

## BAB III

### PELAKSANAAN UMUM KERJA PROFESI

#### 3.1 Bidang Kerja

Sebelum menempuh tugas akhir, seluruh mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya melaksanakan kegiatan kerja profesi (KP) untuk mencukupi kebutuhan SKS. Kerja profesi merupakan praktik langsung yang dijalankan mahasiswa di suatu instansi atau perusahaan swasta dengan mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan. Ini bertujuan agar para mahasiswa mendapatkan pengalaman di dunia kerja, ini juga bertujuan untuk mahasiswa mengaplikasikan kemampuannya di perusahaan tempat praktik kerja profesi. Karena kebetulan praktikan melaksanakannya di perusahaan tempat praktikan bekerja yaitu di PT Duta Media Indonesia. Jadi, kegiatan kerja profesi dimulai dari meminta persetujuan dari pihak *human resource development* (HRD) untuk melakukan kegiatan kerja profesi. Dan juga menyerahkan surat pengantar KP dari Kepala Program Studi. Setelah itu, praktikan menyelesaikan kewajiban administrasi untuk memenuhi syarat ketentuan yang nantinya untuk ditandatangani oleh dosen pembimbing beserta kepala program studi.

Duta Media Indonesia berlokasi di Gajah Mada 174 Komplek Meditrانيا C-5. menjadi pilihan utama praktikan untuk melaksanakan kegiatan Kerja Profesi. Perusahaan pihak kedua yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan. Atau lebih tepatnya Perusahaan penyedia tenaga kerja. Perusahaan ini memudahkan masyarakat untuk mencari pekerjaan yang nantinya akan disalurkan ke perusahaan yang sudah bekerja sama dengan PT Duta Media Indonesia. Untuk posisi yang diberikan kepada praktikan ialah menjadi *brand ambassador* produk alternatif tembakau untuk kiosk mini Indomaret Bintaro utama 3, Sektor 3 Bintaro, Tangerang Selatan.

PT Duta Media Indonesia memberikan kontrak awal selama tiga bulan dan dapat memperpanjang lagi selama tiga bulan dan seterusnya.

Adapun persyaratan dan kewajiban yang wajib dipatuhi untuk setiap karyawannya selama tanda tangan kontrak. Dan beberapa bulan untuk menjalani kerja profesi di PT Duta Media Indonesia sebagai *brand ambassador* produk alternatif tembakau berikut kegiatannya:

1. Turut serta mengedukasi, dan melakukan penjualan sesuai dengan standar operasional (SOP).
2. Memastikan semua stok tersedia.
3. Membuat laporan harian penjualan.
4. Bertanggung jawab dalam pekerjaan.
5. Membangun relasi dan juga kerjasama yang baik dengan rekan kerja.

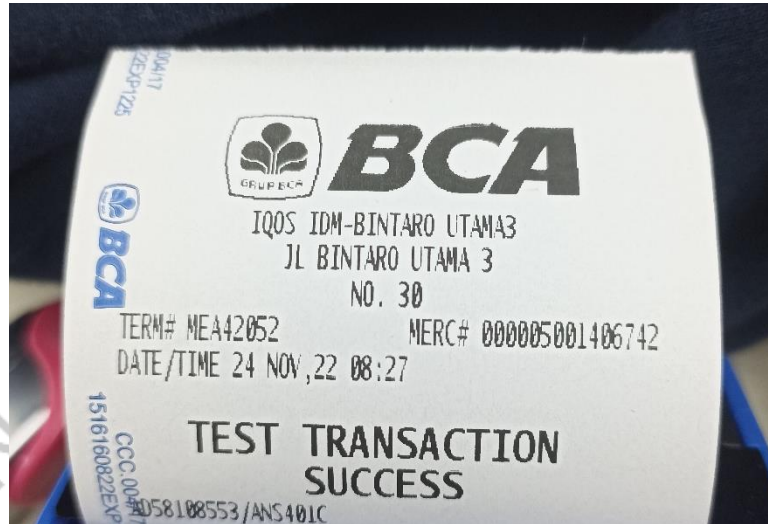
Setelah melakukan syarat administrasi dengan Dosen Pembimbing dan mendapat persetujuan dari Kepala Program Studi, selanjutnya meminta persetujuan meminta persetujuan dari pihak *human resource development* (HRD) untuk melakukan kegiatan kerja profesi. Dan juga menyerahkan surat pengantar KP dari Kepala Program Studi, hingga pada akhirnya mendapat perizinan dari pihak PT Duta Media Indonesia untuk melaksanakan kerja profesi di perusahaan produk alternatif tembakau dan dibimbing langsung oleh Kak Ardiansyah Irham selaku Pembimbing kerja.

### **3.2 Pelaksanaan Kerja**

Ketika melaksanakan kerja profesi di perusahaan produk alternatif tembakau. Praktikan dituntut dapat memahami tentang semua produk dan setiap aktivitas pekerjaan yang telah diberikan. Sebelumnya praktikan juga sudah melakukan training selama empat hari dan ojt selama satu minggu bertujuan agar praktikan mengetahui produk *knowledge*, dapat melayani customer dengan baik, dan juga dapat menjalankan standar operasional perusahaan (SOP) dengan baik. Sebelumnya akhirnya praktikan berhasil lolos seleksi dan resmi menjadi *brand ambassador* produk alternatif tembakau. Praktikan diberikan tugas sebagai *brand ambassador* dengan tugas memperkenalkan, serta mengedukasi apa itu produk alternatif tembakau kepada *customer* dan

apa bedanya dengan rokok konvensional yang dijual di pasaran, dan juga menjual produk alternatif tembakau mulai dari perangkatnya, aksesoris, varian tembakau, dan lain-lain. Selama melakukan praktik kerja profesi, Praktikan dibimbing oleh Kak Ardiansyah Irham selaku senior *brand ambassador* di produk alternatif tembakau yang menjelaskan aktivitas kerja selama melaksanakan praktik kerja profesi, dibutuhkan kedisiplinan seperti berpakaian rapih sesuai jadwal, *grooming* yang rapih, tidak terlambat kerja, dan mengikuti aturan yang berlaku yang sudah ditetapkan perusahaan, serta keterampilan dan kapabilitas dalam melayani konsumen. Bertanggung jawab atas pekerjaan, menjaga barang-barang milik perusahaan dan menjaga kebersihan di sekitar area kios atau booth juga kewajiban agar mendapatkan kenyamanan saat bekerja, baik untuk *brand ambassador* maupun untuk *customer* yang membeli. Praktikan juga diwajibkan mengetahui bagaimana mengoperasikan sistem perusahaan, dan mengisi setiap harinya laporan penjualan dan stok yang ada pada kios untuk memastikan stok tersedia dalam jumlah yang cukup untuk beberapa hari paling lama seminggu. Sebenarnya tidak ada perbedaan antara *brand ambassador* dengan *store coach* hanya saja perbedaannya ada pada penempatannya, kalau *store coach* ditempatkan di mall-mall yang sudah bekerja sama dengan perusahaan, dan untuk boothnya *store coach* juga mempunyai *booth* yang lebih besar dan lengkap. Di *booth* besar *store coach* menjual perangkat, varian tembakau, aksesoris lengkap, dan lain-lain. Sedangkan untuk *brand ambassador* mempunyai booth yang lebih kecil dibanding *booth* untuk *store coach*. *Booth* untuk *brand ambassador* berada di mini market, café, kedai kopi, dan bar yang sudah bekerja sama dengan perusahaan. Ini bertujuan untuk memudahkan customer yang ingin membeli secara langsung dengan jangkauan yang lebih dekat dan mudah dituju. Untuk produk yang dijual pada *booth* kecil atau kios mini meliputi perangkat dan varian tembakau saja. Adapun perincian pekerjaan yang diberikan pada bagian *brand ambassador* ialah sebagai berikut:

## 1. Absensi Kehadiran

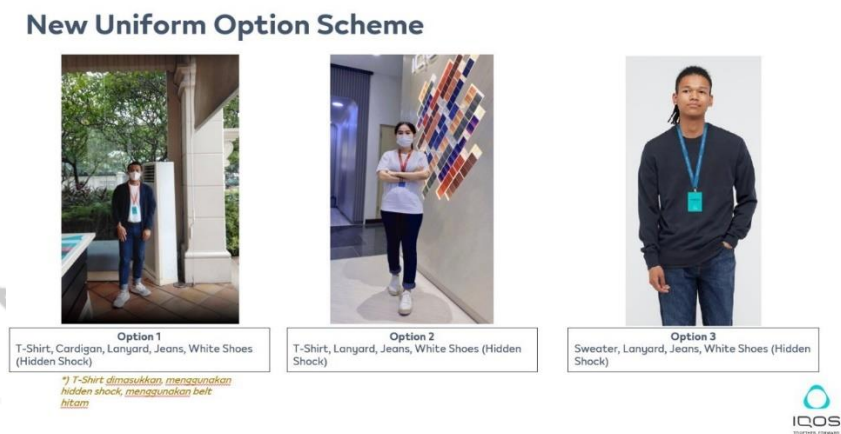


Gambar 3. 1 Test Transaksi BCA

Praktikan diwajibkan datang setengah jam sebelum jam kerja. Ini bertujuan agar setiap *brand ambassador* dapat prepare sebelum membuka kios. Jadi Praktikan biasanya datang lebih awal, seperti satu jam sebelum jam buka kios. Karena tidak pernah tau keadaan dijalan seperti apa, lebih ke meminimalisir kejadian tidak terduga dijalan seperti macet dijalan, kehabisan bensin, ban kempes, penutupan jalan, ada perbaikan jalan, hujan dijalan, bensin habis, dan permasalahan lainnya yang tidak akan diduga terjadi dijalan. Setelah sampai di kios sebelum buka kios Praktikan diwajibkan untuk *grooming* yang rapih terlebih dahulu agar memberikan kenyamanan kepada customer. Ini akan memberikan feedback yang baik jika Praktikan melayani customer dengan rapih dan sopan. Kios mulai buka pada pukul 09.00 WIB. Maka pukul 08.30 WIB. Praktikan harus sudah hadir. Untuk absensi Praktikan wajib mengirim foto tes transaksi di mesin edc dengan cara function, kode 0, lalu pilih 1. Setelah itu akan keluar struk test transaksi bca dan disitu tercantum tanggal dan jam. Nah, keterangan waktu itu untuk menunjukan Praktikan datang atau absen pada pukul berapa dan setelah itu

mengirim foto *selfie* untuk bukti di grup kerja yang berisi *brand ambassador, team leader*, dan supervisor.

## 2. Berpakaian Rapih Sesuai Jadwal



**Gambar 3. 2 Seragam Kerja**

Praktikan diwajibkan memakai seragam sesuai jadwal yang diberikan setiap harinya. Ada tiga seragam yaitu kaos putih polos, cardigan biru dongker dengan kaos putih, dan sweater. Lalu ada juga persyaratan untuk tidak memakai aksesoris kecuali jam tangan. Gelang, kalung, tindikan tidak diperbolehkan dipakai saat bekerja. Persyaratan lainnya yaitu hanya diperbolehkan memakai sabuk berwarna hitam polos, tidak diperkenankan memakai sabuk warna lain ataupun bermotif. Lalu memakai kaos kaki yang tidak terlihat, memakai celana jeans berwarna dark indigo, memakai masker berwarna putih, memakai sepatu berwarna putih, memakai lanyard dan id card perusahaan, menguncir rambut jika berambut panjang, dan untuk Wanita yang memakai hijab juga diperkenankan memakai hijab berwarna biru sesuai standar operasional perusahaan (SOP). Praktikan juga diwajibkan menjaga kerapihan dan memakai parfume demi kenyamanan customer. Sebelum *opening* Praktikan harus *grooming* terlebih dahulu, *grooming* bisa dilakukan di toilet, penyimpanan belakang atau ditempat yang tidak dapat dijangkau

konsumen. Setelah semua rapih dan wangi Praktikan mulai *opening* kios.

### 3. Mengecek Stok Awal



**Gambar 3. 3 Stok Fisik Tembakau**

Mengecek stok awal dilakukan agar menyamakan stok closing semalam dengan hari ini. Tidak lupa juga untuk mendata stoknya di buku harian atau bisa juga didata dengan menggunakan excel. Setiap ada selisih varian tembakau harus dicatat dan dilaporkan ke grup kerja, agar atasan juga tahu kalau ada selisih untuk varian tertentu. Mengecek stok awal juga bertujuan agar lebih memastikan stok yang tersedia di penyimpanan. Ini juga bertujuan untuk memastikan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan saat penyimpanan tidak ada yang menjaga, misalnya kemalingan, hilang, dan lainnya. Dengan mengecek stok awal juga dapat mengetahui barang mana yang stoknya tinggal sedikit atau bahkan sudah habis. Dengan begitu Praktikan dapat meminta pengiriman barang kepada *team leader* untuk kios jika ternyata ada varian tembakau yang stoknya tinggal sedikit ataupun yang sudah habis. Pengecekan stok juga dilakukan untuk perangkat, pembersih, dan stok penggantian perangkat.

#### 4. Berperan Dalam Memperkenalkan Produk.



**Gambar 3.4 Papan 18 tahun keatas**  
Sumber; (Kios Idm Bintaro Utama 3)

Pertama-tama yang harus dipastikan ialah apakah konsumen tersebut berusia 18 tahun ke atas, dan apakah konsumen tersebut sebelumnya pengguna produk nikotin seperti rokok atau vape, dan bukan ibu hamil. Jika misalnya konsumen merupakan perokok dan berusia diatas 18 tahun, Praktikan selanjutnya menjelaskan produk dan mengedukasi konsumen apa itu produk alternatif tembakau, dan apa bedanya dengan rokok konvensional yang dijual di pasaran karena produk ini belum banyak dikenal dan juga karena dijual secara terbatas. Dan jika customer berusia 18 tahun kebawah maka Praktikan tidak boleh melanjutkan produk demonstrasi karena sesuai dengan standar operasional perusahaan (SOP) produk ini hanya diperuntukan kepada seseorang yang merupakan perokok aktif dan berusia 18 tahun keatas. Tidak ada kewajiban customer menyerahkan bukti bahwa sudah berusia 18 tahun keatas seperti memperlihatkan ktp, sim, atau lainnya. Cukup untuk praktikan hanya menanyakan saja. Konsumen Wanita juga diperbolehkan Persyaratan untuk pengguna baru yaitu membeli satu perangkat,

dan sepuluh bungkus tembakau boleh dicampur varian tembakaunya. Jika konsumen berminat selanjutnya Praktikan meminta data diri konsumen seperti nama lengkap, tanggal lahir, nomer telepon, dan email. Untuk langsung didaftarkan *member*. Terakhir, praktikan meminta izin untuk memfoto konsumen dengan belanjanya sebagai bukti telah mendaftarkan pengguna baru yang nantinya untuk laporan di grup kerja.

#### 5. Melakukan Penjualan Produk



**Gambar 3.5 Varian Tembakau**

Sumber: (Kios Idm Bintaro Utama 3)

Untuk melakukan penjualan produk, Praktikan pertama-tama diwajibkan memastikan apakah konsumen tersebut sudah menjadi *member* atau belum dengan meminta customer mengisi nama, nomer telepon, dan email. Setelah itu, praktikan mengecek langsung di sistem apakah sudah terdaftar member atau belum. Jika sudah, praktikan menanyakan apa yang bisa dibantu dengan nada sopan. Jika ternyata customer tersebut belum terdaftar *member*, konsumen wajib mendaftar terlebih dahulu. Dengan persyaratan membeli minimal 10 bungkus varian tembakau (boleh dicampur varian tembakau lain). Biasanya konsumen yang sudah member hanya membeli tembakau. Untuk harga tembakaunya dihargai Rp. 28.000 /bungkus. Dan untuk satu bungkusnya terdiri dari 20 batang tembakau. Setelah melakukan transaksi, praktikan diwajibkan menginput pembelian ke website perusahaan agar ter-update id



member customer tersebut. Setelah sudah diinput akan berkurang stok tembakau di sistem dan nanti setelah itu keluar so number atau nomer transaksi yang nantinya wajib untuk dicatat diatas struk fisik.

#### 6. Melakukan Pembersihan dan Pengecekan Perangkat Konsumen



**Gambar 3.6 Perangkat Pemanas**

Sumber: (Iqos.com)

Setiap *brand ambassador* memberikan pelayanan gratis kepada konsumen berupa pembersihan dan pengecekan perangkat konsumen. Ini bertujuan agar perangkat konsumen tidak kotor, karena jika perangkat sudah sangat kotor itu akan mempengaruhi pemakaian perangkat itu sendiri. Banyak masalah jika perangkat sudah sangat kotor seperti, perangkat tidak bekerja dengan maksimal, uap yang dihasilkan sangat sedikit, rasa tembakau tidak terasa 100% murni tembakau, perangkat tidak dapat mengisi daya dengan waktu yang seharusnya, dan masalah-masalah lainnya. Dan ini dilakukan jika ada permintaan dari konsumen itu sendiri, dan tidak dikenakan biaya sepeser pun. Namun biasanya dari pihak customer memberikan tips berupa uang ataupun berupa makanan atau minuman. Pembersihan perangkat bertujuan agar perangkat tidak kotor, gosong, dan bekerja secara maksimal. Karena apabila perangkat kotor itu bisa menghasilkan aroma gosong, perangkat tidak bekerja maksimal, dan lain-lain. Sedangkan pengecekan

perangkat bertujuan untuk perangkat customer mendapatkan update-an baru dan memastikan apakah *software* perangkat si konsumen sudah *ter-update* atau belum. Jika belum, Praktikan wajib meng-*update* perangkat konsumen atas persetujuan konsumen itu sendiri. Ini bertujuan agar *software* yang dipakai sudah paling *update*, dan juga mencegah masalah pada *software* perangkat.

#### 7. Menerima *Replacement* Perangkat



Gambar 3. 7 Holder Perangkat

Praktikan juga diajari bagaimana menerima replacement perangkat konsumen atau mengklaim garansi. Garansi berlaku selama 1 tahun sejak pembelian. Garansi bisa dicek melalui website resmi perusahaan atau melalui sistem. Garansi dapat diklaim jika terjadi kerusakan karena malfunction ataupun human error. Untuk kerusakan karena malfunction dapat klaim garansi sampai berkali-kali selama satu tahun, dan apabila kerusakan terjadi karena human error hanya dapat di klaim selama satu kali selama masa garansi 1 tahun. Konsumen dapat mengganti perangkatnya ke perangkat yang baru, jika mengalami masalah pada perangkatnya. Ada beberapa

syarat dan tahapan untuk proses replacement. Syaratnya yaitu harus mengecek apakah perangkat tersebut masih dalam masa garansi. Lalu, untuk tahapannya Praktikan diberi tahu untuk mengecek fisik perangkat konsumen. Mulai dari mencoba reset perangkat, cek keseluruhan perangkat, cek software, membersihkan perangkat. Jika setelah proses tadi perangkat masih rusak atau bermasalah, selanjutnya konfirmasi kepada Team Leader untuk klaim garansi baru boleh melakukan penggantian perangkat baru, dan Praktikan juga harus memastikan stok perangkat baru masih tersedia di penyimpanan. Jika tidak terdapat stok replacement maka Praktikan boleh mengarahkan customer untuk ke booth lain yang menyediakan klaim garansi. Karena tidak semua booth menerima klaim garansi, dan pastikan jika mengarahkan customer ke booth lain, Praktikan menghubungi brand ambassador yang jaga booth tersebut terlebih dahulu. Ini bertujuan agar memastikan jika disana memang tersedia, dan customer juga dapat dilayani pada saat sampai disana.

#### 8. Memastikan Semua Stok Tersedia

Praktikan diwajibkan memeriksa persediaan stok di penyimpanan. Memastikan semua stok tersedia dan cukup untuk hari-hari selanjutnya. Karena untuk pengiriman barang dilakukan dua kali dalam seminggu. Maka dari itu praktikan harus memastikan stok tersedia semuanya untuk satu minggu itu dan juga tidak kelebihan dari kapasitas penyimpanan. Setiap stok varian tembakau yang tinggal sedikit juga wajib langsung melakukan request top up. Ini bertujuan untuk mengantisipasi kehabisan stok. Dan setiap customer yang ingin membeli juga akan merasa senang karena semua stok tersedia.

Product	Qty	Status
HEETS® Amber (pack)	34	Guided Trial
HEETS® Amber (pack)	80	Setable
HEETS® Black Green (pack)	8	Guided Trial
HEETS® Black Green (pack)	106	Setable
HEETS® Blue (pack)	39	Guided Trial
HEETS® Blue (pack)	89	Setable
HEETS® Bright Wave (pack)	84	Setable
HEETS® Bright Wave (pack)	40	Guided Trial
HEETS® Bronze (pack)	36	Guided Trial
HEETS® Bronze (pack)	89	Setable
HEETS® Dimensions Aerial (pack)	102	Setable
HEETS® Dimensions Aerial (pack)	21	Guided Trial
HEETS® Dimensions Apricity (pack)	120	Setable
HEETS® Dimensions Apricity (pack)	23	Guided Trial
HEETS® Dimensions Hugob (pack)	106	Setable
HEETS® Dimensions Hugob (pack)	18	Guided Trial
HEETS® Green (pack)	130	Setable
HEETS® Green (pack)	36	Guided Trial
HEETS® Mix Complete Selection - Price (Rp300.000 + Rp30.000 service fee per carton)	7	Guided Trial
HEETS® Mix Merlot Selection - Price (Rp300.000 + Rp30.000 service fee per carton)	1	Guided Trial
HEETS® Mix Regular Selection - Price (Rp300.000 + Rp30.000 service fee per carton)	1	Guided Trial
HEETS® Purple (pack)	40	Guided Trial
HEETS® Purple (pack)	171	Setable
HEETS® Sierra (pack)	30	Guided Trial
HEETS® Sierra (pack)	119	Setable
HEETS® Turquoise (pack)	79	Setable
HEETS® Turquoise (pack)	35	Guided Trial
IQOS 3 DUOS Holder - Brilliant Gold	1	Replacement & Recycling
IQOS 3 DUOS Holder - Stellar Blue	3	Replacement & Recycling
IQOS 3 DUOS Holder - Velvet Grey	2	Replacement & Recycling
IQOS 3 DUOS Holder Brilliant Gold - Replacement only	1	Setable
IQOS 3 DUOS Holder Stellar Blue - Replacement only	0	Setable
IQOS 3 DUOS Holder Velvet Grey - Replacement only	0	Setable
IQOS 3 DUOS Holder Warm White - Replacement only	2	Setable
IQOS 3 DUOS Holder Warm White - Replacement only	0	Setable
IQOS 3 DUOS Holder Warm White - Replacement only	0	Setable
IQOS 3 DUOS Holder Warm White - Replacement only	0	Setable
IQOS 3 DUOS Holder Warm White - Replacement only	0	Setable
IQOS 3 DUOS Pocket Charger Brilliant Gold - Replacement only	1	Replacement & Recycling
IQOS 3 DUOS Pocket Charger Velvet Grey - Replacement only	2	Setable
IQOS 3 Multi Holder Velvet Grey - Replacement only	1	Replacement & Recycling

Gambar 3. 8 Stok Sistem

## 9. Menjaga Kebersihan Kios atau Booth



Gambar 3. 9 Booth di Indomaret

Setiap harinya Praktikan diharuskan untuk membersihkan kios dan area sekitar kios, karena konsumen akan merasakan nyaman apabila mengunjungi tempat yang bersih. Lalu selama sebulan 2 kali Praktikan diwajibkan membuat video general cleaning. General cleaning yaitu membersihkan booth secara keseluruhan, mulai dari area sekitar, laci-laci, penyimpanan, kolong. Bento box, dan display tembakau. Display tembakau juga wajib diganti jika sudah satu minggu. General cleaning diwajibkan untuk membuat dokumentasi berbentuk video. Itu sebagai bukti jika Praktikan sudah melakukan general cleaning. Nantinya video tersebut dikirimkan ke grup kerja. Nantinya akan dinilai oleh team leader dan juga supervisor. Kebersihan juga menjadi penilaian atasan. Lagi pula, jika kios dan sekitarnya bersih maka Praktikan akan lebih nyaman bekerjanya.

#### 10. Mengecek Stok Akhir

Blue	132	14	118	128	-10
Bronze	127	25	102	102	
Green	122	6	116	131	-18
purple	167	10	157	191	-34
Sienna	162	29	133	150	-17
tg	110	22	88	86	+2
Amber	99	17	82	80	+2
Bw	126	20	106	106	
Apri	154	10	124	124	
Ammil	112	5	107	107	
Yugen	113	4	109	110	-1
BG	159	22	137	145	-8
total					
Ori Slate	4				
silver	4				
tg	5				
scarlet	5				
H grey	0				
blue	0				
white	2				
gold	1				
C. stick	24				
NM = 1		TRX	26		
A = -		EDC	5.152.000		
B = -		FWK	5.152.000		
C = 1					

Gambar 3. 10 Catatan Stok

Setelah pagi mengecek stok awal, setiap mau closing Praktikan juga harus mengecek stok terlebih dahulu. Tujuannya sama memastikan stok yang tersedia setelah penjualan hari itu. Setelah itu baru membuat laporan harian. Biasanya ada saja kasus seperti selisih varian tembakau atau plus-minus stok. Jika terdapat selisih Praktikan akan menuliskannya atau memberikan keterangan di buku catatan harian. Dengan begitu teman kerja yang bekerja besok harinya tahu jika ada selisih dan jumlah selisihnya juga dicatat. Selisih terjadi biasanya karena salah menginput varian tembakau. Ini bisa diperbaiki dengan menukar varian tembakau di penginputan sistemnya nanti.

### 11. Merekap Penjualan dan Laporan Harian



Gambar 3. 11 Laporan Tutupan

Setiap melakukan transaksi, Praktikan mengisi data penjualan di Microsoft excel agar nanti memudahkan untuk laporan saatutupan. Mendata stok awal fisik/sistem, penjualan, top-up (jika ada kiriman barang), dan stok akhir fisik/sistem. Pastikan semua balance antara stok fisik dan stok di system. Karena jika tidak, itu berarti ada yang salah atau mines. Maka dari itu, Praktikan diberitahu untuk selalu teliti dan double cek agar tidak terjadi kesalahan. Laporan meliputi jumlah transaksi, total nominal transaksi, berapa produk yang terjual, dan sebagainya. Selanjutnya laporan dikirim ke grup beserta foto bukti kios yang sudah rapih untukutupan.

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Pada saat melaksanakan kerja di lapangan, ada beberapa kendala yang dihadapi Praktikan. Hal itu terjadi karena praktikan yang belum sepenuhnya mengetahui dan masih beradaptasi. Ada juga kendala yang dikarenakan sistem. Berikut beberapa kendala yang dihadapi:

#### 1. Keluhan Konsumen Tidak Dilayani Karena Sudah *Close Order*

Jam operasional mulai dari pukul 09.00 sampai 21.00 WIB. Shift 1 mulai pukul 09:00 sampai 16.00 WIB, sedangkan shift 2 pukul 14.00 hingga 21.00 WIB. Namun Praktikan diberi tahu untuk *close order* pada pukul 20.30 WIB. Saat itu ada konsumen yang datang pukul 20.50 WIB, dan tidak terima ketika diberi tahu kalau sudah *close order*.

#### 2. Salah Input Varian Tembakau di Sistem

Setiap setelah konsumen melakukan pembelian, Praktikan harus meng-input sesuai dengan apa yang telah dibeli oleh si konsumen. Ini bertujuan untuk mengurangi stok di sistem, juga untuk laporan nantinya. Saat itu, Praktikan salah varian yang seharusnya varian blue, tapi yang diinput malah varian green.

### 3. Salah Menggunakan Akun Kios atau booth

Setiap kios atau booth memiliki akun yang berbeda-beda. Saat itu Praktikan ditugaskan untuk *back up* kios yang berbeda, sehari setelahnya kembali ke kios yang memang penempatan Praktikan. Karena penginputan ke sistem menggunakan handphone pribadi, Praktikan belum mengeluarkan akun kios yang Praktikan *back up*, jadinya ketahuan saatutupan. Stok di sistem tidak terpotong padahal sudah diinput semua penjualan. Baru sadar ternyata salah akun kios.

### 4. Salah Dalam Proses Replacement Perangkat

Karena belum berpengalaman dalam menangani replacement, saat itu Praktikan baru saja satu minggu bekerja dan tidak tahu kalau perangkat versi lama tidak bisa diganti dengan perangkat versi baru. Ini terjadi karena mis komunikasi juga dari senior Praktikan. Praktikan juga salah karena tidak melakukan *follow up* terlebih dahulu ke Team Leader untuk memastikan apakah bisa atau tidak.

Adapun kendala yang disebabkan oleh sistem, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Stok Tidak Terpotong di Sistem

Seharusnya setiap sesudah menginput penjualan di sistem otomatis akan memotong stok juga pada sistem. Namun saat itu saatutupan stok ada yang tidak *balance*, ternyata disebabkan oleh sistem yang tidak memotong stok. Ini tentunya menjadi beban tersendiri untuk kedepannya karena stok tersebut akan selamanya tidak terpotong di sistem. Jadi menyebabkan selisih di varian tersebut. Praktikan juga wajib melaporkan apabila terjadi kasus seperti ini karena menghindari menombok jumlah varian tembakau yang tidak terpotong tersebut pada saat supervisor melakukan kunjungan ke booth Praktikan suatu saat.

#### 2. Sistem Telat Menerima Pengiriman Barang

Seharusnya setiap datang barang di kios, otomatis di sistem juga ada notifikasi penerimaan barang. Itu bertujuan agar stok di sistem



juga bertambah sesuai barang fisik. Tetapi terkadang notifikasi penerimaan barang telat, bahkan bisa sampai dua hari kemudian. Ini menyebabkan stok yang tidak *balance* antara stok fisik dan stok pada sistem. Ini merupakan suatu masalah karena stok yang tersedia secara fisik menjadi selisih banyak dengan stok yang tersedia di sistem.

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

1. Untuk keluhan konsumen yang tidak dilayani karena sudah close order. Itu cukup diberi pengertian tentang jam operasional. Memang sampai pukul 21.00 WIB, namun setiap *brand ambassador* harus mempersiapkan tutupan mulai dari rekapan penjualan, menghitung keseluruhan stok, menyamakan penjualan pada fisik dan sistem, dan juga merapihkan kios atau booth.
2. Untuk kasus salah input varian tembakau pada sistem. Cara memperbaikinya pada sistem yaitu menukar kembali varian yang tertukar. Misalnya konsumen beli varian *blue* tapi diinputnya malah *green*, nanti untuk selanjutnya Praktikan menginput *blue* ketika ada konsumen yang membeli varian *green*. Tetapi, untuk mengatasinya sebetulnya hanya harus teliti. Sesuai saran dari senior Praktikan untuk selalu double cek sebelum melakukan sesuatu.
3. Untuk kasus salah menggunakan akun kios. Cara memperbaikinya jika sudah terjadi kasus seperti ini adalah memisahkan mana transaksi yang diinput menggunakan akun yang salah. Lalu ditotalkan berapa barang yang terjual. Selanjutnya Praktikan mengambil barang yang sudah terlanjur terjual tadi (menggunakan akun kios lain) dari kios tersebut. Sehingga stok akan kembali seperti semula. Untuk cara mengatasinya yaitu dengan teliti dan selalu inisiatif mengeluarkan akun ketika sehabis *back up* di kios lain.
4. Untuk kasus proses salah dalam proses *replacement* perangkat konsumen. Cara mengatasinya yaitu dengan memastikan dahulu apakah bisa dan aman sebelum mengiyakan permintaan *replacement*. Lebih baik juga komunikasikan terlebih dahulu ke *Team Leader* supaya tidak terjadi kesalahan. Namun, jika sudah kejadian

Team Leader biasanya memberikan peringatan kepada brand ambassador tersebut. Ini bertujuan agar lebih hati-hati lagi untuk kedepannya.

5. Untuk kasus stok tidak terpotong pada sistem. Cara mengatasinya sebenarnya tidak ada, karena ini kesalahan yang disebabkan oleh sistem. Namun, ada baiknya memberi info kepada atasan jika ada kasus seperti ini, agar tidak terjadi kesalah pahaman.
6. Begitu juga untuk kasus sistem telat menerima pengiriman barang. Karena kesalahan yang disebabkan oleh sistem, maka tidak ada cara mengatasinya. Namun, ada baiknya memberi info juga kepada atasan jika terjadi kasus seperti ini, agar tidak terjadi kesalah pahaman.

### **3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi**

1. Dapat menerapkan ilmu akademis manajemen.

Setelah melakukan praktik KP, Praktikan mengaplikasikan ilmu akademis manajemen mengenai perilaku konsumen, dimana pengetahuan tersebut berhubungan dengan aktivitas kerja profesi yang telah dikerjakan. Setiap harinya Praktikan dapat melayani sampai 30 orang dan setiap konsumen memiliki karakter dan situasi *mood* yang berbeda-beda. Ini dapat diidentifikasi mulai dari kesan pertama saat customer datang, cara dia berbicara, dan sikapnya saat melakukan pembelian. Dari aktivitas kerja sehari-hari, praktikan jadi mengetahui tentang bagaimana cara melayani konsumen dengan baik, ramah, dan mencoba akrab dengan customer demi mendapatkan *feedback* yang baik dari customer tersebut. Namun, kembali lagi melihat bagaimana situasi dan kondisi si customer itu sendiri. Paling penting mau bagaimanapun customer berperilaku kepada kita, kita harus tetap berperilaku ramah ketika berhadapan dengan customer. Mau bagaimanapun perilaku customer, sebagai *brand ambassador* harus tetap dapat melayani dengan baik, karena itu juga akan menjadi timbal balik yang baik jika Praktikan melayani dengan baik. Dan juga ketika menghadapi konsumen yang tergesa-gesa dan bisa dikatakan kurang sopan, tetapi praktikan harus tetap profesional dan berperilaku ramah. Selain itu, sebagai *brand*

*ambassador* atau orang yang berhadapan langsung dengan customer juga tidak boleh mengkotakan customer atau membeda-bedakannya dan harus bersikap adil dalam melayani semua konsumen. Misalnya dengan memberikan salam kepada semua konsumen yang mengunjungi booth dan tidak lupa berterima kasih setelah melakukan transaksi.

2. Menambah wawasan tentang industri tembakau serta dapat memecahkan masalah dalam pekerjaan.

Sebelum bekerja di PT Duta Media Indonesia sebagai brand ambassador produk alternatif tembakau. Praktikan bekerja di perusahaan retail pakaian di Tangerang Selatan. Banyak pengetahuan baru mengenai industri tembakau yang didapat setelah melakukan praktik kerja profesi di perusahaan produk alternatif tembakau. Dalam pelaksanaan kerja profesi sebagai *brand ambassador*, Praktikan dituntut untuk dapat memberikan edukasi dan solusi kepada konsumen yang datang ke kios atau booth. Karena tidak semua customer yang datang ke booth, itu sudah mengetahui apa itu produk alternatif tembakau. Oleh karena itu, Praktikan belajar tentang bagaimana memberikan servis atas keluhan konsumen dengan semaksimal mungkin dan tentunya sesuai dengan standar operasional (SOP). Selain itu juga Praktikan belajar tentang bagaimana menyelesaikan masalah yang ada yang terjadi baik secara individu maupun rekan kerja. Setiap pekerjaan, baik bekerja secara individu maupun dengan tim kerja, pasti akan ada masalah yang terjadi. Entah masalah pribadi maupun masalah dari pekerjaan. Kembali lagi bagaimana Praktikan menyelesaikannya secara professional. Lebih baik jika ada masalah dirundingkan dulu dengan tim, dan tidak langsung melaporkannya kepada atasan. Karena jika atasan tau apa masalahnya. Jika memang hanya masalah kecil, atasan akan menganggap kalau orang tersebut tidak dapat memecahkan masalah walaupun masalah yang dihadapinya bisa dibilang kecil dan harusnya bisa diselesaikan secara baik-baik. Dan jangan sampai masalah tersebut merugikan perusahaan ataupun merugikan banyak orang.

3. Beradaptasi dan bertanggung jawab atas pekerjaan

Selama mengedukasi konsumen dalam proses pengetahuan produk alternatif tembakau, Praktikan terlebih dahulu menanyakan apakah konsumen tersebut merupakan perokok atau pengguna produk nikotin lainnya, dan juga memastikan konsumen bukan ibu hamil dan sudah berusia diatas 18 tahun. Untuk membuktikan apakah konsumen apakah sudah cukup umur tidak perlu membuktikannya dengan memperlihatkan kartu identitas seperti KTP atau identitas lainnya. Cukup dengan bertanya dan seharusnya setiap brand ambassador dapat melihat dan paham apakah konsumen tersebut sudah cukup umur atau belum cukup umur. Dalam proses mengedukasi Praktikan menjelaskan apa itu produk alternatif tembakau, dan apa bedanya dengan rokok konvensional maupun dengan produk nikotin lainnya. Karena tidak semua konsumen yang datang ke booth, itu sudah mengetahui apa itu produk alternatif tembakau. Tak lupa Praktikan juga menjelaskan tentang kandungan yang terdapat pada produk ini, karena produk ini tidak bebas resiko. Tetapi produk ini lebih baik dibandingkan terus merokok karena sudah diuji secara farmasi dan sudah terbukti. Dan apabila konsumen ingin tau lebih tentang sains dan kandungan yang terdapat dalam produk alternatif tembakau ini Praktikan cukup mengarahkan konsumen untuk melihat di web resmi perusahaan yang dapat diakses secara umum. Karena produk ini bukan produk bebas resiko jadi pilihan terbaik adalah untuk berhenti menggunakan produk yang mengandung nikotin. Mau bagaimanapun nikotin tidak baik untuk kesehatan.

4. Praktikan dapat mengasah kemampuan berkomunikasi dengan rekan kerja.

Dalam melaksanakan praktik kerja profesi di PT Duta Media Indonesia sebagai brand ambassador produk alternatif tembakau, tidak hanya membutuhkan hardskill, tetapi juga dibutuhkannya softskill. Salah satu softskill yang penting dan dibutuhkan adalah kemampuan dalam berkomunikasi. Dalam menjalankan praktik kerja profesi, Praktikan bisa dibilang berada di unit Sumber Daya Manusia (SDM). Yang memiliki peran bagaimana membangun visi yang sama

dengan rekan kerja. Hal ini membuat Praktikan sering ikut serta berinteraksi dengan karyawan lain. Dalam proses tersebut, Praktikan belajar bagaimana dapat melakukan komunikasi secara efektif dengan rekan kerja sehingga kedua belah pihak dapat saling menguntungkan dan saling mengerti pesan yang ingin disampaikan satu sama lain.

5. Praktikan dapat mengasah kemampuan melatih karyawan baru Selama melaksanakan praktik kerja profesi. Praktikan sempat melatih karyawan baru. Praktikan banyak melakukan interaksi dengan karyawan baru. Interaksi banyak terjadi saat masa pelatihan karyawan baru di kios atau booth tempat Praktikan bekerja. Interaksi dapat berupa melalui tatap muka secara langsung taupun lewat telfon. Selama melatih karyawan baru Mulai dari bagaimana cara dia bersikap dan melayani customer, bagaimana cara dia mengedukasi atau menjelaskan, bagaimana cara dia menawarkan produk, bagaimana cara dia mengoperasikan mesin edc, bagaimana cara dia menghitung stok dengan benar dan efektif, bagaimana cara dia mengoperasikan sistem, bagaimana cara dia mengatur waktu sebaik mungkin, bagaimana cara dia melakukan opening dan closing, dan lain-lain. Praktikan sepenuhnya bertanggung jawab karyawan tersebut dan harus memastikan karyawan tersebut memahami dari apa yang disampaikan oleh Praktikan tentang pekerjaan. Praktikan harus membuat laporan untuk Team Leader soal performa karyawan baru tersebut. Sebelum akhirnya dapat ditinggal dan mendapatkan penempatan.
6. Praktikan dapat memperluas jaringan pekerjaan (networking). Sebenarnya sebelum melakukan praktik kerja profesi di PT Duta Media Indonesia sebagai brand ambassador produk alternatif tembakau. Praktikan pernah bekerja sebelumnya di perusahaan retail pakaian di daerah Tangerang Selatan selama kurang lebih 4 tahun. Bisa dikatakan ruang lingkupnya belum terlalu banyak hanya dengan rekan kerja di pekerjaan tersebut dan ruang lingkup internal Universitas Pembangunan Jaya. Dengan melaksanakan kegiatan praktik kerja profesi, Praktikan dapat menambah serta memperluas

jaringan perkenalan, dengan harapan suatu saat dapat saling membutuhkan antara kedua belah pihak dan dapat membangun kerja sama di kemudian hari.

7. Menambah pengalaman kerja

Praktikan mendapatkan pengalaman baru setelah melaksanakan praktik KP khususnya di industri tembakau, dan juga pengalaman berhadapan langsung dengan customer. Cara bersikap dan tetap professional dalam melayani customer juga dilatih selama melaksanakan praktik kerja profesi. Praktikan juga dilatih bagaimana bekerja secara tim dan bertanggung jawab atas pekerjaan. Tentunya ini merupakan bekal yang penting untuk Praktikan sendiri karena pengalaman ini tidak akan didapat di universitas. Karena di universitas Praktikan dibiasakan dengan teori-teori untuk menambah wawasan. Sedangkan melaksanakan praktik Kerja Profesi Praktikan dilatih bagaimana bekerja secara professional. Mulai membiasakan diri dengan pekerjaan yang dikerjakan agar cepat beradaptasi. Jadi, setelah lulus nanti Praktikan akan lebih siap menghadapi duni kerja yang sesungguhnya. Ini menjadi nilai positif bagi setiap mahasiswa karena ini merupakan pengalaman baru yang tidak didapatkan pada saat perkuliahan dikelas. Ini juga merupakan bekal untuk kedepannya agar setiap mahasiswa lebih siap nantinya setelah lulus untuk memasuki dunia kerja.

8. Belajar mengatur waktu sebaik mungkin

Selama melaksanakan praktik Kerja Profesi di PT Duta Media Indonesia sebagai brand ambassador produk alternatif tembakau. Praktikan diharuskan dapat mengatur waktu sebaik mungkin, karena dengan begitu akan lebih teratur dalam melakukan suatu pekerjaan. Pekerjaan juga akan menjadi lebih mudah dan tidak terburu-buru jika dikerjakan secara tepat waktu. Dengan mengatur waktu sebaik mungkin juga membuat pekerjaan lebih efektif. Pada saat bekerja waktu dapat terasa begitu lama jika tidak dimanfaatkan dengan baik, tetapi dengan mengaturnya sebaik mungkin waktu akan terasa lebih cepat dan efisien. Waktu dapat diatur mulai dari hadir untuk absensi,

mencatat stok awal, grooming, pembukaan toko, mengatur jam istirahat, mencatat stok akhir, sampai tutupan toko.



