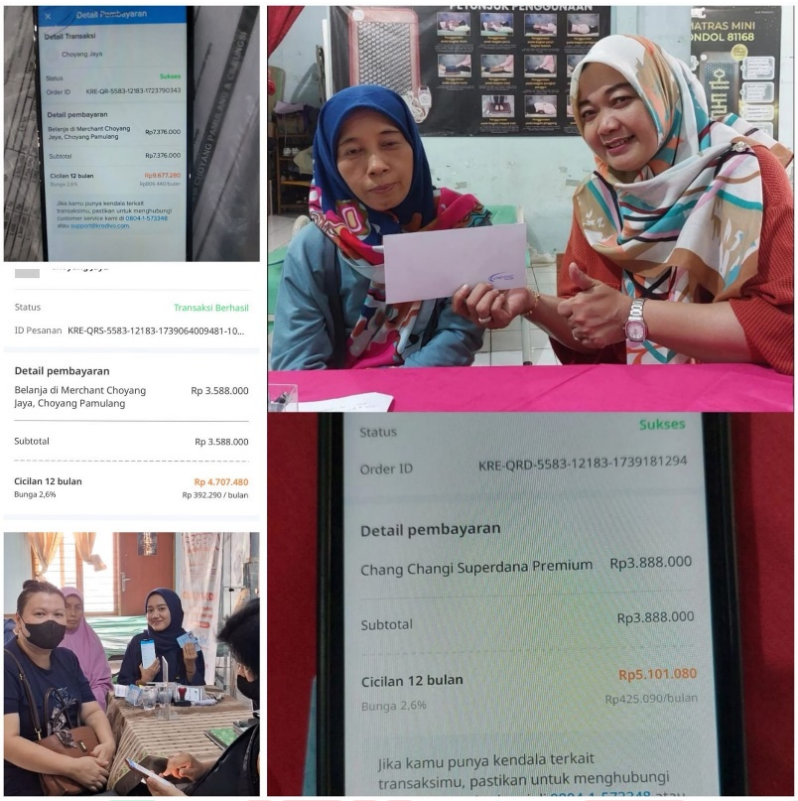
Gambar 3.14 *Dokumentasi Rapat dengan Tim Cileungsi*

6. Dokumentasi dan Pengarsipan Transaksi

Dalam menjalankan kerja profesi, praktikan memiliki tanggung jawab dalam melakukan dokumentasi dan pengarsipan atas seluruh aktivitas transaksi cicilan dan proses penerimaan barang oleh pelanggan. Aktivitas ini mencakup tugas administratif dan visual yang bertujuan tidak hanya untuk keperluan internal perusahaan, tetapi juga sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan dan branding eksternal. Setiap transaksi cicilan yang berhasil di proses dicatat dan didokumentasikan secara sistematis.

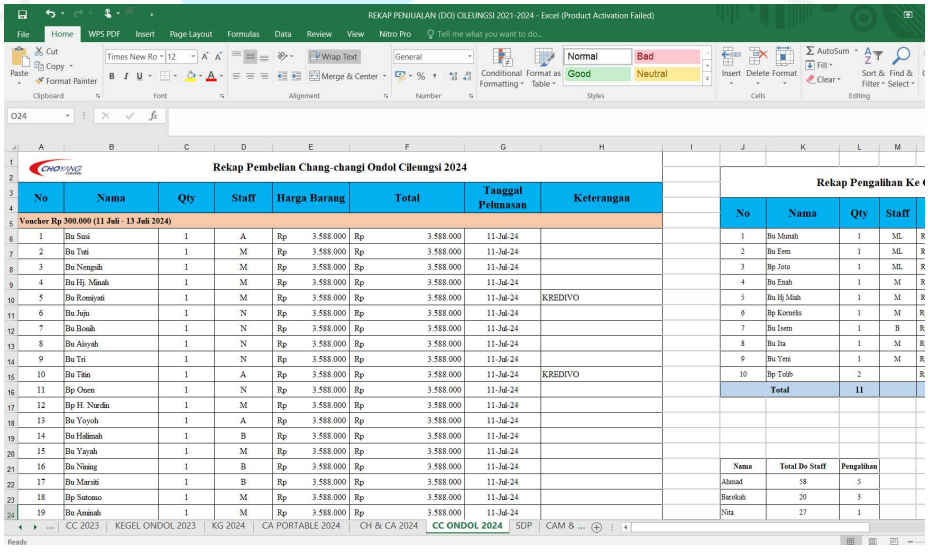
Proses ini mencakup pengumpulan berbagai bukti dan data pendukung seperti:

a. Bukti persetujuan dari *marketplace*, yang menunjukan bahwa transaksi telah diverifikasi dan disetujui oleh pihak *marketplace*, menandakan bahwa proses jual beli telah sah secara sistem elektronik. Bukti ini juga digunakan sebagai bahan arsip internal dan pencocokan data transaksi pada saat melakukan settlement.



Gambar 3.15 *Bukti Transaksi Kredivo*

b. Rekapitulasi data harian dan bulanan, yang mencatat jumlah transaksi, nilai total penjualan, serta status pembayaran konsumen. Data ini di susun menggunakan *software* microsoft excel dengan format yang mudah diakses dan dianalisis oleh pihak manajemen untuk kebutuhan evaluasi performa penjualan.



Gambar 3.16 *Rekap transaksi harian.*

c. Dokumentasi penerimaan barang oleh pelanggan, praktikan mengambil foto sebagai bukti bahwa barang telah diterima dalam kondisi baik. Dokumentasi ini juga memiliki peran penting, baik sebagai arsip internal maupun sebagai bahan publikasi dan promosi. Beberapa pemanfaatan yang dilakukan antara lain:

1) Sebagai konten testimoni, yang kemudian disebarluaskan melalui saluran promosi seperti media social atau katalog digital untuk meningkatkan kepercayaan pembeli.
2) Sebagai bahan untuk merancang media apresiasi visual, yaitu pembuatan spanduk berisi ucapan terima kasih dari perusahaan. Spanduk ini menampilkan pelanggan bersama produk yang diterima, disertai ucapan apresiasi. Hal ini sudah menjadi strategi pendekatan personal yang mendorong loyalitas pelanggan dan menciptakan hubungan jangka panjang yang lebih kuat.

Gambar 3.17 *Spanduk Ucapan Terimakasih Cileungsi*

Gambar 3.18 *Design Spanduk Ucapan Terimakasih Pamulang*

7. Kegiatan Outing Sebagai Bentuk Apresiasi Tim

Sebagai bentuk apresiasi atas pencapaian target penjualan selama periode promosi, manajemen PT Choyang Jaya mengadakan kegiatan outing bersama ke Bandung pada akhir Agustus 2024. Kegiatan ini diikuti oleh seluruh tim cabang Pamulang dan Cileungsi. Tujuan dari kegiatan outing ini adalah untuk mempererat hubungan antar anggota tim, meningkatkan semangat kerja, serta memberikan penghargaan atas pencapaian yang telah diraih bersama. Kegiatan seperti ini tidak hanya menciptakan suasana kerja yang harmonis, tetapi juga menjadi motivasi tambahan bagi seluruh karyawan PT Choyang Jaya di cabang lain untuk terus memberikan performa terbaik di masa yang akan datang.

Gambar 3.18 *Dokumentasi Kegiatan Outing.*

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama pelaksaan kerja profesi di PT Choyang Jaya, praktikan menghadapi sejumlah kendala yang berkaitan dengan proses implementasi sistem pembayaran cicilan melalui *marketplace*. Kendala ini tidak hanya muncul dari sisi teknis, namun juga dari aspek komunikasi dengan pelanggan serta koordinasi antar tim. Beberapa kendala yang dihadapi praktikan selama menjalani kerja profesi yaitu:

1. Kurangnya Pemahaman Konsumen Terhadap Sistem Cicilan Digital

   Masih rendahnya literasi digital sebagian konsumen menjadi tantangan utama. Banyak pelanggan yang belum memahami proses pengajuan cicilan digital, seperti penggunaan aplikasi Kredivo, Shopee dan Tokopedia. Praktikan ditempatkan di dua cabang, yaitu Pamulang dan Cileungsi, menemukan bahwa kendala ini lebih sering terjadi di cabang Cileungsi. Hal ini disebabkan oleh tingkat pemahaman masyarakat sekitar terhadap teknologi digital yang masih terbatas. Akibatnya, praktikan perlu memberi penjelasan secara berulang dan mendetail kepada setiap pelanggan yang ingin melakukan transaksi cicilan. Proses edukasi ini membutuhkan waktu lebih lama, sehingga berdampak pada efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

2. Kendala Teknis Pada Sistem *Marketplace*

   Terdapat kendala teknis pada sistem *marketplace*, seperti kode verifikasi tidak masuk ke sms, notifikasi persetujuan cicilan yang terlambat maupun error pada sistem settlement yang menyebabkan dana dari pihak *marketplace* belum tercatat masuk ke rekening perusahaan. Kondisi ini menimbulkan kebingungan bagi pihak cabang dan berisiko menghambat proses pencatatan keuangan internal.

3. Ketidaksesuaian Data Stock Barang

   Kesesuaian antara data stok pada sistem digital dan kondisi barang fisik di cabang belum sepenuhnya sinkron. Dalam beberapa kasus, barang yang tercatat tersedia di *marketplace* ternyata kosong fisiknya, sehingga pelanggan yang sudah melakukan pembayaran, tidak dapat langsung mengambil barang. Hal ini mempengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap layanan.

4. Koordinasi Antar Tim yang Belum Optimal

   Koordinasi antar bagian di cabang masih belum optimal. Praktikan menemukan bahwa laporan kondisi pelanggan belum sepenuhnya tersampaikan atau tidak lengkap, sehingga menyulitkan proses monitoring dan evaluasi pelanggan secara menyeluruh.

5. Tingkat Penolakan transaksi dari Pihak *Marketplace*

   Terdapat tingkat penolakan pengajuan cicilan yang cukup tinggi dari pihak *marketplace* yang umumnya disebabkan oleh kelengkapan data pelanggan yang tidak memnuhi standar sistem, namun tidak seluruh pelanggan memahami alasan tersebut. Kondisi ini menimbulkan rasa kecewa dari pihak pelanggan dan menyulitkan tim dalam melakukan pendekatan ulang untuk membangun kembali kepercayaan.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi selama pelaksaanaan kerja profesi, baik dari aspek teknis maupun non teknis, diperlukan beberapa langkah penyesuaian yang bersifat solutif dan berorientasi pada perbaikan jangka panjang. Praktikan bersama dengan tim cabang berusaha menerapkan strategi berikut:

1. Edukasi Pelanggan Secara Bertahap dan Interaktif

   Untuk mengatasi kendala kurangnya pemahaman pelanggan terhadap sistem cicilan digital, praktikan memberikan edukasi langsung dengan pendekatan personal. Penjelasan diberikan secara bertahap, dimulai dari cara mengunduh aplikasi *marketplace*, membuat akun, hingga simulasi pengajuan cicilan. Praktikan menyediakan lembar panduan tertulis dalam bentuk flyer dan simulasi cicilan. Selain itu, praktikan juga menyarankan kepada manajemen untuk menyediakan video tutorial singkat yang dapat diputar di ruang tunggu terapi, agar konsumen lebih mudah memahami alur transaksi.

2. Meningkatkan Komunikasi dengan Customer Service *Marketplace*

   Praktikan melakukan komunikasi dengan pihak Customer Service dari masing-masing *marketplace* jika ada kendala teknis. Praktikan mencatat setiap kasus dan kendala teknis dalam log

laporan harian dan mendokumentasikan agar dapat ditindaklanjuti secara cepat dan terstruktur. Koordinasi ini membantu mempercepat proses penyelesaian masalah, khususnya terkait dengan settlement dana dan status transaksi.

3. Melakukan Pengecekan Rutin dan Sinkronisasi Data Stok

   Untuk mengatasi ketidaksesuaian data antara stok digital dan fisik, praktikan melakukan update stok barang di platform *marketplace* secara berkala. Praktikan juga melakukan pengecekan ganda (*double check*) setiap awal dan akhir hari kerja, serta menyusun laporan stok harian yang disampaikan kepada manajer cabang. Dengan penerapan sistem ini, kesalahan pencatatan dapat diminimalkan.

4. Memperkuat koordinasi Internal Melalui Evaluasi Rutin

   Praktikan terlibat aktif dalam rapat evaluasi untuk membahas hambatan operasional yang terjadi di masing-masing cabang. Dalam rapat ini, praktikan mengusulkan membuat template laporan standar harian yang memuat status pelanggan, transaksi masuk, alasan penolakan, serta kendala yang dihadapi. Dengan adanya standar pelaporan ini, seluruh tim dapat memperoleh informasi yang sama dan melakukan koreksi secara lebih efisien dan terarah.

5. Melakukan Pendekatan untuk Konsumen yang Ditolak Sistem

   Untuk mengatasi tingginya tangkat penolakan pengajuan cicilan oleh *marketplace*, praktikan memberikan pemahaman kepada pelanggan bahwa keputusan tersebut merupakan wewenang sistem digital dan bukan dari pihak perusahaan. Praktikan juga memberikan alternatif solusi dengan memilih metode pembayaran lain jika memungkinkan. Pendekatan yang empatik dan komunikatif ini membantu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, serta membuat pelanggan tetap melakukan terapi dan terus datang setiap hari.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Melalui pelaksanaan program kerja profesi di PT Choyang Jaya, praktikan memperoleh berbagai pembelajaran yang tidak hanya memperluas wawasan akademik, tetapi juga pemahaman praktis terkait dunia kerja, khususnya dalam penerapan sistem pembayaran cicilan

berbasis *marketplace*. Beberapa poin pembelajaran yang saya peroleh selama kegiatan kerja profesi ini antara lain:

1. Sistem Cicilan Tanpa Kartu Kredit Melalui *Marketplace*

   Praktikan belajar bagaimana sistem cicilan tanpa kartu kredit seperti Kredivo, Shopee, dan Tokopedia diimplementasikan dalam proses penjualan offline. Prosesnya tidak hanya sebatas transaksi online, tetapi melibatkan verifikasi data konsumen, konfirmasi stok fisik, hingga settlement transaksi. Hal ini menambah wawasan saya bahwa transformasi digital tidak hanya terjadi dalam bentuk e-commerce murni, tetapi juga dalam bentuk kolaborasi antara toko online dan platform digital.

2. Strategi Peningkatan Daya Beli Konsumen melalui Inovasi Pembayaran

   Praktikan menyadari bahwa metode pembayaran dapat menjadi strategi pemasaran yang efektif. Dengan memberikan kemudahan akses pembayaran cicilan tanpa kartu kredit. Perusahaan mampu menjangkau konsumen yang sebelumnya tidak bisa membeli produk karena keterbatasan biaya. Dari pengalaman ini praktikan memahami bahwa penyediaan metode pembayaran yang fleksibel dapat menjadi salah satu bentuk inovasi yang efektif dalam mendorong keputusan pembelian.

3. Administrasi Transaksi Berbasis Digital

   Praktikan memperoleh pengalaman langsung dalam menangani administrasi transaksi secara digital. Mulai dari monitoring pengajuan, input laporan harian, melakukan settlement hingga pengarsipan dokumen transaksi. Semua proses ini melatih ketelitian serta pemahaman tentang pentingnya sistem dokumentasi dalam menjaga integritas data perusahaan.

4. Kemampuan Beradaptasi dan Berorientasi dalam Lingkungan Tim

   Dalam menjalankan tugas, praktikan bekerja sama dengan banyak pihak, seperti staf marketing, manajer cabang teknisi dan trainer. Praktikan belajar bagaimana berkomunikasi secara professional, menerima masukan, menyampaikan laporan dan memberikan saran untuk perbaikan layanan.

5. Analisis Permasalahan dan Solusi di Lapangan

   Selama kerja profesi berlangsung, praktikan menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi teknis sistem *marketplace* maupun non teknis seperti kurangnya pemahaman pelanggan atau ketidaksesuaian data. Praktikan belajar bagaimana melakukan analisis situasi, mengidentifikasi penyebab masalah, dan mencari solusi dengan melibatkan tim secara efektif.

6. Konsep Teknologi sebagai Pendukung bukan Pengganti

   Dari pengalaman ini, praktikan belajar bahwa pemanfaatan teknologi khususnya *marketplace*, bukan untuk menggantikan peran toko offline sepenuhnya, melainkan menjadi alat pendukung yang memperkuat sistem penjualan langsung. Hal ini membuat praktikan percaya bahwa digitalisasi bias bersifat kolaboratif, bukan hanya transformasional.