

BAB III

Pelaksanaan Kerja Profesi

3.1 Bidang Kerja

Praktikan mendapatkan kesempatan untuk melakukan Kerja Profesi (KP) di BoxCommerce Ltd dan ditempatkan di divisi Manajemen Operasional. Pada divisi tersebut praktikan mempelajari mengenai kegiatan-kegiatan operasional yang ada didalam BoxCommerce. Divisi Manajemen Operasional merupakan divisi yang memiliki peran krusial dalam perusahaan untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan operasional sehari-hari. Fungsi divisi ini adalah mengelola proses bisnis, administrasi, sumber daya dan aktivitas operasional lainnya agar dapat berjalan secara lancar sesuai dengan harapan perusahaan. Divisi ini dipimpin oleh Ibu Sarah Holloway sebagai *Chief Operational Officer (COO)* dan diawasi secara langsung oleh Bapak Craig McLeod selaku *Chief Executive Officer (CEO)*. Berikut ini adalah beberapa tanggung jawab utama divisi Manajemen Operasional:

- a. Bertanggung jawab atas perencanaan strategi operasional yang meliputi identifikasi sasaran, penetapan metode kerja dan penentuan alokasi sumber daya yang tepat.
- b. Bertanggung jawab untuk pengelolaan dan pengoptimalan proses bisnis agar menjadi lebih efisien dengan cara melakukan analisis terhadap proses – proses yang ada, mengidentifikasi area perbaikan, dan menerapkan langkah-langkah untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas perusahaan.
- c. Bertanggung jawab untuk mempersiapkan materi orientasi yang meliputi kegiatan membuat dan menyusun kontrak kerja, formulir pajak, kebijakan perusahaan, dan dokumen terkait lainnya.
- d. Bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan atau memfasilitasi sesi pelatihan untuk karyawan baru, terutama yang terkait dengan

kebijakan perusahaan, peraturan, keterampilan dan keselamatan. Divisi Manajemen Operasional harus dapat memastikan bahwa karyawan baru menerima pelatihan yang mereka butuhkan agar berhasil dalam peran mereka.

Berikut ini adalah beberapa tugas yang dilakukan oleh praktikan selama kegiatan Kerja Profesi (KP):

- a. Melakukan tugas administrasi perusahaan.
- b. Melakukan analisa dan evaluasi operasional perusahaan.
- c. Membuat laporan kegiatan operasional harian.
- d. Mempelajari proses pelatihan dan orientasi untuk karyawan dan mitra.
- e. Menghadiri *weekly showcase* perusahaan.

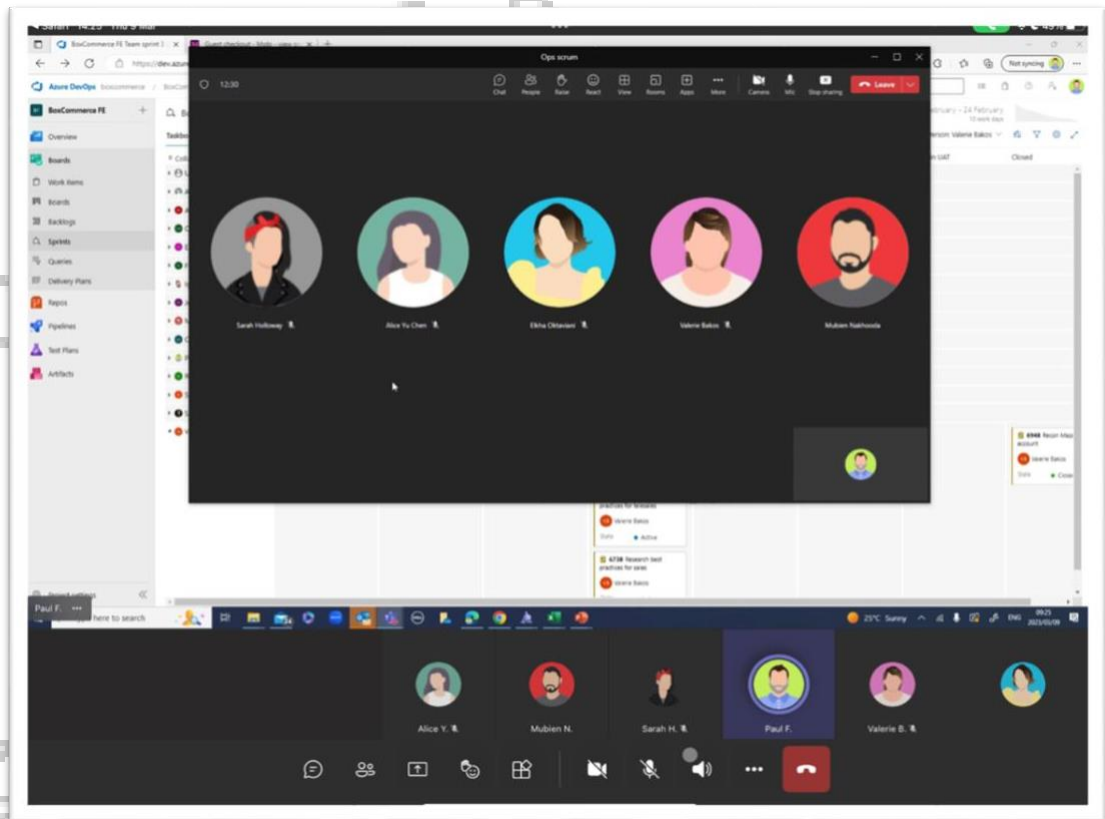
3.2 Pelaksanaan Kerja Profesi

Sebelum melakukan kegiatan kerja profesi, praktikan dikenalkan kepada seluruh karyawan BoxCommerce sehingga praktikan bisa mengenal siapa mereka dan apa fungsi tugas mereka di perusahaan. Bapak Craig McLeod memberikan bimbingan kepada praktikan secara langsung sehingga praktikan bisa beradaptasi dengan lingkungan perusahaan secara cepat.

Selama kegiatan kerja profesi praktikan diwajibkan untuk mengikuti kegiatan *Daily Scrum* selama 30 menit setiap harinya, kegiatan ini dilakukan sebagai tempat berbagi update harian dan mengidentifikasi prioritas pekerjaan sehingga anggota tim dapat bertanggung jawab atas pekerjaan mereka dan dapat menyelesaikannya sesuai dengan *deadline*. *Daily Scrum* dipimpin oleh Bapak Paul Ferguson sebagai *Scrum Master* dan juga *Head of Product*.

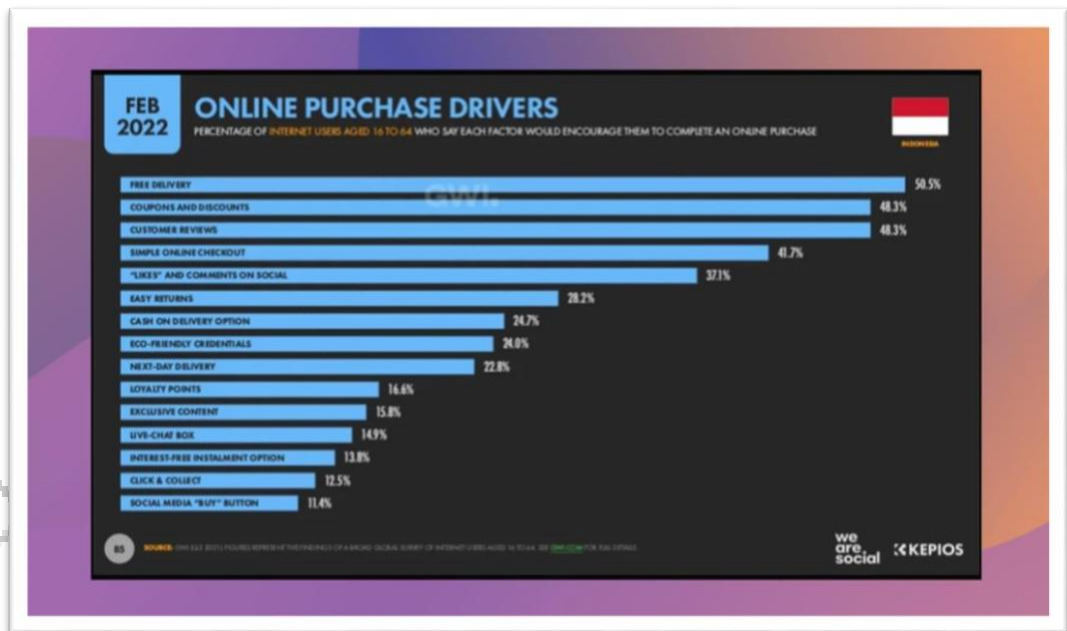
Setiap hari Jumat praktikan diwajibkan untuk mengikuti *Weekly Showcase*, kegiatan ini hampir sama dengan *Daily Scrum* tetapi biasanya dengan durasi yang lebih lama dan juga diikuti oleh semua divisi. Tujuan *Weekly Showcase* biasanya untuk melihat hasil kerja secara keseluruhan selama satu minggu dan juga mempersiapkan anggota tim untuk tugas baru

di minggu yang akan datang. Bapak Craig McLeod menugaskan praktikan untuk memahami update saja yang terjadi selama *Weekly Showcase* dan diharapkan jadi lebih paham tentang sisi teknis produk BoxCommerce.



**Gambar 3.1 Pelaksanaan Daily Scrum Pada Microsoft Teams
(Sumber: Arsip pribadi BoxCommerce)**

Praktikan ditugaskan untuk mengumpulkan seluruh data yang berhubungan dengan Indonesia. Setelah data terkumpul, praktikan diminta untuk mengolah data tersebut menjadi sebuah informasi yang dirangkum dalam presentasi yang nantinya akan digunakan sebagai materi meeting tentang potensi pasar di Indonesia.



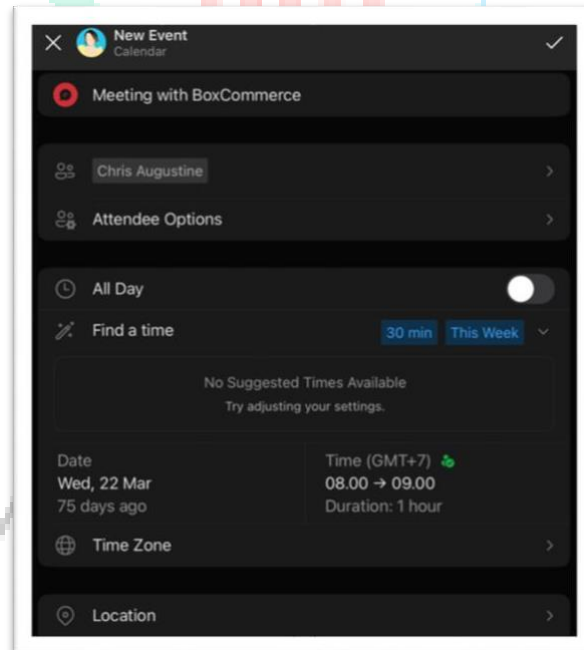
Gambar 3.2 Materi Presentasi Yang Dibuat Oleh Praktikan (Sumber: Arsip pribadi BoxCommerce)

	A	B	C	D	E	F
1	Content Buckets					
2	Blog Posts	Promotions (20-30%)	Free Offers	Curated Content	Events	Quotes
3	Tutorials	Products	Webinars/ Workshops	Personal Content	Local Events	Quotes
4	Roundup Posts	Services	Challenges	Did you know	Online Events	Throwbacks
5	Helpful Tips	Affiliates/Referral Products	Free mini-courses	Infographic	Content Giveaways	Monday Motivations
6	Answer Questions	Bundles/Specials	Resources	Guest Wednesday	Product Launches	Encouragements
7	Interview with Customers	Sales	Consult	Playlist	Announcements	Engaging Questions
8	Videos		Welcome Pack	Educational	Live Event	Statistics
9	Personal Content		Content Upgrades	How to?	Campaign	Favorites Hacks or tools
10	Hacks		Ebooks, Worksheets	What I wish I knew before	Our Partners	Holiday Wishes
11	Recommendations		Newsletters	Behind the scenes		
12	Ask a Question		Free Trials	Podcast		
13	Day in my life		MWAKENYA	Website is Launching		
14	Merchant Spotlight			Information		

Gambar 3.3 Membuat Content Buckets Untuk Sosial Media (Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Bapak Craig McLeod juga menugaskan praktikan untuk mengumpulkan data dan kontak dari berbagai perusahaan yang ada di Indonesia. Tugas selanjutnya praktikan diminta untuk menghubungi perusahaan-perusahaan tersebut untuk melakukan penawaran kerja sama. Surat penawaran kerjasama dikirim melalui email perusahaan oleh praktikan. Pihak BoxCommerce menyediakan akun Microsoft Outlook yang dapat digunakan oleh praktikan untuk kepentingan perusahaan seperti mengirim email, mengelola kalender, mengatur agenda pekerjaan, berbagi informasi dan juga manajemen file.

Setelah penawaran kerjasama diterima, praktikan harus mengatur jadwal pertemuan untuk kedua belah pihak. Pertemuan bisa dilakukan secara tatap muka ataupun secara online. Untuk menghemat waktu, biasanya initial meeting dilakukan secara online. Praktikan akan mengirimkan meeting invitation melalui aplikasi Microsoft Outlook.



Gambar 3.4 Membuat Undangan Pertemuan Pada Aplikasi Outlook (Sumber: Dokumentasi Pribadi)



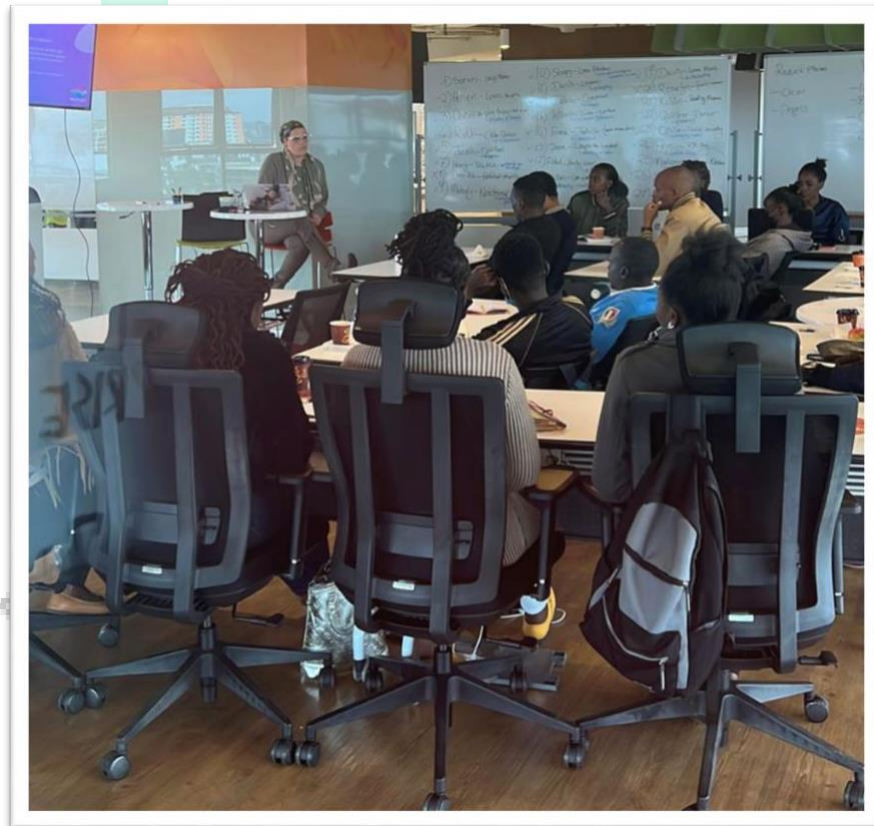
ngan Ke Kantor RPX
Gambar 3.5 Melakukan Kunjungan Kerjasama Ke Kantor RPX
(Sumber: Dokumentasi pribadi)



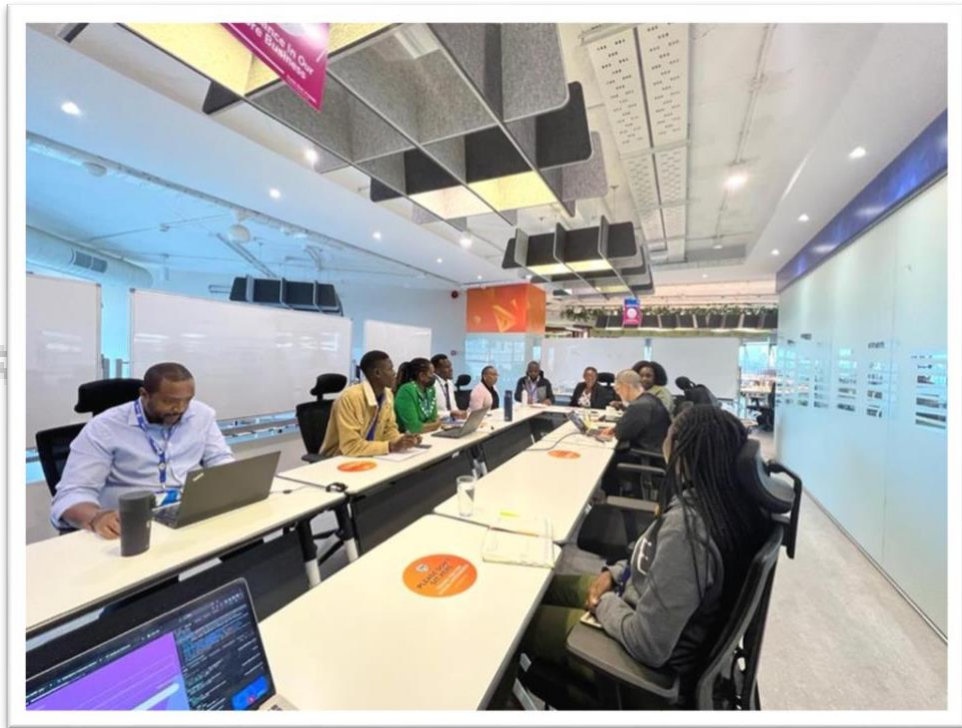
Gambar 3.6 Meeting Dengan General Manager RPX Indonesia
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Pada bulan Maret 2023, Praktikan ditugaskan untuk menghadiri kegiatan meeting dengan pihak RPX Indonesia yang beralamat di Pondok Pinang, Jakarta Selatan. Praktikan mendampingi Bapak Craig McLeod dan bertemu dengan Bapak Dasripal dari tim penjualan RPX dan Bapak Asep Purna Irawan sebagai General Manager RPX.

RPX adalah pionir pengiriman logistik terpadu (one stop logistics) yang memiliki pengalaman lebih dari 30 tahun di Indonesia, mereka mendukung industri dan perdagangan dalam baik dalam pertukaran barang domestik dan internasional meliputi transportasi darat, pengiriman udara dan laut di seluruh dunia, kontrak logistik, manajemen rantai pasokan (supply chain management), serta pergudangan transit dan logistik.



**Gambar 3.7 Pelatihan Karyawan Oleh Ibu Sarah Holloway
(Sumber: Arsip pribadi BoxCommerce)**



Gambar 3.8 Kegiatan Meeting BoxCommerce Kenya
(Sumber: Arsip pribadi BoxCommerce)

Tugas yang dilakukan praktikan selanjutnya adalah membantu Ibu Sarah Holloway untuk menyusun materi pelatihan karyawan, serta membuat peraturan dan kebijakan perusahaan yang dapat diimplementasikan pada seluruh divisi. Ibu Sarah Holloway meminta praktikan untuk bekerjasama dengan operasional manajer di BoxCommerce Kenya agar dapat mengevaluasi materi yang sudah ada sebelumnya. Praktikan selanjutnya melakukan meeting dengan Ibu Hellen Mwaniki selaku operasional manajer BoxCommerce di Kenya, Ibu Hellen Mwaniki memberikan banyak arahan dan masukan kepada praktikan selama proses evaluasi. Setelah dokumen-dokumen tersebut selesai, praktikan harus mengirimkan undangan meeting kepada Ibu Sarah Holloway, Ibu Hellen Mwaniki dan Ibu Valeria Bakos untuk melakukan pembahasan secara bersama-sama.

BoxCommerce 2023 Calendar.xlsx

BoxCommerce 2023 Calendar

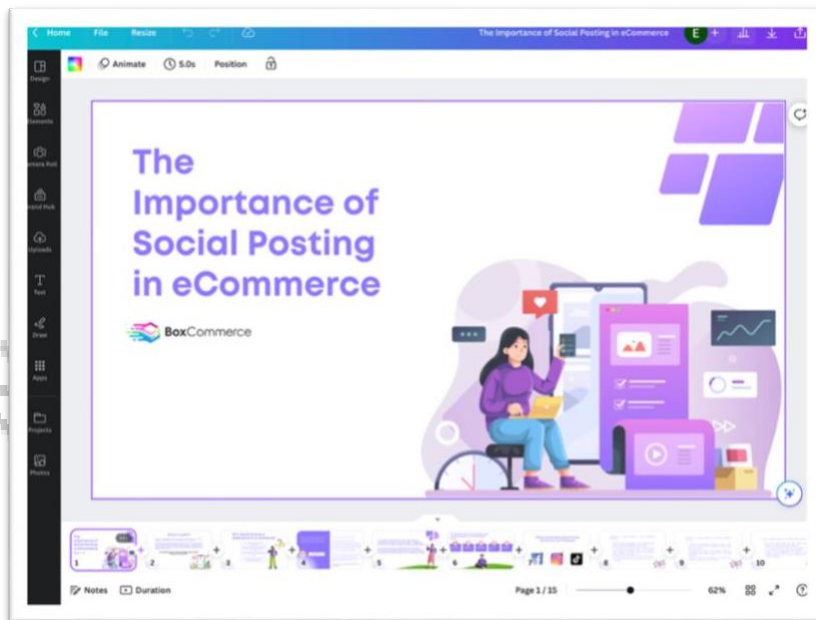
	South Africa	Indonesia	Kenya	Russia	Macedonia
1	JAN 2 - New Year's Day	JAN 1 - New Year's Day	JAN 2 - New Year's Day	JAN 1-6 - New Year Holiday	JAN 2 - New Year's Day
2	MAR 21 - Human Right Day	JAN 22 - Lunar New Year	APR 7 - Good Friday	JAN 7 - Orthodox Christmas Day	JAN 7 - Orthodox Christmas Day
3	APR 7 - Good Friday	FEB 17 - Prophet Ascension	APR 10 - Easter Monday	JAN 8 - New Year Holiday	APR 17 - Orthodox Easter Monday
4	APR 10 - Family Day	MAR 22 - Nyepi Day	APR 21 - Eid al-Fitr	JAN 14 - Old New Year	APR 21 - Eid al-Fitr
5	APR 27 Freedom Day	APR 7 - Good Friday	MAY 1 - Labour Day	FEB 14 - Valentine's Day	MAY 1 - Labour Day
6	MAY 1 - Worker's Day	APR 19-25 - Idul Fitri Holiday	JUN 1 - Madaraka Day	FEB 18 - Ilya and Miraj	MAY 24 - Saints Cyril and Methodius Day
7	JUN 16 - Youth Day	MAY 1 - Labour Day	JUN 28 - Eid Al-adha	FEB 23 - Defender of the Fatherland	AUG 2 - Republic Day
8	AUG 9 - National Women's Day	MAY 18 - Ascension Day	OCT 10 - Hujuma Day	FEB 24 - Public Holiday	SEP 8 - Independence Day
9	SEP 25 - Heritage Day	JUN 1 - Pancasila Day	OCT 20 - Mashujaa Day	FEB 27 - Special Operations Day	OCT 11 - People Uprising against Fascism Day
10	DEC 16 - Day of Reconciliation	JUN 4 - Vesak	DEC 12 - Jamhuri Day	MAR 8 - International's Women Day	OCT 23 - Day of the Macedonian Revolutionary
11	DEC 25 - Christmas Day	JUN 28 - Eid Al-adha	DEC 25 - Christmas Day	MAR 21 - March Equinox	DEC8 - St Kliment Chrdski's Day
12	DEC 28 - Boxing Day	JUL 19 - Islamic New Year	DEC 26 - Utamaduni Day	MAR 23 - Ramadhan Starts	
13		AUG 17 - Independence Day		APR 16 - Orthodox Easter Day	
14		SEP 26 - Prophet's Bday		APR 17 - Lalat al-Qadr	
15		DEC 25 - Christmas Day		APR 22 - Eid al-Fitr	
16				MAY 1 - Spring and Labor Day	
17				MAY 8 - Public Holiday	
18				JUN 12 - Russia Day	
19				JUN 21 - June Solstice	
20				JUN 29 - Eij al-Adha	
21				JUL 19 - Muharam	
22				SEP 1 - Day of Knowledge	
23				SEP 23 - September Equinox	
24				SEP 27 - The Prophet's Bday	
25				OCT 15 - Father's Day	
26				NOV 4 - Unity Day	
27				NOV 8 - Day Off For Unity Day	
28				NOV 26 - Mother's Day	
29				DEC 22 - December Solstice	

Gambar 3.9 Membuat Data Hari Libur Nasional (Sumber: Dokumentasi pribadi)

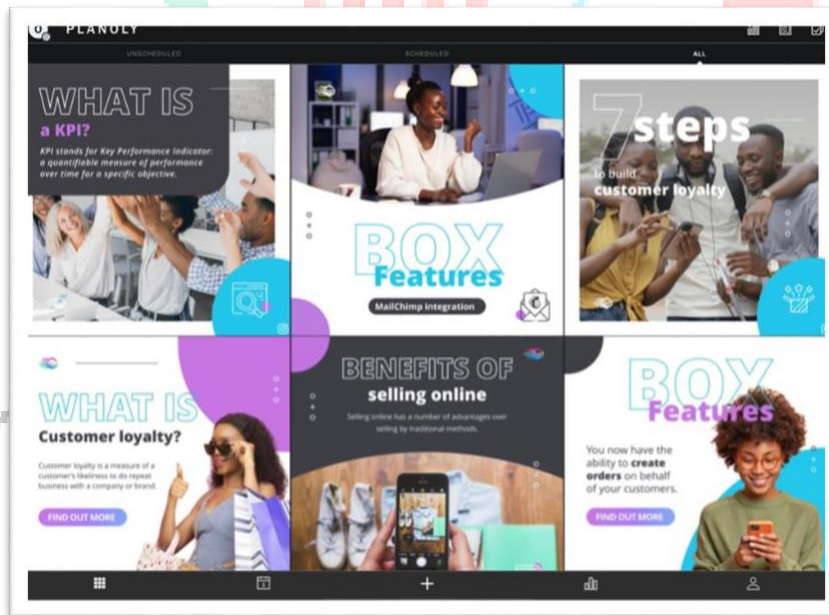
BoxGlossary.xlsx

	Type	Acronym	Word	Definition
1	Business	AOV	Average order value	Tracks amount spent when customer places an order
2	Tech	API	Application Program Interface	Expose services to other applications
3	Business	Asset	Resource of value	Lease or own to help run business
4	Business	B2B	Business to Business	Transaction conducted between two companies
5	Business	B2C	Business to Consumer	Transaction between a business and end customer
6	Tech	Back end developer	Performs actions on websites	Build and maintain the mechanisms that process data and perform actions
7	Business	Board Members	Individual on companies board	They guide, advise and operate an organisation
8	Business	BOP	Balance of payment	Record of all international financial transactions
9	Business	Bridge Funding	Short term loan	Used to fulfill short term working capital
10	Tech	Burger Menus	3 line icon	Used to open side menus on the app
11	Business	Business	Business	Business
12	Business	BVN	Bank verification number	Uniquely verify the identity of each banks customer
13	Tech	CaC	Customer acquisition cost	Cost related to acquire new customers
14		Carousel	Rotating banner	Module on a home page to showcase multiple new products or promotions
15	Business	CEO	Chief Executive Officer	Responsible for taking managerial decisions
16	Business	CFC	Customer foreign currency	Regular payments in a foreign currency without having to convert to Rands
17	Business	CLV	Customer lifetime value	Total revenue ecommerce business earn from a customer
18		CMS	Content management system	Software that allows a website owner to create, edit or publish
19		Column2	Column3	Column4
20	Marketing	Comm	Commerce	Activity of buying and selling
21		Conversion	Converting user to customer	Conversion depends solely on what your organisation has decided to track
22	Tech	Conversion API	Measure ad performance	Create a connection between advertisers marketing data
23		Conversion funnel	Multiple entrance points	Path the visitor takes until the end conversion
24	Tech	Cookies	Token on website	Knows about you the next time you visit the website
25	Business	Cost Estimate	Approximation of the cost	Product of the cost estimating process
26	Business	CPA	Cost per acquisition	Measures the aggregate cost to acquire one paying customer
27	Business	CRM	Customer Relationship Management	Companies use to manage customer interactions and data
28	Tech	CRM	Customer Relationship Management	Manage and analyze customer interactions and data throughout customer lifecycle
29	Business	CRO	Chief Revenue Officer	Responsible for process that generates revenue
30		CSE	Comparison shopping engine	Sites consumers can use to find multiple retailers
31	Tech	CTA	Call to action	Buttons throughout a site that tell customers what to do
32	Business	CTO	Chief Technical Officer	Responsible for managing technical requirements
33		CTR	Clickthrough rate	Percentage of people who click on a link they view

Gambar 3.10 Membuat Daftar Istilah (Sumber: Dokumentasi pribadi)



Gambar 3.11 Pembuatan Materi Webinar Pada Canva
(Sumber: Dokumentasi pribadi)



Gambar 3.12 Tugas Sosial Media Manajemen
(Sumber: Dokumentasi pribadi)

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Struktur organisasi BoxCommerce terdiri dari berbagai latar belakang yang berbeda, tidak hanya perbedaan budaya dan bahasa tetapi juga adanya perbedaan zona waktu. Perbedaan-perbedaan ini terkadang bisa menjadi hambatan dalam pelaksanaan Kerja Profesi yang dilakukan oleh praktikan, selain itu terdapat juga faktor-faktor eksternal perusahaan yang terkadang mempengaruhi kinerja secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan selama melakukan Kerja Profesi di BoxCommerce:

- a. Adanya perbedaan zona waktu terkadang membuat praktikan kesulitan dalam mengatur waktu untuk bekerjasama dengan karyawan lain. Tidak hanya perbedaan zona waktu, tetapi praktikan juga menghadapi perbedaan hari libur nasional antara Indonesia dan Afrika Selatan. Sehingga terkadang praktikan harus mengikuti jadwal kerja dari tim Afrika Selatan.
- b. Budaya individualistik yang tinggi dilingkungan perusahaan terkadang membuat praktikan merasa sulit untuk bersosialisasi dengan sesama karyawan. Sehingga terkadang merasa sungkan untuk bekerja dalam tim.
- c. Adanya perbedaan bahasa menyebabkan sering terjadinya miskomunikasi pada saat meeting.
- d. Praktikan merasa kesulitan ketika mendapatkan tugas baru yang tidak disertai dengan arahan.
- e. Kurang memahami sisi teknis dari website e-commerce. Praktikan terkadang merasa kurang paham ketika harus mengikuti meeting yang berhubungan dengan hal-hal yang berkaitan dengan teknis sebuah website.
- f. Adanya krisis energi di Afrika Selatan menyebabkan setiap kota harus menghadapi pemadaman listrik secara bergiliran. Hal ini tentunya menjadi kendala bagi praktikan ketika harus berkomunikasi dengan kantor pusat.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Berikut ini adalah cara praktikan dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi selama pelaksanaan Kerja Profesi di BoxCommerce:

- g.** Praktikan mengatur zona waktu Microsoft Outlook sesuai dengan zona waktu Afrika Selatan, selain itu praktikan juga membuat daftar yang berisikan hari-hari libur nasional untuk setiap negara yang bekerjasama dengan BoxCommerce. Praktikan akan menginformasikan kepada Ibu Sarah Holloway dan Bapak Craig McLeod pada H-1 ketika praktikan ingin mengikuti hari libur nasional di Indonesia.
- h.** Praktikan belajar untuk menjadi lebih percaya diri saat berinteraksi dengan karyawan lain dan tidak merasa sungkan untuk bertegur sapa. Tetapi praktikan juga memahami bahwa setiap orang memiliki karakter yang berbeda, sehingga praktikan harus bisa menghormati perbedaan tersebut dan tetap bersikap profesional.
- i.** Praktikan akan bertugas menjadi penerjemah ketika pihak perusahaan melaksanakan meeting dengan perwakilan perusahaan lain yang kurang fasih dalam berbahasa Inggris. Biasanya hal ini dilakukan ketika praktikan mengikuti meeting kerjasama dengan perusahaan mitra BoxCommerce yang ada di Indonesia.
- j.** Ketika praktikan menghadapi kesulitan untuk memahami sebuah tugas, maka praktikan akan meminta arahan lebih lanjut agar tidak terjadi kesalahan dalam menyelesaikan tugas tersebut.
- k.** Praktikan mengikuti kegiatan produk testing untuk belajar lebih banyak tentang sisi teknis website e-commerce. Dari kegiatan ini praktikan dapat memahami fungsi-fungsi website e-commerce secara lebih baik.
- l.** Ketika adanya pemadaman listrik di Afrika Selatan, praktikan biasanya harus mengatur ulang jadwal meeting dengan tim BoxCommerce Afrika Selatan.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi

Setelah praktikan melakukan Kerja Profesi selama kurang lebih 3 bulan di BoxCommerce, praktikan tentunya mendapatkan banyak pengalaman dan wawasan berharga yang nantinya akan berguna didunia kerja. Berikut ini adalah pembelajaran yang diperoleh praktikan selama melaksanakan kegiatan Kerja Profesi di BoxCommerce yang dibimbing oleh Bapak Craig McLeod:

a. Pada Bidang Manajemen

Praktikan melaksanakan Kerja Profesi pada divisi manajemen operasional, sehingga praktikan dapat menerapkan semua teori program studi manajemen secara langsung dilingkungan perusahaan. Praktikan juga melakukan praktik tugas-tugas administrasi dan pengelolaan bisnis yang berhubungan dengan program studi manajemen sehingga praktikan memiliki gambaran yang lebih jelas tentang dunia kerja. Selain itu praktikan juga dapat belajar tentang cara mengelola kegiatan-kegiatan operasional dari sebuah perusahaan yang beroperasi secara global.

b. Kerjasama Tim

Praktikan tidak hanya belajar untuk menyelesaikan tugas secara individual tetapi juga diminta untuk dapat bekerjasama dengan karyawan lain didalam sebuah tim. Dari sini praktikan mendapatkan pembelajaran bahwa kerjasama tim adalah hal yang sangat penting didalam suatu perusahaan, karena setiap divisi membutuhkan satu sama lain. Tanpa adanya kerjasama, perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Selama melakukan Kerja Profesi di BoxCommerce praktikan mendapatkan pengalaman bekerjasama dengan tim internasional.

c. Komunikasi Bisnis

Selama kegiatan Kerja Profesi praktikan banyak mendapatkan pembelajaran yang berhubungan dengan komunikasi bisnis, praktikan diajarkan tentang pentingnya komunikasi bisnis yang baik dan efisien serta bagaimana cara menyampaikan informasi yang jelas dan tepat waktu untuk dikomunikasikan ke berbagai tingkatan organisasi. Selain itu praktikan juga mempelajari cara berkomunikasi untuk membangun dan mempertahankan hubungan bisnis.

d. Menambah Keterampilan Hard Skill

Praktikan melakukan banyak praktik yang berhubungan dengan program studi manajemen selama melakukan Kerja Profesi di BoxCommerce contohnya praktikan mempelajari bagaimana cara mengerjakan tugas-tugas administrasi, cara penggunaan perangkat lunak atau alat-alat lainnya yang dapat menunjang proses kerja didalam lingkungan pekerjaan. Praktikan mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan hard skill melalui pengalaman kerja dilapangan.

e. Menambah Keterampilan Soft Skill

Selain belajar untuk meningkatkan hard skill, praktikan juga belajar untuk meningkatkan soft skill atau keterampilan lunak. Praktikan jadi belajar lebih banyak tentang manajemen waktu, cara berpikir kreatif, kemampuan untuk menyelesaikan masalah, dan juga cara berkolaborasi dalam tim. Keterampilan ini adalah salah satu modal dasar yang paling penting untuk dimiliki seorang mahasiswa sebelum memasuki dunia kerja.