

ABSTRAK

Cindy Lorenza (2019021019)

AKTIVITAS KERJA PROFESI *CUSTOMER SERVICE* PADA PT QUANTUM TOSAN INTERNASIONAL

Pratikan melaksanakan kerja profesi di PT Quantum Tosan Internasional pada Divisi *Operational Manager* bagian *Marketplace* sebagai *customer service* selama kurun waktu tiga bulan. Pekerjaan Pratikan selama Kerja Profesi yaitu mempelajari produk yang diperjualbelikan oleh Quantum Springbed, turut dalam membantu para admin *customer service* dalam merespon pesan konsumen *e-commerce* pada *Shopee* dan *Tokopedia* Quantum Springbed, merespon pesan dan komen pada *Instagram Domi Bed*, membuat *daily log*, proses tukar tarik produk, menghubungi konsumen terkait kupon fisik undian, dan membuat *blog*. Pelaksanaan kerja profesi berjalan dengan lancar sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Pratikan mengalami kendala selama kerja profesi seperti komunikasi, mencari ide untuk membuat *blog*, menghubungi konsumen terkait kupon fisik undian, kesulitan dalam mengetahui spesifikasi beberapa produk Quantum Springbed, dan tambahan ongkos kirim untuk produk springbed. Selain itu, Pratikan mendapatkan manfaat yang diperoleh, yaitu bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan dapat menyelesaikan tepat waktu, mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya, disiplin dalam menghargai waktu dan sopan terhadap karyawan, dan menambah relasi dan mendapatkan ilmu pengetahuan

Kata kunci: Pemasaran, *E-commerce*, *Customer Service*