

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Dalam melaksanakan kegiatan kerja profesi yang dilaksanakan di Nocakeid praktikan memilih dan mendapatkan posisi sebagai staff administrasi. Pada bagian tersebut praktikan telah mempelajari mengenai kegiatan-kegiatan dalam proses pemasaran produk dari Nocakeid. Mulai dari perencanaan peluncuran produk hingga proses penjualan selesai. Pada kegiatan kerja profesi praktikan dibantu oleh empat rekan staff administrasi lainnya yang juga melakukan tugas atau pekerjaan yang sama.

Setiap harinya akan ada pembagian rincian pekerjaan untuk masing-masing staff administrasi, maka dari itu setiap staff administrasi diwajibkan untuk menguasai semua jenis pekerjaan. Pekerjaan rutin yang dilakukan oleh staff administrasi adalah melayani pelanggan secara online mulai dari Whats App, Tokopedia, Shopee, dan Instagram, membuat urutan perjalanan kurir, membuat rekapan pesanan setiap bulan. Maka dari itu praktikan juga perlu menguasai menu atau produk-produk yang akan ditawarkan kepada pelanggan agar proses penjualan berjalan dengan baik.

Nocakeid juga memiliki 4 cabang pengiriman yang berbeda sehingga staff administrasi perlu menguasai daerah dari 4 cabang pengiriman yang nantinya akan berkaitan dengan perhitungan ongkos kirim produk dan juga susunan rute perjalanan kurir. Selain mempelajari tentang administrasi dan pemasaran praktikan juga mempelajari hal baru tentang *editing*, mulai dari *editing* foto hingga video yang nantinya akan menjadi bahan promosi serta pemasaran dari produk Nocakeid. Praktikan melakukan proses *editing* dengan aplikasi yang cukup sederhana dan mudah digunakan yaitu aplikasi canva untuk *editing* foto dan aplikasi capcut untuk *editing* video.

Selain tugas-tugas rutin yang dikerjakan setiap harinya staff administrasi juga biasa membantu tim dapur untuk mempersiapkan produk yang akan dikirim dan juga melakukan quality control terhadap produk agar produk tetap sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

## 3.2 Pelaksanaan Kerja

### 3.2.1 Membuat Konten Digital Marketing

Content marketing merupakan salah satu pekerjaan utama yang dilakukan oleh praktikan pada saat melaksanakan kerja profesi. Menurut Pulizzi (2014:22) pengertian content marketing merupakan suatu teknik pemasaran yang berupa penciptaan dan pendistribusian konten atau isi yang relevan dan bermanfaat dengan tujuan untuk menarik, mendapatkan, dan menjalani hubungan dengan target *audience* tertentu.

Hal tersebut memiliki tujuan dimana pada akhirnya dapat menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian pada sebuah produk. Maka dari itu pembuatan konten sangatlah penting untuk dapat menarik perhatian pelanggan. Dalam pembuatan konten digital sangat penting untuk dapat menghasilkan konten yang baik dan berkualitas, karena kualitas dari sebuah konten digital dapat berpengaruh terhadap *branding* suatu produk dan juga dapat berpengaruh pada keputusan pembelian konsumen.

Konten digital yang praktikan buat meliputi foto dan juga video produk, praktikan diberi target untuk membuat minimal tiga foto dan dua video konten produk dalam waktu satu minggu agar dapat memiliki stok konten untuk kedepannya. Dalam pembuatan konten digital berikut langkah-langkah yang praktikan lakukan.

#### a. Perencanaan Konsep Konten Digital

Sebelum membuat konten tentu saja kita perlu menyusun perencanaan tentang konten yang akan dibuat agar konten yang dihasilkan berkonsep dan juga berkualitas. Untuk mencari ide dan referensi praktikan biasa mencari pada media sosial seperti Tiktok dan Instagram. Selain itu praktikan juga perlu menyesuaikan konten dengan *event* yang akan datang, seperti jika sudah mendekati hari raya natal maka konten yang akan dibuat akan bertemakan hari natal, begitu pula hari-hari besar lainnya. Setelah menemukan konsep yang dirasa menarik dan cocok, praktikan mendiskusikan kepada pembimbing kerja sebelum melakukan produksi konten, setelah disetujui oleh pembimbing

kerja maka praktikan memulai persiapan untuk membuat konten digital. Dalam pembuatan konten praktikan diberi arahan untuk membuat konten yang informatif tentang produk, mulai dari nama produk, harga produk, rincian isi produk dan juga memberikan informasi terkait promo yang sedang diadakan seperti potongan harga produk atau potongan ongkos kirim agar pelanggan lebih tertarik.

b. Proses Produksi Konten Digital

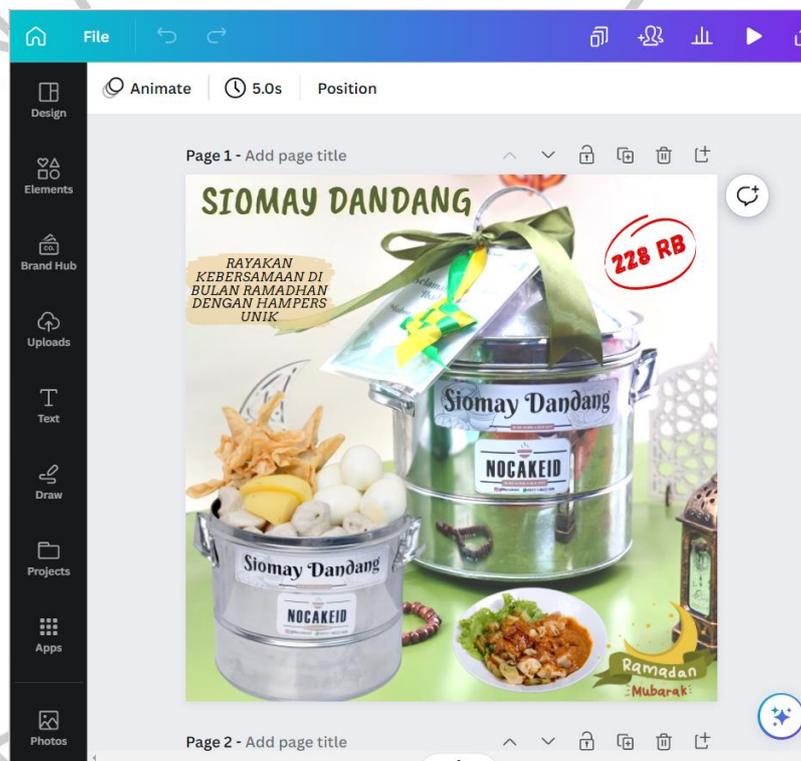
Dalam pembuatan konten digital ada beberapa hal yang perlu praktikan siapkan seperti produk yang akan dibuatkan konten digital, persiapan alat foto dan video seperti *handphone* dan *lighting* kemudian menyusun property tambahan dan juga tempat pengambilan foto dan video. Setelah persiapan selesai maka praktikan akan memulai untuk mengambil foto dan video dari produk tersebut.



Gambar 3.1 Hasil set up property dan tempat pengambilan konten

Sumber : Nocakeid

Setelah proses pengambilan foto dan video selesai proses selanjutnya adalah proses *editing*, pada bagian ini praktikan menggunakan aplikasi canva untuk proses editing foto. Penggunaan canva juga cukup mudah dipelajari walau praktikan tidak memiliki pengalaman mengedit foto dengan fitur-fitur yang ada memudahkan praktikan untuk menyelesaikan hasil foto dengan cepat. Konten foto yang biasa dibuat adalah tampilan produk yang jelas dan berisikan informasi singkat tentang produk. Hasil foto biasanya digunakan dan di *upload* pada Instagram untuk Instagram *Story* maupun *feeds*.



**Gambar 3.2 Proses *editing* foto pada aplikasi canva**

Sumber : Canva Nocakeid

Sedangkan untuk proses *editing* video praktikan menggunakan aplikasi capcut. Seperti canva, capcut juga salah satu aplikasi yang cukup mudah digunakan sekalipun oleh orang yang masih awam dalam hal *editing*. Tahap awal dalam proses ini adalah mengimpor video yang akan di edit kedalam aplikasi capcut, setelah itu praktikan akan memilih mana saja video yang akan dipakai, kemudian menyatukan semua video

seperti konsep awal yang telah dibuat. Setelah itu akan ada penambahan musik latar belakang agar video lebih menarik, selain penambahan musik pada latar belakang praktikan juga menambahkan keterangan dengan font yang jelas dan juga menarik. Tak jarang praktikan juga menambahkan voice over untuk melengkapi video. Setelah foto dan video selesai praktikan akan memberikan foto dan video tersebut kepada pembimbing kerja untuk di *review*, setelah itu pembimbing kerja akan memberikan arahan jika di rasa foto atau video masih kurang baik setelah itu praktikan akan memperbaiki foto dan video yang kemudian akan diserahkan kembali kepada pembimbing kerja, dan setelah disetujui maka hasil foto dan video akan diunggah pada media sosial yang digunakan.



Gambar 3.3 Proses *editing* video pada aplikasi capcut

Sumber : Capcut Nocakeid

### 3.2.2 Mengelola Media Sosial

Pada era digital saat ini media sosial merupakan salah satu sarana untuk melakukan pemasaran digital. Menurut Andreas Kaplan dan Michael Haenlien mendefinisikan bahwa pengertian media sosial merupakan sekelompok aplikasi berbasis internet yang membangun di atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0 dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user generated content*. Fungsi media sosial juga sangat bermanfaat bagi pemasaran secara digital, dengan membagikan produk pada media sosial maka dapat memperluas interaksi dengan pelanggan dari berbagai wilayah.

Saat ini media sosial telah digunakan oleh berbagai kalangan sehingga bisa memperluas pasar produk. Sebelum ditugaskan mengelola media sosial praktikan diberikan arahan oleh pembimbing kerja untuk rutin melihat berbagai inspirasi dan referensi untuk memaksimalkan penggunaan media sosial sebagai salah satu sarana pemasaran produk.

Telah banyak media sosial yang berkembang dan juga terkenal di Indonesia namun saat ini media sosial yang digunakan oleh Nocakeid adalah Instagram dan Tiktok karena dirasa cocok untuk menyebarkan konten digital yang dibuat, namun tidak menutup kemungkinan untuk Nocakeid mencoba media sosial lainnya dengan tujuan memperkenalkan produk dan juga meningkatkan penjualan. Praktikan secara aktif mengelola media sosial milik Nocakeid dengan tujuan untuk mengenalkan produk kepada lebih banyak masyarakat dan juga untuk meningkatkan penjualan. Setelah memiliki bahan konten maka selanjutnya akan diunggah ke akun Instagram dan Tiktok.

#### a. Instagram

Instagram merupakan layanan jejaring sosial untuk berbagi foto dan video, sehingga cocok untuk digunakan sebagai sarana pemasaran digital. Dalam mengelola akun Instagram ada beberapa hal yang perlu diperhatikan mulai dari saat mengunggah konten. Saat mengunggah konten pada *feeds* Instagram perlu dipastikan hasil foto dan video sudah dengan resolusi yang tinggi agar setelah diunggah hasil foto dan video tetap jernih, *caption* saat mengunggah konten juga perlu dibuat semenarik dan se informatif mungkin. Penambahan hashtag juga dapat berpengaruh untuk penyebaran konten yang telah diunggah.



Gambar 3.4 Caption salah satu postingan Nocakeid

Sumber : Instagram Nocakeid

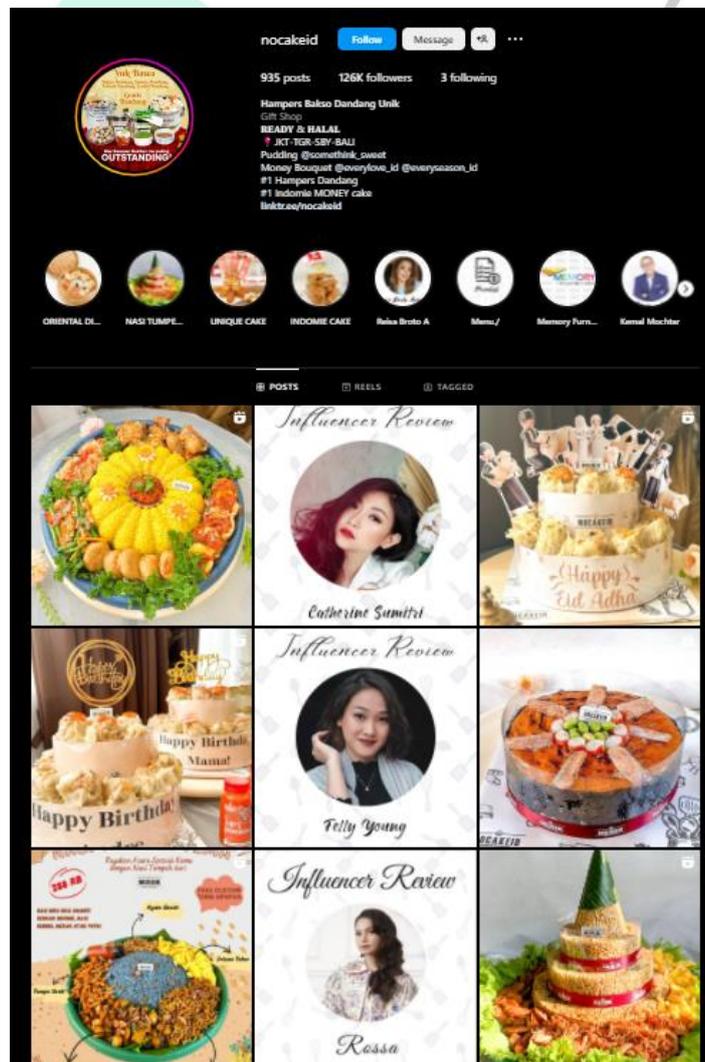
Praktikan juga secara rutin mengunggah Instagram *Story* setiap harinya sebanyak empat sampai lima foto maupun video produk. Tak hanya mengenai produk praktikan juga membuat Instagram *Story* yang interaktif seperti tanya jawab, quiz, *this or that* untuk membangun interaksi dengan para pengikut. Agar pelanggan juga tidak merasa bosan saat mengunjungi Instagram Nocakeid



Gambar 3.5 Instagram *Story* Nocakeid

Sumber : Instagram Nocakeid

Praktikan juga memastikan tampilan Instagram tetap terlihat rapih dan menarik. Karena hal pertama yang akan dilihat oleh pelanggan adalah tampilan awal dari Halaman Instagram. Hal ini juga bertujuan untuk memudahkan pelanggan saat melihat dan memilih produk. Untuk meningkatkan minat dan kepercayaan pelanggan, praktikan juga mengunggah review produk dari aktris dan aktor Indonesia yang sudah pernah mencoba produk dari Nocakeid. Dalam mengelola Instagram penting juga untuk selalu membalas *comment* dan *direct message* agar akun Instagram tetap terlihat aktif dan informatif. Mengunggah testimoni dari pelanggan lain juga menjadi salah satu hal yang positif untuk menambah rasa kepercayaan pelanggan.

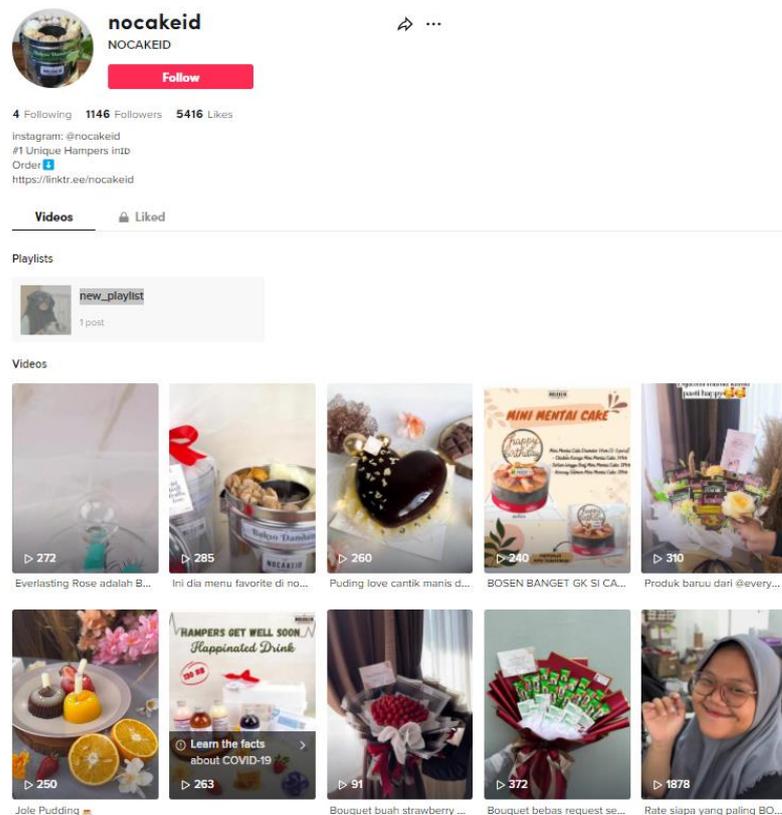


Gambar 3.6 Tampilan Instagram Nocakeid

Sumber : Instagram Nocakeid

b. Tiktok

Tiktok dipilih menjadi salah satu sarana pemasaran konten digital karena saat ini Tiktok merupakan media sosial yang digemari banyak kalangan. Laporan dari We Are Social mencatat, pengguna Tiktok di dunia diperkirakan mencapai 1,09 miliar pada April 2023 dengan mayoritas penggunaanya yang berusia 18 hingga 24 tahun. Kini Indonesia menduduki urutan kedua jumlah pengguna terbanyak didunia setelah Amerika Serikat. Tercatat sebanyak 113 juta orang sebagai pengguna aplikasi Tiktok. Tentu saja hal ini bisa dimanfaatkan untuk melakukan kegiatan pemasaran produk. Tidak cukup jauh dengan Instagram, pada aplikasi Tiktok praktikan juga akan mengunggah konten video produk dan juga diikuti dengan *caption* yang menarik. Tak hanya mengunggah video tentang produk, khusus untuk Tiktok praktikan juga mengunggah konten video yang mengikuti trend terkini.



Gambar 3.7 Tampilan Tiktok Nocakeid

Sumber : Tiktok Nocakeid

### 3.2.3 Mengelola WhatsApp Business

WhatsApp Business merupakan aplikasi utama yang digunakan oleh Nocacheid sebagai tempat untuk menerima Pesanan. Nocacheid memilih Whats App Business tentu saja karena saat ini aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini. Dalam WhatsApp Business juga banyak fitur-fitur yang telah tersedia dan juga gratis yang dapat digunakan serta memudahkan bagi para pemilik usaha maupun staff yang mengelolanya. Seperti mengelola jam kerja atau jam operasional WhatsApp sehingga jika ada pesan yang masuk diluar jam operasional akan muncul pesan otomatis yang menyatakan bahwa toko sedang di luar jam operasional sehingga pelanggan bisa mengetahui dan Kembali menghubungi saat jam operasional dimulai kembali.

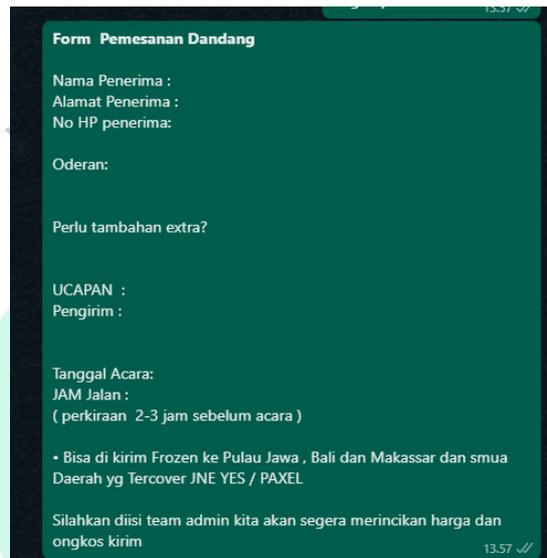
Tahap awal percakapan dengan pelanggan biasanya diawali dengan pelanggan yang menanyakan ketersediaan produk, cara memesan produk, cabang pengiriman, ataupun menanyakan tentang apa saja produk yang dijual. Untuk itu Staff Administrasi telah menyiapkan *Pricelist* atau daftar harga yang dapat diberikan kepada pelanggan. Namun staff Administrasi juga perlu menguasai semua produk yang dijual karena tak jarang pelanggan yang tetap menanyakan ulang tentang produk yang telah ada di daftar harga. Dalam membalas pesan dari pelanggan praktikan di informasikan oleh pembimbing kerja untuk membalas dengan sopan dan ramah agar pelanggan merasa nyaman, praktikan juga dituntut untuk selalu bersikap informatif kepada pelanggan yang sedang mengirim pesan untuk menanyakan produk.

Dalam menerima dan mengelola pesanan yang masuk ada beberapa rangkaian atau proses yang dilakukan oleh praktikan yaitu:

- a. Mengirimkan Format Orderan Pemesanan kepada pelanggan.

Setelah berdiskusi maka pelanggan akan diberikan Form Pemesanan untuk diisi informasi-informasi yang diperlukan seperti nama penerima, alamat penerima, no telepon penerima, produk yang akan dipesan, hingga tanggal pengiriman pesanan. Hal ini bertujuan agar mendapatkan informasi selengkap-lengkapnyanya dari pelanggan,

agar tidak terjadi kekeliruan serta kesalahan dalam pembuatan hingga pengiriman produk. Setelah kita mengirimkan Format order maka pelanggan akan mengisi sesuai dengan produk yang diinginkan, setelah itu pelanggan akan mengirim kembali format order yang telah di isi secara lengkap.



The image shows a screenshot of a WhatsApp Business order form titled "Form Pemesanan Dandang". The form is displayed on a dark green background with white text. The fields and text are as follows:

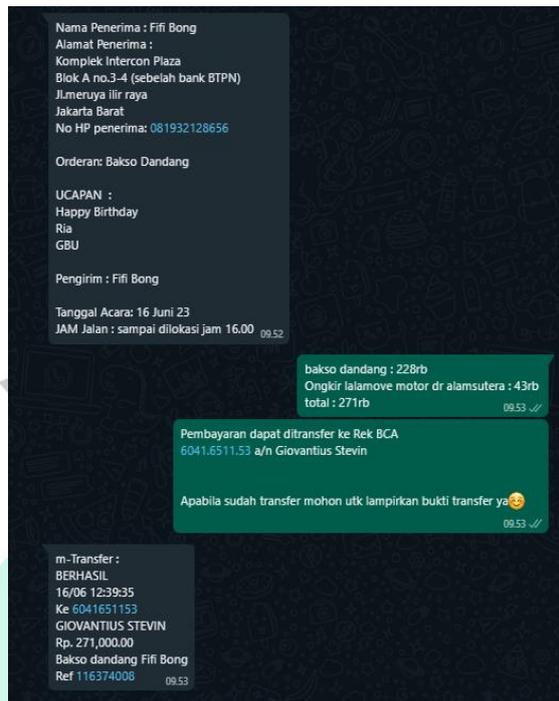
- Form Pemesanan Dandang**
- Nama Penerima :
- Alamat Penerima :
- No HP penerima:
- Oderan:
- Perlu tambahan extra?
- UCAPAN :
- Pengirim :
- Tanggal Acara:
- JAM Jalan :
- ( perkiraan 2-3 jam sebelum acara )
- Bisa di kirim Frozen ke Pulau Jawa , Bali dan Makassar dan smua Daerah yg Tercover JNE YES / PAXEL
- Silahkan diisi team admin kita akan segera merincikan harga dan ongkos kirim
- 13.57 ✓

**Gambar 3.8 Form Pemesanan Produk Bakso Dandang**

Sumber : WhatsApp Business Nocakeid

b. Merincikan total harga dari Orderan Pelanggan

Setelah mengisi dan mengirimkan Kembali Format orderan yang telah lengkap maka tahap selanjutnya adalah merincikan harga total yang perlu dibayarkan oleh pelanggan, pertama praktikan akan membaca secara menyeluruh form yang telah dikirim untuk menghindari kesalahan saat merincikan harga produk, praktikan merincikan satu persatu produk yang dipesan mulai dari produk utama sampai produk pendamping atau tambahannya, kemudian praktikan juga mengecek ongkos kirim pada aplikasi lalamove dan setelah semua terinci dan telah didapat hasil totalnya maka praktikan akan pengiriman nomor rekening bank kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran. Setelah pelanggan mengirimkan bukti transfer praktikan akan mengecek apakah transfer sudah berhasil.



**Gambar 3.9 Rincian total produk Bakso dandang**

Sumber : WhatsApp Business Nocakeid

c. Membuat List Pesanan

Setelah Pelanggan mengirimkan bukti transfer dan telah dilakukan pengecekan terhadap bukti transfernya maka praktikan akan membuat konfirmasi pesanan dan mengirim konfirmasi pesanan kedalam group WhatsApp yang Bernama Orderan Nocakeid setelah itu praktikan akan membuat List Pesanan perbulan yang akan selalu diperbaharui setiap adanya pesanan masuk. List Order dibuat dengan susunan yang rapih per tanggal dan berisikan informasi nama penerima, jam pengiriman dan produk yang akan dikirim.

Hal ini dibuat agar semua pesanan yang masuk tercatat sehingga tidak ada pesanan yang terlewat. Saat mengerjakan bagian ini sangat diperlukan ketelitian karena jika ada pesanan yang belum masuk ke rekapan maka pesanan tersebut bisa tidak terkirim dan menimbulkan kekecewaan pelanggan. Hal ini juga bisa menurunkan rasa percaya pelanggan sehingga pelanggan bisa saja beralih ke toko lain karena tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

```

L:
==== JUNI ====
200 ORDERAN TERCAPAI +100 + 14 + 27

29. 18 juni jam 7 pagi : Tasya (tampah, kue, jajanmeda, pudding)
30. 18 Juni jam 8 pagi : Edwin Hendra (mentai cake+cendol)
31. 18 juni jam 8 pagi : Juanita Sanjaya (bakso)
32. 18 juni jam 8 pagi : Elvani Pontoan (2 nasi tampah berkah,
bakso, 2 puding)
33. 18 juni jam 9 pagi : Florentina (bakso+cendol)
34. 18 juni jam 9 pagi : amelinda silvana (siomay)
35. 18 juni jam 11 siang : Dewi (bakso)
36. 18 juni jam 11 siang : MAMA HENDRA (dimsum cake)
37. 18 juni jam 11 siang : Kristina Yuni (bakso)
38. 18 juni jam 11 siang : Willie (nasi tampah berkah)
39. 18 juni jam 3 sore : Ibu Dewi ( pudding) (jam 3sore)

==belum dinomorkan==

19 juni jam 8 pagi : Lea (bakso, cendol 1L)
19 juni jam 10 pagi : Linda (bakso keranjang)
19 juni jam 11 siang : Yoana (jajanan medan)
19 juni jam 12 siang : Stevi (9 kfc krispy, topper acrylic custom)
19 juni jam 2 siang : Yoen Adrini (bakso mini)
19 juni jam 18.00 : Michelle W (9 kfc)
20 juni jam 11 siang : Lylyana Dewi Suwanto (belle rose)
20 juni jam 5 sore : Suri Saroyo (cake+ 18 KFC)
21 juni jam 7 pagi : Mr & Mrs Manoj Tolani & family (2 pudding)
21 juni jam 10 pagi : Saddam (7 kfc)
22 juni jam 9 pagi : Jeanny (bakso)(9 pagi)
23 juni siang : Rosa (bakso+dimsum frozen) (paxel frozen) revisi
26 juni jam 11 siang : Sita Willy Koes (2 mini mentai)
27 juni jam 12 siang : Ronald /Onell (shihlin)
28 juni jam 11 siang : Juni (dimsum cake) revisi
28 juni jam 18 sore : Eflianty Analisa (bakso)
29 juni jam 8 pagi : Handi Anggadajaja (siomay)

```

**Gambar 3.10 List Pesanan Perbulan**

Sumber : WhatsApp Business Nocakeid

### 3.2.4 Mengelola *Marketplace* Nocakeid

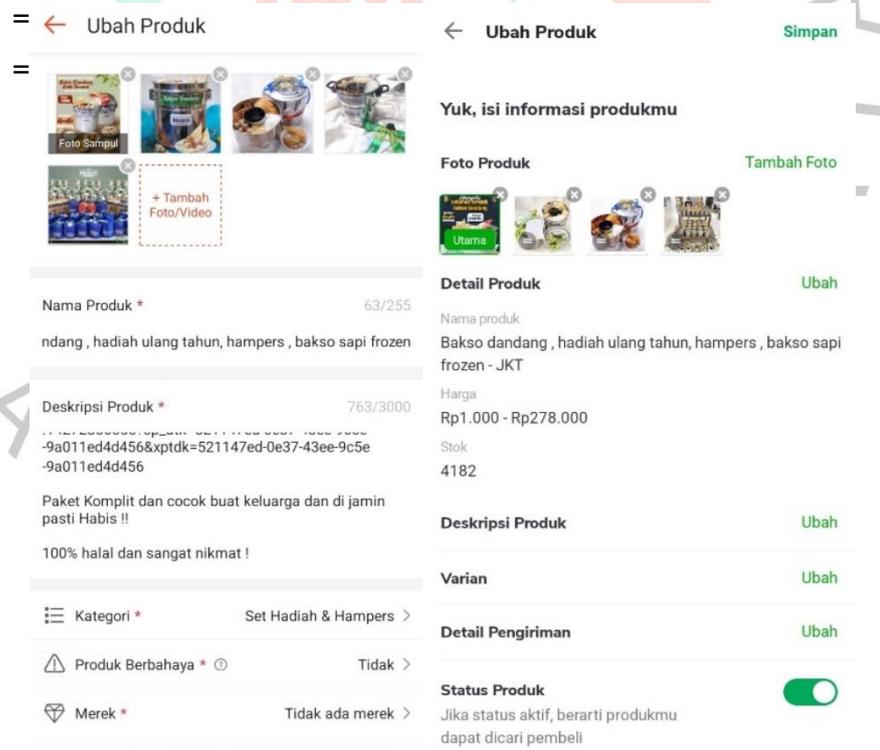
*Marketplace* merupakan istilah yang sudah sangat sering didengar pada masa ini. Karena banyaknya penjual yang menjual produk mereka di *marketplace* dan juga banyaknya pembeli yang mencari suatu produk dan membelinya di *marketplace*. Brunn et al. (2002) menjelaskan bahwa online marketplace atau *e-Marketplaces* adalah sebuah tempat dari komunitas bisnis interaktif yang secara elektronik menyediakan wadah jual beli, di mana perusahaan dapat ambil andil dalam B2B (business to business) e-commerce atau kegiatan e-business lain.

Dengan adanya *Marketplace* tentu sangat memudahkan para pembeli untuk memilih produk yang diinginkan dengan berbagai macam toko yang tersedia. Saat ini Nocakeid memilih untuk memasarkan produknya pada Tokopedia dan Shopee. Tentu hal ini dapat berdampak positif terhadap penjualan. Nocakeid aktif menjual produknya di Tokopedia dan juga Shopee agar Nocakeid bisa lebih

dikenal luas oleh pelanggan. Untuk bisa terus menjual produk di *Marketplace* maka dibutuhkan pengelolaan yang baik. Berikut tahapan-tahapan yang praktikan lakukan untuk mengelola *Marketplace*.

a. Membuat Produk Pada Marketplace

Tahap awal untuk mengelola Marketplace yaitu dengan membuat produk pada toko kita. Dalam membuat produk tentu perlu memberikan informasi selengkap-lengkapya agar pelanggan bisa memahami tentang produk tersebut. Hal-hal yang perlu di isi saat praktikan membuat produk di *marketplace* adalah nama produk, kategori produk, foto produk, harga produk, deskripsi produk ukuran atau berat produk hingga pilihan pengiriman. Pengiriman yang dipilih untuk produk dari Nocakeid adalah pengiriman *instan* atau *sameday*, hal ini dikarenakan produk yang dijual berupa makanan yang perlu dijaga kualitasnya.



**Gambar 3.11 Pembuatan produk pada Tokopedia dan Shopee**

Sumber : Tokopedia dan Shopee Nocakeid

b. Membalas pesan masuk pada Marketplace

Pada marketplace juga tersedia fitur pesan agar antara pembeli dan penjual dapat berkomunikasi dengan baik terkait produk yang dijual. Dalam hal ini praktikan juga selalu responsive dalam membalas pesan yang masuk karena pada Tokopedia dan juga Shopee kecepatan dalam membalas pesan menjadi nilai ukur yang akan ditampilkan pada tampilan awal toko. Bagi toko yang memiliki performa *chat* yang baik maka menjadi salah satu poin penting yang dilihat oleh pembeli. Dengan membalas pesan pelanggan dengan responsif dan baik maka akan menjadi bahan pertimbangan pelanggan untuk memberikan ulasan yang baik kepada toko.

Dengan membalas pesan pelanggan dengan cepat dan responsif juga dapat meningkatkan penjualan karena semakin cepat pertanyaan-pertanyaan pelanggan, semakin cepat juga pelanggan merasa yakin untuk memesan produk yang dijual.

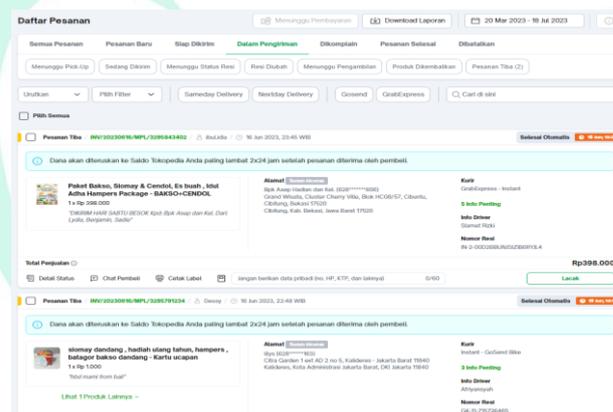


Gambar 3.12 Percakapan pada Tokopedia

Sumber : Tokopedia Nocakeid

### c. Memproses Pesanan Masuk

Saat ada pesanan yang masuk pada *marketplace* maka praktikan akan segera memproses dengan tahap awal menerima pesanan, kemudian membuat rincian pesanan yang akan diberikan dan kemudian dikerjakan oleh tim dapur. Setelah produk selesai dibuat praktikan perlu mengecek apakah produk yang dibuat sudah sesuai dengan pesanan pelanggan agar tidak menimbulkan kekecewaan pelanggan. Setelah produk siap maka praktikan akan mengatur *pickup* pada aplikasi agar kurir yang bertugas bisa segera mengambil dan mengantarkan pesanan ke alamat yang dituju.



**Gambar 3.13 Tampilan daftar pesanan pada Tokopedia**

Sumber : Tokopedia Nocakeid

### 3.2.5 Mempersiapkan Kartu Ucapan

Sehubungan dengan jenis produk yang dimiliki oleh Nocakeid yaitu hampers maka sering kali para pelanggan membeli produk untuk diberikan kepada orang lain bukan untuk dirinya sendiri maka Nocakeid menyediakan kartu ucapan yang dapat di-*custom* sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan. Staff Administrasi juga bertanggung jawab untuk membuat kartu ucapan.

Tahap pertama untuk membuat kartu ucapan adalah menanyakan pada pelanggan apa yang ingin dituliskan pada kartu ucapan, setelah itu praktikan membuat kartu ucapan sesuai dengan tulisan yang

diinginkan pelanggan, kemudian mengirimkan kembali design kartu ucapan kepada pelanggan untuk mendapat persetujuan pelanggan. Hal ini cukup penting karena kartu ucapan berisikan pesan yang ingin disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Setelah sesuai dan disetujui oleh pelanggan maka praktikan akan mencetak kartu ucapan tersebut pada kertas A6 yang nantinya akan diberikan kepada tim dapur untuk ditempelkan pada Produk yang dipesan.



Gambar 3.14 Kartu ucapan pada produk

Sumber : Nocakeid

### 3.2.6 Melakukan *Quality Control* Produk

*Quality Control* merupakan proses untuk memastikan bahwa produk yang telah selesai dibuat sesuai dengan standar kualitas. Proses *quality control* yang dilakukan oleh praktikan dilakukan sebelum produk akan dikirimkan kepada para pelanggan. Proses *quality control* dimulai dengan mencocokkan rincian pemesanan dengan produk yang telah dibuat, apakah semua sudah sesuai dan

lengkap sesuai dengan rincian pesanan. Jika ada kekurangan pada produk maka praktikan akan memberikan kembali produk kepada tim dapur untuk diperbaiki. Setelah produk lengkap dan sesuai dengan standar maka praktikan akan mengambil gambar yang kemudian akan diberikan kepada pemesan agar mengetahui hasil akhir dari produk yang dipesan. Proses *quality control* merupakan hal yang wajib dilakukan untuk menjaga kualitas produk. Hal ini juga bisa menghindari kekecewaan pelanggan, karena produk yang dipesan sesuai dengan apa yang pelanggan lihat pada iklan.

### 3.2.7 Mengatur Pengiriman Harian

Dalam proses pengiriman produk Nocakeid memiliki dua jenis pengiriman yaitu pengiriman dengan tim kurir pribadi dan juga pengiriman dengan ekspedisi Lalamove. Dalam pengiriman banyak hal-hal yang perlu diperhatikan seperti waktu pengiriman dan lokasi pengiriman. Praktikan perlu menguasai perkiraan untuk mengirim produk agar sampai tempat waktu.

#### a. Pengiriman menggunakan Lalamove

Lalamove merupakan salah satu ekspedisi pengiriman instan yang bisa mengirim pesanan hingga keluar kota se JABODETABEK. Nocakeid memilih layanan dari lalamove karena lalamove merupakan ekspedisi dengan harga pengiriman yang paling terjangkau, layanan lalamove juga menyediakan box yang bisa membawa pesanan dan menjaganya tetap aman. Kurir lalamove juga sudah banyak tersebar sehingga praktikan tidak terlalu sulit dalam menemukan kurir.

Saat melakukan pemesanan lalamove kita harus memperhatikan titik lokasi agar sesuai baik titik pengambilan pesanan dan juga titik pengantaran. Tak lupa memberikan informasi pengiriman seperti nama penerima, no telepon penerima dan alamat lengkap penerima agar kurir tidak kesulitan dalam mengirim pesanan.

RUTE (MAKS. 20 PERHENTIAN)

1 nocakeid, JNE, samping, RT.002/RW.006, Pakualam, Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia  
nocakeid | 82159905589 | samping jen grbang abu2 masuk aja

2 Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia  
Pak Luky (bakso mini) | 8111099464 | Perumahan Puri Indah, JL Kembang Agung 1 Blok F1 no 18. Jakbar 11610

+ Tambahkan tujuan

JENIS KENDARAAN

Info lebih lanjut ⓘ

**Motor**  
0.4 x 0.4 x 0.5 Meter  
20 kg  
Pengiriman lebih cepat untuk barang berukuran kecil

Sedan

Mobil MPV

Va

LAYANAN TAMBAHAN

Waktu Tunggu > 60 Menit

LALABAG +Rp0

Perjalanan Pulang - Pergi

Pengiriman Pintu ke Pintu

Total **Rp31.100** ⓘ

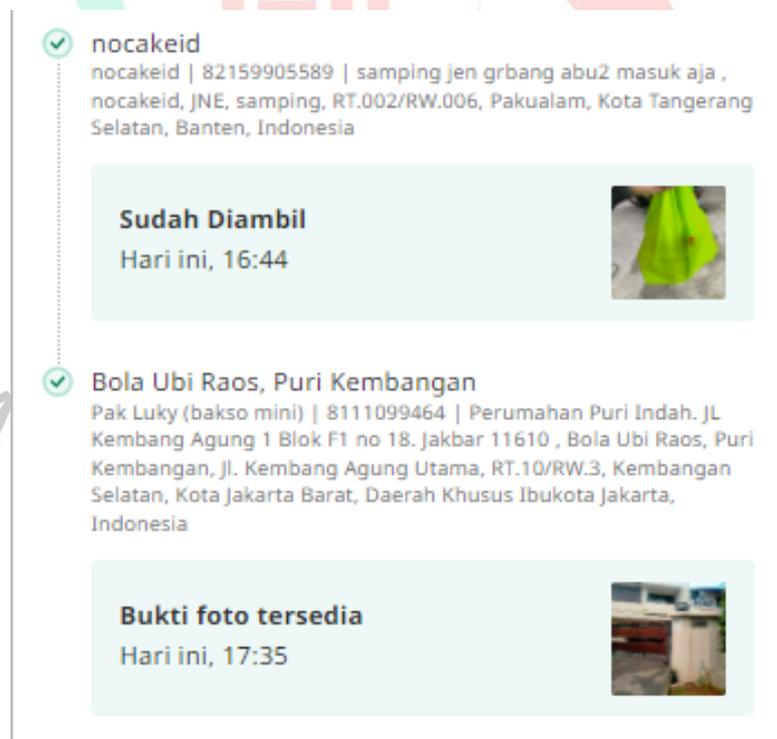
**Gambar 3.15 Tampilan pemesanan Lalamove**

Sumber : Lalamove

Praktikan biasa memesan lalamove 15 menit sebelum jam jalan yang ditentukan untuk menghindari keterlambatan, sebab kita tidak bisa memastikan kurir selalu ada di sekitar lokasi, terkadang kurir jauh dari lokasi pemesanan sehingga dibutuhkan waktu yang lebih lama. Setelah memesan layanan lalamove dan mendapatkan kurir tahap selanjutnya adalah mengirim pesan kepada kurir untuk segera mengambil pesanan, dan memastikan kurir menggunakan box untuk membawa barang. Tak lupa juga untuk terus memperhatikan apakah kurir berjalan menuju lokasi pengambilan paket.

Setelah kurir sampai lokasi pengambilan, praktikan memberikan pesan kepada kurir, tidak lupa memastikan kepada kurir bahwa kurir mengambil paket atas nama Nocacheid, setelah itu praktikan juga memastikan kepada kurir untuk berhati-hati saat mengantar pesanan dan juga tepat waktu.

Pada aplikasi lalamove ada fitur untuk mengecek lokasi kurir sehingga praktikan bisa memantau sudah sampai mana kurir yang mengantarkan pesanan, dan *tracking* lokasi ini juga bisa dibagikan kepada pemesan. Setelah sampai maka kurir akan mengirim foto bukti penerimaan ke aplikasi lalamove yang dapat diakses, setelah itu praktikan akan memberikan info kepada pemesan ataupun penerima bahwa pesanan sudah sampai tujuan. Jika ada masalah yang terjadi maka bisa ditanyakan kepada Customer Service lalamove dan akan dibantu untuk menyelesaikan masalahnya.



Gambar 3.16 Tampilan Pesanan Lalamove yang telah selesai

Sumber : Lalamove

b. Pengiriman dengan Tim Kurir Internal

Saat ini ada 3 orang Tim Kurir yang akan mengantar pesanan setiap harinya, pengantaran pesanan dengan tim kurir internal dirasa lebih aman karena praktikan dapat mengontrol penuh saat pengiriman berlangsung. Tim kurir juga di berikan fasilitas Tas barang yang besar hingga dapat membawa beberapa barang pesanan sekaligus, sehingga tidak perlu terlalu sering kembali ke tempat asal pengiriman untuk mengantarkan pesanan yang lainnya.

Sebelum tim kurir internal mengirim pesanan tentu staff admin akan membuat susunan rute perjalanan yang akan ditempuh. Staff admin akan membuat rute perjalanan satu hari sebelum hari pengantaran. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah merekap pesanan harian setelah lengkap Langkah berikutnya adalah membuat ringkasan pengiriman yang terdiri dari nama pemesan, alamat, no telepon, jam jalan pesanan dan ringkasan pesanan.

Nama Penerima : Lea (bakso, cendol 1L) (8 pagi)  
Alamat Penerima : Apartemen Denpasar Residence  
Tower Kintamani 23 Ak  
Jl prof dr satrio kav 18 Setiabudi Kuningan  
No HP penerima: +62 812 9688 6372  
Pengirim : Lea

—  
Nama Penerima : Yoen Adrini (bakso mini) (11 siang)  
Alamat Penerima : Jl. Kelurahan Block B-8/3, RT 002/RW 004, Kelurahan Duren Sawit,  
Jakarta Timur  
No HP penerima: 0811104288  
Pengirim: Ade & Trevor

—  
Nama Penerima : Yoana (jajan medan) (11 siang)  
Alamat Penerima : Jalan Palmerah Selatan No.15 RT.4/RW.2 Gelora Palmerah 10270,  
RT.4/RW.2, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota  
Jakarta 10350  
No HP penerima: 08118882809  
Pengirim : Yoana

—  
Nama Penerima : Stevi (9 kfc) (12 siang)  
Alamat Penerima : Sinarmas Land Plaza , Thamrin, Jakarta Pusat  
No HP penerima: 082186981122 / +62 896 01908311

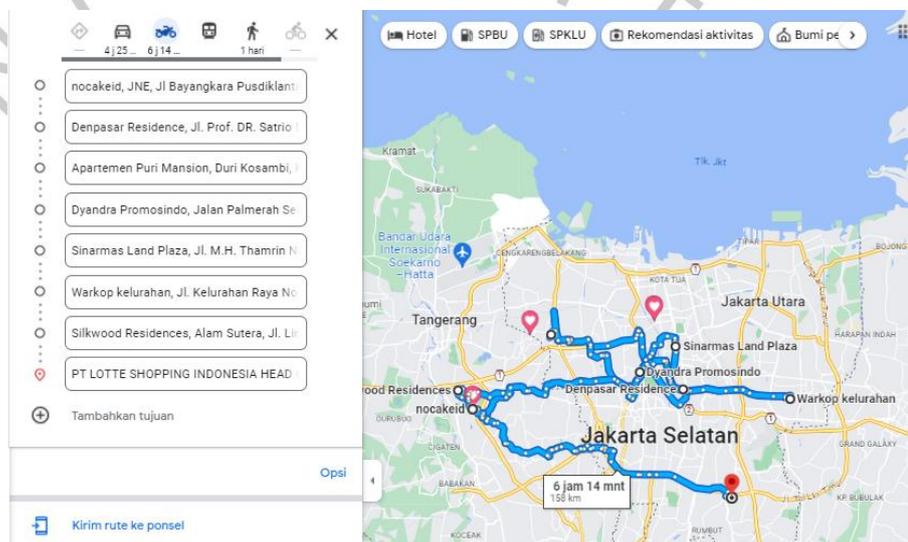
—  
Nama : gio  
alamat: jl metro marina timur VI perumahan metro marina blok i no.8  
ancol barat jakarta utara

**Gambar 3.17 Data rekapan pengiriman harian**

Sumber : Nocakeid

Setelah ringkasan selesai selanjutnya adalah memasukan titik pengantaran kedalam maps, dalam hal ini praktikan diberi pembelajaran oleh pembimbing kerja untuk teliti dalam memasukan titik pesanan, karena sering terjadi kasus kesalahan pengiriman karena keliru saat memasukan titik pesanan.

Setelah memasukan semua titik pesanan pada maps, praktikan akan melihat dan menyusun rute adakah yang dapat diantar secara bersamaan dengan jarak waktu yang aman pula.



**Gambar 3.18 Tampilan titik pengantaran**

Sumber : Google

Setelah itu praktikan akan Menyusun data ringkasan pesanan sesuai dengan titik maps setelah tersusun kemudian dilengkapi dengan link maps yang telah disusun dan kemudian membagikan rute untuk masing-masing kurir sebagai patokan kurir saat mengantar barang pesanan.

Setelah menerima rute kurir wajib mengecek ulang apakah sudah sesuai urutan data pesanan dengan titik maps yang dibuat untuk menghindari kesalahan pengiriman. Jika ada kesalahan maka kurir perlu menginformasikan kepada staff administrasi sehingga akan diperbaiki dan dikirim ulang kepada tim kurir.

===REZA=== masuk jam 8 pagi

Nama Penerima : Lea (bakso, cendol 1L) (8 pagi)  
Alamat Penerima : Apartemen Denpasar Residence  
Tower Kintamani 23 Ak  
Jl prof dr satrio kav 18 Setiabudi Kuningan  
No HP penerima: +62 812 9688 6372  
Pengirim : Lea

—  
Nama Penerima : Yoen Adrini (bakso mini) (11 siang)  
Alamat Penerima : Jl. Kelurahan Block B-8/3, RT 002/RW 004, Kelurahan Duren Sawit,  
Jakarta Timur  
No HP penerima: 0811104288  
Pengirim: Ade & Trevor

—  
Nama Penerima : Yoana (jajan medan) (11 siang)  
Alamat Penerima : Jalan Palmerah Selatan No.15 RT.4/RW.2 Gelora Palmerah 10270,  
RT.4/RW.2, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota  
Jakarta 10350  
No HP penerima: 08118882809  
Pengirim : Yoana

—beli kfc di jalan—  
Nama Penerima : Stevi (9 kfc) (12 siang)  
Alamat Penerima : Sinarmas Land Plaza , Thamrin, Jakarta Pusat  
No HP penerima: 082186981122 / +62 896 01908311  
—ambil topper—  
Nama : gio  
alamat: jl metro marina timur VI perumahan metro marina blok i no.8  
ancol barat jakarta utara

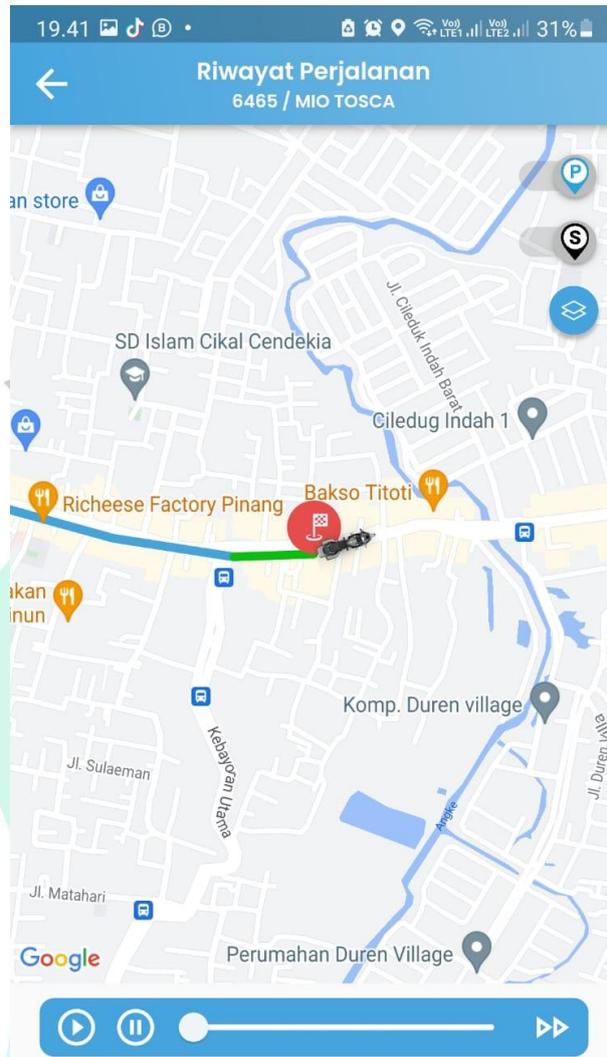
LINK REZA :

<https://www.google.com/maps/dir/nocakeid/Denpasar+Residence/Warkop+kelurahan/Dyandra+Promosindo/Sinarmas+Land+Plaza/Metro+Marina+Ancol+Jl.+Metro+Marina+Barat+III.+Ancol.+North+Jakarta+City+Jakarta/@-6.182449,106.6233969,11z/data=!3m2!4b1!5s0x2e69f3fa7f0cf71d:0x394be1724f40f72!4m3!4m3!7!1m5!1m1!1s0x2e69fba3ff5e01c1:0x299362b31c5526fb!2m2!1d106.6623446!2d-6.2399547!1m5!1m1!1s0x2e69f3fa642908af:0xa296e705381f4c2c!2m2!1d106.8295118!2d-6.2244566!1m5!1m1!1s0x2e698d9147e5bf75:0xa1582d2d3ff7031f!2m2!1d106.9140539!2d-6.2320611!1m5!1m1!1s0x2e69f69e4e239f3f:0xc98311d9ef4f5ec4!2m2!1d106.7948844!2d-6.2104655!1m5!1m1!1s0x2e69f42681cda81b:0xd15fd65626c45ef6!2m2!1d106.823458!2d-6.1897459!1m5!1m1!1s0x2e6a1fd6d8556713:0xdc07ad518ec4dcca!2m2!1d106.824348!2d-6.1203286!3e9?entry=ftu>

### Gambar 3.19 Tampilan rute pengantaran

Sumber : Google

Saat pengantaran berlangsung praktikan wajib memantau pergerakan kurir, lokasi kurir dapat dipantau melalui aplikasi GPS yang digunakan oleh Nocakeid, pada aplikasi tersebut dapat terlihat apakah kurir terus berjalan atau berhenti, jika kurir berhenti kita perlu menanyakan kepada kurir apakah ada kendala yang terjadi. Praktikan juga wajib memantau apakah kurir tetap dalam rute yang telah ditentukan atau tidak. Hal ini bertujuan agar pengantaran tetap aman dan semua pesanan sampai sesuai dengan perkiraan. Setiap kurir yang ingin istirahat perlu menginfokan kepada staff admin agar dicek apakah rute perjalanannya aman untuk bisa beristirahat.



**Gambar 3.20** Tampilan titik pengantaran

Sumber : Google

Setelah sampai dan selesai mengantarkan barang pesanan kurir wajib mengambil foto penerimaan barang kemudian mengirimkan foto tersebut kepada staff admin beserta nama orang yang menerima produk tersebut. Jika kurir mengalami kendala menemukan titik lokasi maka kurir perlu menghubungi staff administrasi , kemudian staff administrasi akan mengkonfirmasi kepada pemesan dan menanyakan apakah ada sharelocation untuk titik pengantaran tersebut agar dapat memudahkan kurir saat pengiriman.

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam melaksanakan kerja profesi tentu praktikan menghadapi kendala-kendala yang dapat menghambat proses kerja profesi. Kendala-kendala tersebut terjadi karena beberapa faktor yang berhubungan dengan pekerjaan yang dikerjakan oleh praktikan. Berikut beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan :

a. Kesulitan mengatur waktu pengantaran

Dengan pengiriman yang dilakukan secara bersamaan antara satu pesanan dengan pesanan lain, sedangkan waktu sampai yang diinginkan oleh masing-masing pesanan juga sama. Hal ini bisa menyebabkan salah satu pengantaran menjadi tidak tepat waktu.

b. Kesulitan membuat konsep konten digital

Terkadang praktikan kesulitan untuk mencari ide konten yang menarik untuk dibuat dan juga mengikuti keinginan pembimbing kerja.

c. Kesulitan berkomunikasi dengan pelanggan

Karena percakapan yang dilakukan melalui percakapan teks seringkali ada saling ketidakpahaman antara penjual dan pembeli.

d. Kesulitan menangani komplain dari pelanggan.

Seringkali ada pelanggan yang komplain mengenai produk yang tidak sesuai ataupun waktu pengiriman yang terlambat.

e. Kesulitan mengambil foto dan video yang maksimal untuk konten

Karena kurangnya fasilitas untuk pengambilan foto dan video seperti kamera dan lighting praktikan kesulitan untuk dapat mengambil hasil foto dan video secara maksimal.

f. Kesulitan mengatur waktu pekerjaan

Karena jobdecs yang cukup beragam, praktikan seringkali merasa kesulitan dalam mengatur waktu untuk mengerjakan semua pekerjaan sampai selesai.

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi beberapa kendala saat melaksanakan kerja profesi, berikut hal-hal yang dapat praktikan lakukan untuk menghadapi kendala-kendala tersebut :

- a. Untuk mengatasi kesulitan mengatur waktu pengantaran, hal yang dilakukan oleh praktikan adalah mengatur waktu kurir berangkat lebih cepat agar semua pengiriman bisa selesai tepat waktu.
- b. Untuk mengatasi kesulitan saat mencari konsep untuk konten digital praktikan akan meminta bantuan kepada staff lain serta terus mencari ide dan referensi dari media sosial.
- c. Untuk mengatasi kesulitan berkomunikasi via teks dengan pelanggan maka praktikan akan mengajak pelanggan tersebut untuk berbicara lewat telepon agar hal yang ingin disampaikan bisa tersalurkan dengan baik.
- d. Untuk menangani komplain dari pelanggan praktikan akan meminta saran kepada pembimbing kerja dan juga staff administrasi yang lain, bagaimana cara menangani komplain pelanggan dengan baik.
- e. Untuk menghadapi kesulitan dalam pengambilan foto dan video yang maksimal karena minimnya fasilitas seperti lighting maka praktikan akan mencoba cara lain seperti mengambil gambar di area terbuka agar mendapatkan pencahayaan yang diinginkan.
- f. Untuk menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan praktikan membuat pembagian waktu kerja agar semua pekerjaan dapat selesai tepat waktu.