

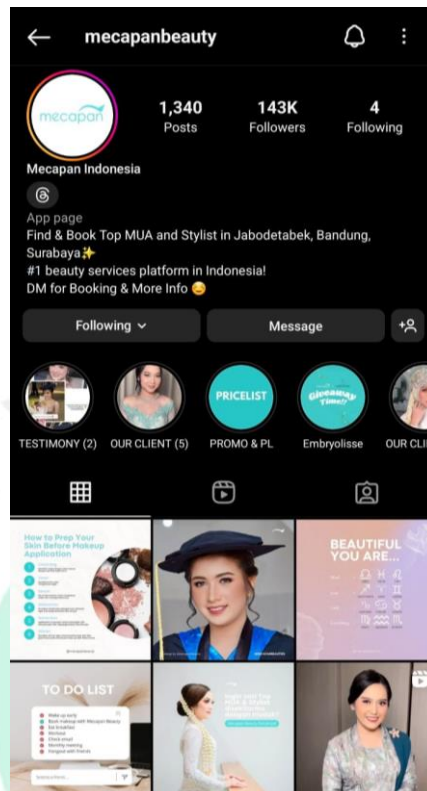
BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Pada Kerja Profesi di PT Mecapan Kreasi Indonesia, Praktikan ditempatkan pada divisi marketing sebagai *beauty specialist*. *Beauty specialist* adalah sebuah sebutan bagi admin marketing di salah satu produk perusahaan yaitu Mecapan Beauty. Mecapan Beauty menjadi produk pertama dan utama dari perusahaan PT Mecapan Kreasi Indonesia dimana berfokus pada menyediakan jasa booking MUA (*makeup artist*) dan stylist yang menangani hairdo maupun hijabdo untuk berbagai acara dengan harga yang juga berbeda menyesuaikan jenis acara yang dibutuhkan client. Saat ini, Mecapan Beauty sudah menyediakan jasa diberbagai kota yaitu Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Bandung, hingga Surabaya sehingga Praktikan juga menghandle client yang membutuhkan jasa tersebut diberbagai kota melalui akun whatsapp dari Mecapan Beauty.

PT Mecapan Kreasi Indonesia merupakan sebuah perusahaan start-up yang baru mulai berdiri pada tanggal 21 April 2018, tetapi pertumbuhan perusahaan terlihat cukup signifikan yang dapat dilihat dari mulai banyaknya produk yang dikeluarkan perusahaan. Saat ini, khususnya Mecapan Beauty sudah banyak dikenal oleh masyarakat yang dapat dibuktikan dari followers Instagram produk Mecapan Beauty sendiri dan flow chat hingga total banyaknya bookingan dari client yang masuk melalui admin beauty specialist.



Gambar 3. 1 Instagram Mecapan Beauty
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Melalui Instagram, client baru dan potensial yang masuk melalui pesan Instagram akan langsung diarahkan menghubungi akun whatsapp beauty specialist untuk melakukan proses pemilihan MUA, stylist, hingga proses pembayaran. Selama melakukan Kerja Profesi, pekerjaan utama yang dilakukan oleh Praktikan adalah membantu client dalam proses pemesanan hingga memberikan rekomendasi-rekomendasi MUA dan stylist yang terbaik dimana sesuai dengan keinginan client.

Dalam kurun waktu 3 bulan melaksanakan Kerja Profesi di PT Mecapan Kreasi Indonesia sebagai Beauty Specialist, Praktikan memperoleh banyak pengalaman di dunia kerja yang relevan dengan apa yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya pada materi Manajemen Pemasaran yang dimana Praktikan mempelajari dan melakukan strategi dalam memasarkan sebuah produk jasa agar bisa menarik client. Kemudian materi Manajemen Jasa juga relevan dengan pekerjaan yang dilakukan Praktikan mengingat perusahaan tempat Praktikan melakukan Kerja Profesi sangat berfokus pada bidang jasa sehingga Praktikan perlu

memahami dan mengimplementasikan mulai dari bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen, cara mengatasi permasalahan secara langsung dengan konsumen, dan cara meningkatkan kepuasan konsumen. Demi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen, divisi beauty specialist juga selalu berkomunikasi dengan divisi lainnya yang berkaitan dengan client, yaitu berkomunikasi secara intens dengan divisi operation dan tim marketing dari produk lain yang dimiliki oleh Mecapan Indonesia.

Pada bulan kedua Praktikan melaksanakan Kerja Profesi tepatnya pada bulan Juli 2023, Praktikan mulai mempelajari produk lain yang dimiliki perusahaan yaitu Micca Brides. Micca brides menyediakan jasa penyewaan baju yang dimana sebagai beauty specialist, perlu membantu client mulai dari informasi tentang harga, ketentuan, penjadwalan visit untuk fitting ke Gallery Micca Brides, hingga mengarahkan client melakukan proses booking dengan paket harga yang client pilih. Pekerjaan Praktikan juga menyinkronkan bookingan client dengan data dari tim gallery yang bertugas, selain itu menginput data-data pesanan ke dalam google sheet yang biasa disebut dengan tracker, dan menginput segala payment hingga pelunasan yang sudah masuk dari client.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Pada pelaksanaan kegiatan Kerja Profesi di divisi Beauty Specialist PT Mecapan Kreasi Indonesia, Praktikan dibimbing oleh satu mentor dan atasan lainnya dalam mempelajari dan memahami seluruh pekerjaan yang dilakukan oleh Praktikan selama 3 bulan. Sistem kerja di perusahaan Mecapan Indonesia khususnya pada divisi beauty specialist yaitu menerapkan sistem hybrid, sehingga dalam 5 hari kerja hanya ada 1 hari dimana Praktikan melakukan kerja secara langsung di kantor atau biasa disebut dengan Work From Office (WFO), dan 4 hari lainnya Praktikan bekerja secara Work From Home (WFH).

Pada 2 minggu pertama Praktikan masuk untuk melakukan Kerja Profesi, Praktikan secara intens bertemu dan bekerja dengan mentor untuk dibantu memberikan arahan secara langsung terkait hal-hal yang perlu dilakukan selama bekerja seperti mempelajari bagaimana merespon client,

dan mempromosikan produk perusahaan. Setelah dirasa Praktikan sudah menguasai pekerjaan yang diarahkan, Praktikan mulai melaksanakan pekerjaan secara WFH tetapi tetap dipantau oleh mentor melalui review pekerjaan yang dilakukan Praktikan setiap harinya dan hal tersebut sangat membantu Praktikan untuk mengevaluasi bagian mana yang dirasa kurang tepat dalam merespon client di whatsapp.

Berikut adalah rincian pekerjaan yang dilakukan oleh Praktikan selama melakukan Kerja Profesi sebagai beauty specialist di PT Mecapan Kreasi Indonesia:

a. Membantu Client Untuk Melakukan Proses Booking MUA

Tugas utama Praktikan sebagai beauty specialist yaitu menjadi orang yang membantu segala kebutuhan client yang sedang membutuhkan jasa makeup dari Mecapan Beauty. Pada hari pertama Praktikan masuk kerja tepatnya pada tanggal 19 Juni 2023, hal pertama yang diarahkan oleh mentor adalah Praktikan dibimbing untuk:

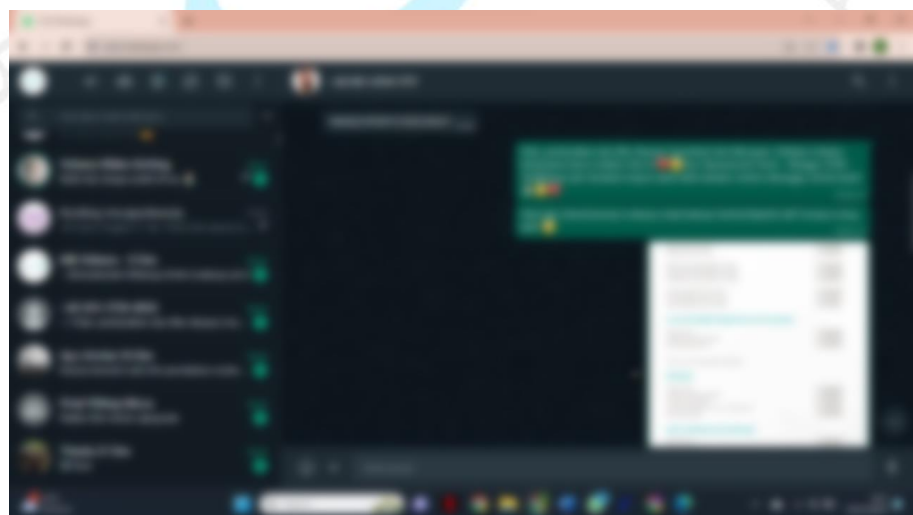
1. Mempelajari seluruh Terms and Condition (T&C) pada produk Mecapan Beauty
2. Mempelajari Frequently Asked Question (FAQ) yang telah disediakan
3. Mempelajari pricelist paket makeup maupun satuan
4. Mempelajari bagaimana urutan yang tepat untuk merespon client baru
5. Mempelajari cara merekapkan bookingan client dan menginput bookingan ke dalam tracker

Pada hari kedua Praktikan bekerja, Praktikan langsung memPraktikan pekerjaan yang sudah dipelajari di hari sebelumnya yaitu menghandle akun whatsapp untuk membalas atau merespon kebutuhan para client. Awal mula client bisa menghubungi akun whatsapp Mecapan Beauty yaitu client sudah terlebih dahulu diarahkan oleh admin social media dari Mecapan Beauty untuk mengchat akun whatsapp dengan menggunakan hashtag-hashtag tertentu sesuai dengan kebutuhan client. Hal ini memudahkan para beauty specialist untuk langsung mengetahui jenis makeup apa yang dibutuhkan oleh

client agar bisa langsung diberikan katalog T&C, *pricelist*, hingga menotalkan kebutuhan client.

Setelah client merasa deal dengan harga yang ditawarkan, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah memberikan form pengisian data client seperti nama, nomor whatsapp, username Instagram, email, waktu acara, jam selesai makeup, lokasi client dan kebutuhan jasa client. Jika client sudah mengisi form tersebut maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh Praktikan adalah mengirimkan portofolio MUA yang sesuai dengan lokasi client dalam bentuk link G-drive. Nantinya client akan memilih 5 opsi MUA yang mereka suka dan akan dibantu cek availability MUANYA oleh Praktikan.

Pengecekan MUA dan stylist tidak dilakukan langsung oleh beauty specialist, melainkan dilakukan oleh divisi operation dimana beauty specialist hanya perlu mengirimkan opsi pilihan MUA dan data milik client kepada tim operation. Kemudian jika sudah ada hasil pengecekan availability MUA dari tim operation, maka beauty specialist akan mengirimkan Kembali ke client MUA mana saja yang available sesuai dengan tanggal acara, dan waktu client. Jika opsi MUA yang dipilih client tidak ada yang available maka tim operation juga langsung memberikan rekomendasi MUA lain yang available,



Gambar 3. 2 Whatsapp Beauty Specialist
Sumber: Dokumentasi Pribadi

b. Menginput Bookingan Ke Dalam Tracker

Tracker merupakan sebuah sheets dimana berisi bookingan seluruh client Mecapan Beauty dan Micca Brides yang dalam satu link terdapat bookingan di setiap bulannya. Tugas Praktikan dalam hal ini yaitu diawali dengan setiap client yang sudah memilih MUA dan sudah melakukan pembayaran akan langsung direkapkan dalam bentuk form mulai dari data client, jasa yang dipilih oleh client, dan total bookingan client yang kemudian rekapkan tersebut dikirimkan ke client agar bisa menjadi bukti pesanan client, dan juga rekapkan tersebut dikirimkan kepada tim operation agar MUA yang sudah dipilih bisa langsung di confirm langsung.

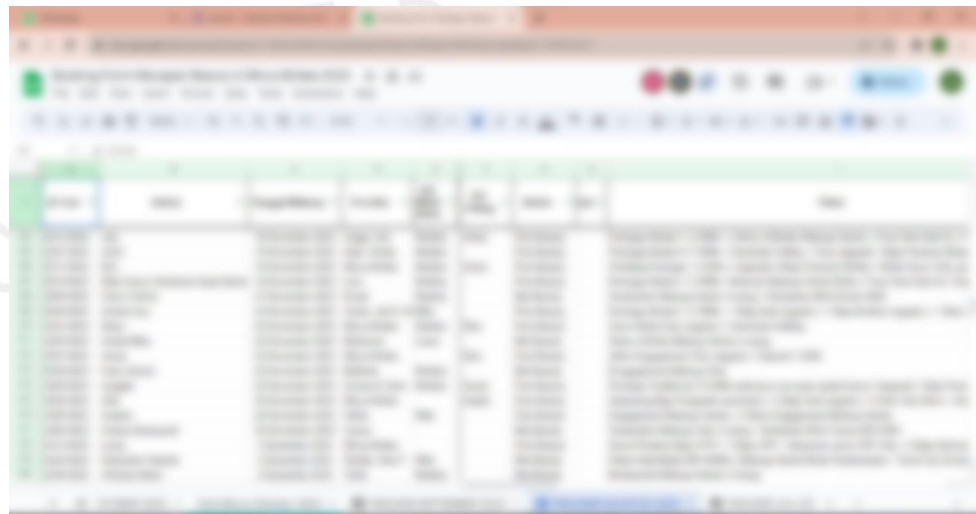
Langkah yang selanjutnya dilakukan setelah merekapkan bookingan client adalah memasukan seluruh detail bookingan ke dalam google spreadsheet yang disebut dengan tracker. Dalam tracker berisikan:

1. Nama client
2. Tanggal acara
3. Provider atau MUA yang dipilih
4. PIC atau tim yang handle kebutuhan client
5. Detail kebutuhan jasa yang diboeking
6. Total harga bookingan client
7. Jumlah yang sudah dibayarkan
8. Kekurangan pembayaran
9. Tanggal pembayaran

Selain itu, dalam tracker juga terdapat kolom yang digunakan divisi Finance untuk memastikan bahwa pembayaran yang telah dilakukan client sudah benar masuk ke perusahaan.

Pekerjaan beauty specialist dalam menginput data bookingan ke dalam tracker sangat penting dilakukan karena nantinya tim operation akan mengecek dan menyinkronkan dengan data bookingan client dari tim beauty specialist dengan data tim operation. Dengan adanya tracker sangat membantu beauty specialist dalam mentrack bookingan client bahkan dari beberapa bulan yang lalu, sehingga seluruh

kebutuhan client akan terjaga karena bisa dengan mudah dicek dan dipastikan bahwa semuanya aman hingga hari H acara. Jika client ada tambahan bookingan maka beauty specialist akan langsung memasukan update bookingannya ke dalam tracker sesuai dengan bulan dan tanggal dimana client melakukan pembayaran pertama kali.



The image shows a screenshot of a spreadsheet used for tracking bookings. The spreadsheet has several columns, including what appears to be 'Client Name', 'Date', and 'Booking Details'. The data is organized in rows, with some cells highlighted in green. The spreadsheet is displayed within a web browser window.

Gambar 3. 3 Tracker Bookingan
Sumber: Dokumentasi Pribadi

c. Menjadwalkan Visit Client

Pada Kerja Profesi di Mecapan Indonesia, selain fokus pada produk Mecapan Beauty, Praktikan juga diberikan tugas untuk handle produk Mecapan Beauty x Micca Brides. Produk ini berisikan penggabungan paket make up dan sewa attire (baju), namun menyediakan juga harga sewa baju satuan tanpa make up dan juga menyediakan aksesoris adat maupun modern. Untuk produk ini menggunakan akun admin whatsapp yang berbeda, sehingga Praktikan juga diberikan kepercayaan untuk memegangi whatsapp di bagian produk Mecapan Beauty x Micca Brides.

Seluruh client yang tertarik booking paket make up dan attire tentu akan diarahkan untuk visit ke gallery Micca Brides terlebih dahulu untuk bisa langsung melihat koleksi baju yang dimiliki perusahaan dan fitting

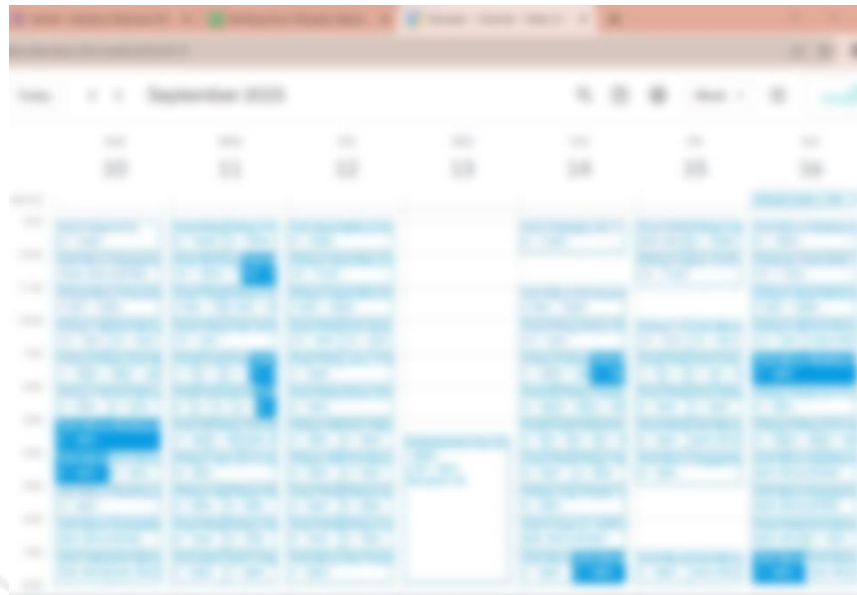
secara langsung agar bisa menyesuaikan ukuran dan ketersediaan baju sesuai tanggal acara client.

Tugas Praktikan yaitu menjadwalkan client yang tertarik untuk visit ke Gallery, berikut urutan mulai dari client baru yang masuk hingga penjadwalan visit:

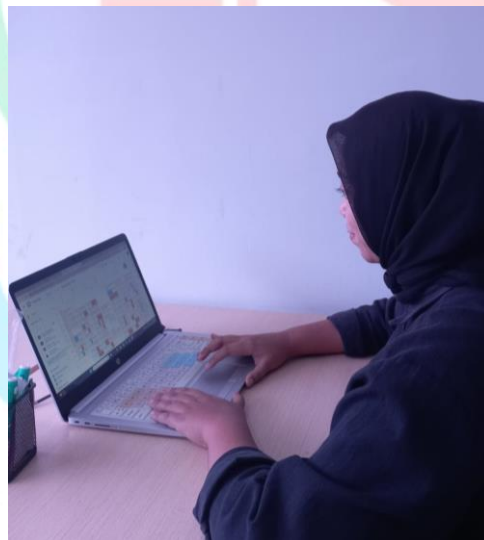
1. Perkenalan admin beauty specialist
2. Mengirimkan data yang admin peroleh dari social media specialist (data didapat dari pesan Instagram anatar client dan admin Instagram yang kemudian dioper ke admin whatsapp)
3. Mengirimkan T&C, pricelist, rincian penjelasan kepada client jika ingin memboking paket attire dan makeup, katalog koleksi baju Micca Brides, dan jadwal visit gallery
4. Menawarkan dan menyesuaikan jadwal visit dengan client
5. Penjadwalan visit Gallery yang dilakukan oleh beauty specialist

Dalam penjadwalan visit, para tim Mecapan menggunakan google calendar dimana jika client sudah sesuai dengan hari dan tanggal yang ditawarkan maka Praktikan akan langsung menjadwalkan dengan menambahkan tim-tim terkait kedalam google calendar sehingga tidak hanya beauty specialist yang mengetahui bahwa akan ada client yang visit tetapi tim yang berada di gallery dan yang membantu client untuk fitting nantinya juga tahu jadwalnya. Setiap harinya tersedia banyak slot visit dimana perjam akan diisi mulai dari 2 hingga 4 client yang akan fitting. Slot visit tersebut tidak seluruhnya diisi oleh client baru yang ingin fitting, melainkan terdapat juga client lain yang sudah booking paket dan melanjutkan fitting kedua hingga final fitting. Tetapi untuk fitting kedua dan final fitting langsung dihandle dan dijadwalkan oleh admin Gallery yang mengurus kelanjutan segala kebutuhan client terkait baju yang disewakan.

Setelah penjadwalan visit, tidak lupa tugas beauty specialist adalah memasukan nama client ke dalam tracker payment visit agar bisa dicek oleh tim finance terkait pembayaran biaya visit yang telah dilakukan client apakah sudah berhasil atau belum.



Gambar 3. 4 Jadwal Visit Client
Sumber: Dokumentasi Pribadi



Gambar 3. 5 Menjadwalkan Visit Client
Sumber: Dokumentasi Pribadi

d. Menyinkronkan Data

Menyinkronkan data client baru dilakukan dengan sheets yang dibuat oleh admin social media dimana dalam sheets tersebut berisikan seluruh data client yang pernah masuk melalui instgram dan telah diarahkan untuk menghubungi whatsapp admin untuk proses booking.

Tugas menyinkronkan data ini berhubungan dengan penjadwalan visit client karena seluruh client yang telah dijadwalkan visit harus didata melalui sheet tersebut.

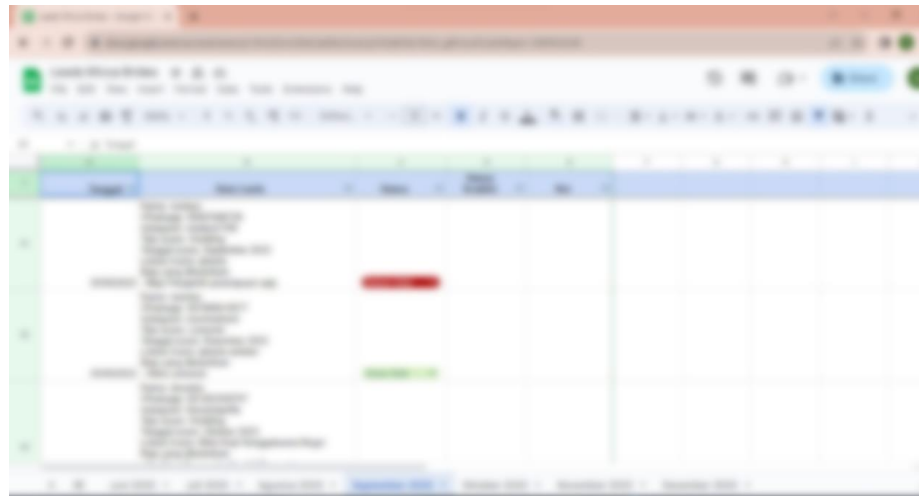
Praktikan diberikan akses untuk melakukan penyinkronan data dimana dalam sheets tersebut terdapat 2 status client yaitu:

- Belum Visit
- Done Visit

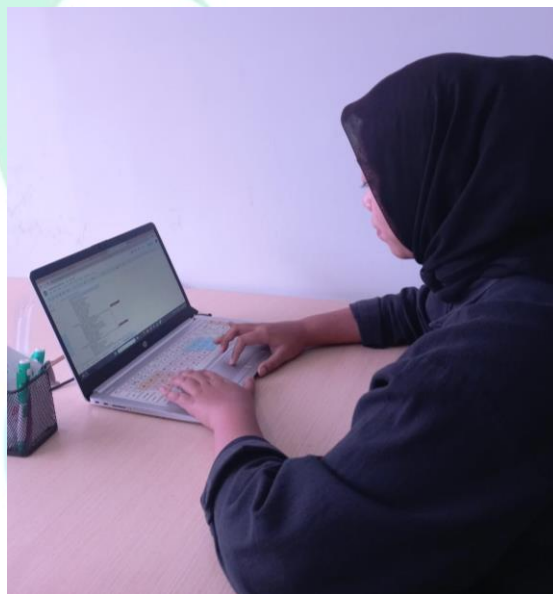
Nama client yang telah dijadwalkan visit akan diubah statusnya dalam sheet tersebut menjadi "Done Visit". Hal ini bertujuan untuk memastikan dan merekap berapa banyak client yang berhasil diarahkan visit ke Gallery setiap bulannya.

Tugas Praktikan dalam hal menyinkronkan data juga ketika client sudah selesai visit kemudian tertarik dan telah melakukan pembayaran paket Makeup dan baju maka Praktikan perlu menyesuaikan tracker payment visit dan sheets visit yang dibuat oleh admin gallery. Sheets visit tersebut perlu ditandai dengan highlight warna jika client sudah payment agar tim gallery bisa mengetahui client mana saja yang sudah deal sehingga bisa dikeep untuk baju yang telah dibooking oleh client.

Kemudian setelah menyinkronkan data, Praktikan juga mengirimkan rekapan data client kepada para tim gallery agar seluruh tim bisa melihat kebutuhan apa saja yang sudah dipesan oleh client dengan tujuan menghindari kesalahan penginputan data client. Rekapan data tersebut tidak jauh berbeda dengan produk Mecapan Beauty, karena hanya ada tambahan info pengambilan dan pengembalian baju pada rekapan di produk Mecapan Beauty x Micca Brides.



Gambar 3. 6 Sheets Leads
Sumber: Dokumentasi Pribadi



Gambar 3. 7 Menyinkronkan Data
Sumber: Dokumentasi Pribadi

e. Menyesuaikan Ketersediaan Attire

Ketersediaan attire perlu dicek sekala berkala jika terdapat client yang tertarik pada suatu attire atau baju. Beauty specialist akan mengirimkan link G-drive yang berisikan katalog foto-foto seluruh koleksi baju yang dimiliki Micca Brides kepada client dan jika ada baju yang client tertarik maka tugas Praktikan sebagai beauty specialist perlu mengecek availability baju tersebut melalui sheets yang

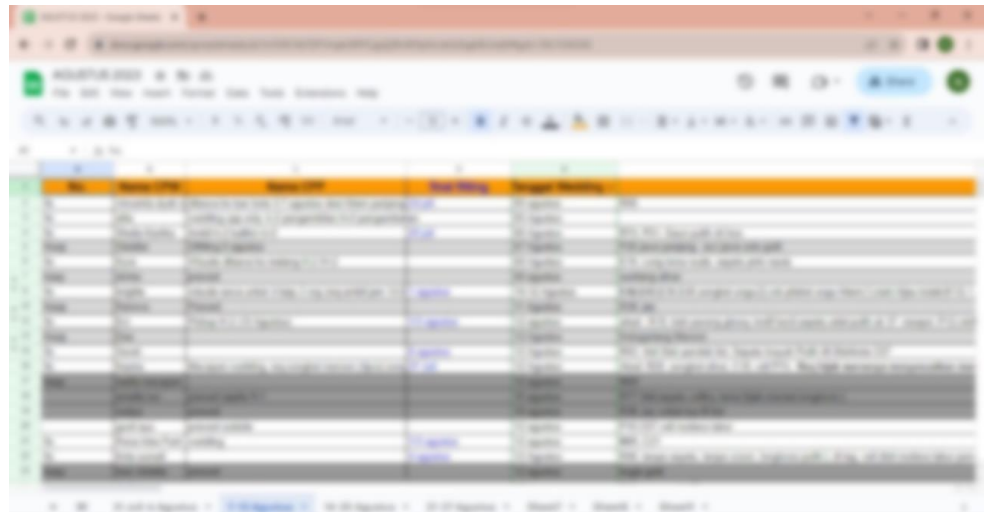
disediakan. Sheets tersebut dibuat berdasarkan bulan sehingga jika acara client di bulan Juli maka sheets yang perlu dicek adalah sheets baju bulan Juli.

Hal ini bertujuan untuk memberikan info kepada client bahwa baju yang mereka inginkan masih tersedia untuk tanggal acaranya. Setelah dicek dan baju tersebut available, maka Praktikan langsung menginfokan kepada client dan juga menginfokan kepada tim gallery melalui whatsapp admin gallery bahwa client tertarik dengan baju tersebut.

Pengecekan ketersediaan baju dalam sheets dengan menggunakan kode baju yang sudah dicantumkan dalam link katalog baju, sehingga memudahkan para client dan juga beauty specialist untuk menyesuaikan kode baju saat pengecekan. Micca Brides tidak hanya menyewakan baju yang sudah ada saja tetapi Micca Brides memberikan kesempatan kepada client yang tertarik untuk custom baju sesuai dengan keinginan mereka jika memang dirasa baju yang tersedia belum ada yang cocok dengan selera mereka. Sistem custom ini bernama "custom sewa perdana" dimana seluruh baju yang dicustom client tidak bisa menjadi hak milik client, melainkan menjadi hak milik Micca Brides, jadi setelah client custom dan menggunakannya baju tersebut tetap harus dikembalikan.

Client yang tertarik untuk custom sewa perdana akan diminta untuk mengirimkan referensi baju yang mereka inginkan dan kemudian Praktikan akan langsung menanyakan estimasi biaya custom sesuai referensi kepada tim manajemen untuk nantinya diinfokan langsung ke client terkait harganya.

Selain itu, Praktikan sebagai beauty specialist dalam produk ini juga intens dalam berkomunikasi dengan admin Gallery hingga tim fitting karena seluruh kebutuhan client perlu selalu dikomunikasikan agar seluruh tim terkait tetap mengetahui detail kebutuhan client tanpa terkecuali. Praktikan juga sering kali menanyakan langsung dengan admin gallery untuk ketersediaan baju yang diinginkan client.



Gambar 3. 8 Sheets Keep Attire
Sumber: Dokumentasi Pribadi

f. Meremind Pelunasan

Seluruh bookingan client baik dari produk Mecapan Beauty maupun Mecapan Beauty x Micca Brides diberikan ketentuan sesuai T&C yaitu untuk booking paket maupun booking MUA bisa dengan DP terlebih dahulu dan bisa pelunasan di maksimal H-14 sebelum acara. Selain mengarahkan pembayaran DP, Praktikan juga bertugas mengecek seluruh booking client yang sudah harus melakukan pelunasan.

Pengecekan client yang perlu melakukan pelunasan yaitu melalui tracker bookingan dimana dapat terlihat seluruh client yang sudah masuk ke tenggat pelunasan, maka dari itu setelah mengecek melalui tracker, Praktikan langsung mengirimkan invoice pelunasan kepada client sebagai bentuk reminder agar client segera melakukan pelunasan.

Langkah selanjutnya jika client sudah melakukan payment atau transfer pelunasan yaitu Praktikan mengirimkan kembali rekapan terupdate kepada client yang sudah ada keterangan bahwa pembayaran sudah lunas sehingga jika sewaktu-waktu dicek kembali rekapannya sudah menunjukkan bahwa client sudah melakukan pelunasan. Setelah itu, Praktikan juga perlu langsung menginput jumlah pelunasan dan mengupdate status pemabayaran client ke dalam tracker bookingan.

g. Meminta Review Client

Tugas beauty specialist tidak hanya membantu client sampai proses pembayaran paket saja, melainkan beauty specialist perlu memastikan bahwa seluruh bookingan client hingga selesai sudah dapat memuaskan client. Maka dari itu setiap seminggu sekali diusahakan para beauty specialist menghubungi ulang client yang acaranya sudah lewat dan selesai bookingannya untuk mendapatkan feedback dari client seperti bagaimana pengalaman mereka setelah menggunakan jasa dari Mecapan.

Berikut urutan tugas yang dilakukan Praktikan dalam meminta review dari client terkait layanan jasa yang telah mereka gunakan:

1. Mengechat client melalui whatsapp Mecapan Beauty dengan pembukaan mengucapkan selamat sesuai dengan acara apa yang mereka hadiri, seperti misalnya acara wisuda, lamaran, hingga pernikahan.
2. Mengirimkan link G-form untuk pengisian review kesan dan saran dari client selama menggunakan jasa MUA dan stylist dari Mecapan
3. Menjelaskan maksud dan tujuan beauty specialist dalam meminta review dari client
4. Meminta hasil foto-foto client di hari special mereka

Tujuan dari meminta review terkait pelayanan jasa yang telah mereka gunakan adalah untuk mengevaluasi jika saja ada hal-hal yang kurang memuaskan client sebagai konsumen sehingga bisa meningkatkan pelayanan dari segi yang dirasa kurang oleh client. Selain itu review juga bertujuan untuk meningkatkan brand image perusahaan Mecapan Indonesia karena nantinya review dan hasil foto-foto dari client akan diposting di social media Mecapan Beauty khususnya Instagram. Sehingga testimoni tersebut mampu memberikan pandangan yang baik bagi para calon konsumen yang tertarik menggunakan jasa Mecapan di hari special mereka.

Pada hal yang berhubungan meminta review, foto, dan mamposting testimoni client tentu tetap dengan atas izin client terkait sehingga client

merasa dihargai dan mendapat kesan yang baik dari produk Mecapan Beauty. Ketika mengirmkan testimoni client, tentu tidak sedikit client yang juga di tandai akun instagramnya dalam foto tersebut sehingga menandakan bahwa client juga merasa puas dalam pengalamannya menggunakan jasa makeup di Mecapan Beauty.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama 3 bulan menjalani masa Kerja Profesi di PT Mecapan Kreasi Indonesia sebagai Beauty Specialist tepatnya dalam divisi marketing, tentu terdapat beberapa tantangan atau kendala yang dihadapi oleh Praktikan selama masa kerja. Berikut beberapa kendala yang dialami Praktikan ketika melaksanakan Kerja Profesi:

1. Banyaknya Komplain Dari Client

Sebagai beauty specialist yang juga merupakan sales produk Mecapan Beauty, Praktikan merasa kesulitan dalam menghadapi beberapa client yang memiliki permasalahan tertentu. Client yang melakukan perubahan jadwal makeup namun MUANYA tidak available sehingga client akan dikenakan cancel fee, namun terdapat beberapa client yang tidak setuju dengan adanya cancel fee tersebut. Hal ini membuat Praktikan merasa kesulitan untuk memberi pemahaman kepada client bahwa ketentuan tersebut sudah sesuai dengan T&C perusahaan.

Praktikan selalu merasa khawatir dalam merespon client yang sedang bermasalah karena jika terdapat kesalahan kata yang diberikan beauty specialist maka memungkinkan munculnya permasalahan baru pada client yang bersangkutan. Selain itu, tentunya keluhan dari pada client tidak hanya satu saja tetapi ada keluhan lainnya seperti keluhan client terkait kesalahan provider terkait yang mengharuskan Praktikan perlu segera berkordinasi dengan tim untuk dapat memberikan solusi kepada client yang mengalami hal tersebut.

2. Keterbatasan Komunikasi Antar Rekan Kerja

Perusahaan menerapkan sistem kerja secara hybrid dan lebih didominasi dengan sistem work from home, maka kendala yang dialami

Praktikan adalah adanya komunikasi yang terbatas antara sesama rekan kerja. Hal ini dikarenakan saat bekerja para tim tidak dalam satu lokasi yang sama sehingga pada beberapa situasi yang memang membutuhkan komunikasi secara cepat maka lebih memakan waktu karena perlu dikomunikasikan melalui chat ataupun telepon.

3. Kesulitan Mengingat pricelist, Terms & Condition

Pada saat awal memulai Kerja Profesi, Praktikan merasa kesulitan untuk mempelajari daftar harga produk yang dimiliki Mecapan Beauty dikarenakan harga yang tertera dalam pricelist cukup banyak menyesuaikan kebutuhan client selain itu juga banyak jenis produk yang berbeda yang perlu diingat oleh Praktikan. Kemudian, sebagai beauty specialist sangat penting untuk mengetahui T&C yang dimiliki produk Mecapan Beauty dimana T&C tersebut juga sangat banyak, sehingga Praktikan sempat merasa kesulitan dalam mengingat.

4. Kesulitan Mengecek Ketersediaan Baju

Praktikan merasa cukup kesulitan dalam mengecek ketersediaan baju dalam sheets jika baju tersebut diinput oleh tim gallery tidak menggunakan kode baju yang tertera. Sehingga Praktikan sulit untuk memberikan info kepada client terkait availability baju yang diinginkan oleh client.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Pada saat Praktikan mengalami kesulitan atau kendala selama melaksanakan Kerja Profesi tentu hal tersebut akan menjadi pembelajaran dan evaluasi bagi Praktikan kedepannya maka dari itu ketika Praktikan menghadapi kendala perlu adanya solusi yang dilakukan oleh Praktikan agar kendala tersebut tidak menjadi penghambat kerja bagi Praktikan. Berikut cara Praktikan dalam mengatasi kendala tersebut:

1. Mengatasi Komplain Client

Cara yang Praktikan lakukan dalam menghadapi client yang memberikan complain yaitu dengan mengkomunikasikan secara langsung dengan mentor yang membimbing kerja Praktikan. Langkah

pertama yang Praktikan lakukan adalah dengan menjawab pesan client terlebih dahulu diiringi dengan kata permintaan maaf lalu setelah itu Praktikan dengan segera bertanya kepada mentor dengan memberi tahu solusi yang telah Praktikan rencanakan agar bisa dinilai oleh mentor apakah solusi yang disiapkan Praktikan sudah sesuai atau belum. Jika dirasa belum, mentor Praktikan akan memberikan solusi yang sesuai agar bisa Praktikan sampaikan kepada client terkait.

Hal tersebut menjadi acuan bagi Praktikan kedepannya ketika mendapati kasus complain yang serupa pada client dikemudian hari. Maka dari itu Praktikan selalu mencermati setiap kasus baru yang telah dibantu oleh mentor agar Praktikan selanjutnya sudah siap hal yang sama terjadi.

2. Mengatasi Kendala Keterbatasan Komunikasi Antar Rekan Kerja

Keterbatasan komunikasi terjadi ketika Praktikan kerja secara work from home, maka cara yang dilakukan Praktikan untuk mempermudah komunikasi dengan mentor dan rekan kerja lainnya yaitu dengan melakukan google meet selama bekerja secara WFH, atau melalui telepon. Tidak jarang juga baik Praktikan maupun mentor Praktikan mengajak bekerja bersama setidaknya 3 kali dalam seminggu agar Praktikan bisa dengan mudah bertanya terkait hal yang dirasa perlu dikomunikasikan dengan sesama rekan kerja. Mengingat beauty specialist fokus pada pelayanan langsung kepada client maka dengan adanya solusi melakukan gmeet, telepon, dan bekerja bersama sangat berguna demi memaksimalkan kinerja Praktikan untuk merespon kebutuhan para client Mecapan Beauty.

3. Mengatasi Kendala Kesulitan Mengingat Pricelist, Terms & Condition

Cara yang dilakukan Praktikan dalam menangani kendala dalam hal ini adalah dengan terus membaca pricelist dan T&C secara berkala agar bisa diingat. Selain itu Praktikan sering menotalkan kebutuhan jasa yang dipesan oleh client yang dimana hal tersebut sangat

membantu Praktikan untuk mengingat harga-harga dari produk-produk yang ditawarkan kepada client atau konsumen.

Terkait *terms & condition* Mecapan Beauty yang cukup banyak, cara Praktikan mengingat seluruhnya adalah sering melakukan diskusi dengan mentor dan rekan kerja perihal T&C yang berkaitan dengan client. Seperti misalnya pada saat *work from office*, Praktikan bertanya terkait poin-poin tertentu di T&C yang Praktikan masih kurang pahami. Cara tersebut sangat efektif dibandingkan jika Praktikan harus membaca secara terus-menerus terkait *terms & condition*.

4. Mengatasi Kendala Mengecek Ketersediaan Baju

Praktikan menangani kendala dalam poin ini dengan memastikan langsung pada tim gallery melalui chat terkait kode baju yang akan diisi di sheets keep baju. Hal tersebut Praktikan lakukan agar ada riwayat perbincangan dengan tim gallery perihal kode baju sehingga kedepannya Praktikan bisa mengecek langsung melalui chat history. Komunikasi antara beauty specialist dengan tim gallery juga sangat penting dalam pekerjaan Praktikan karena kebutuhan baju client ditangani langsung oleh tim gallery.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama 3 bulan waktu kegiatan Kerja Profesi khususnya sebagai beauty specialist yang dijalani Praktikan, banyak pembelajaran dan ilmu yang diperoleh Praktikan terutama dalam dunia kerja. Dengan adanya Kerja Profesi, Praktikan menjadi pribadi yang lebih bertanggung jawab, berani mengeksplor hal baru, dan lebih memahami bagaimana kondisi dunia kerja secara langsung. Salah satu pembelajaran penting yang diperoleh oleh Praktikan selama Kerja Profesi adalah menjadi seseorang yang bertanggung jawab, baik dalam hal pekerjaan, komitmen kerja, dan hal apapun yang telah dilakukan Praktikan seluruhnya perlu dilandasi oleh tanggung jawab.

Nilai-nilai pembelajaran yang diperoleh Praktikan selama melakukan Kerja Profesi:

1. Praktikan mampu mengasah kemampuan menganalisis permasalahan dan merumuskan solusi seperti menangani konsumen yang complain. Melalui hal tersebut, Praktikan menjadi terbiasa dalam mengambil langkah untuk berani mengambil keputusan dan berani bertanggung jawab.
2. Praktikan mendapatkan pengetahuan dan pengalaman yang luas terkait bidang pemasaran produk di perusahaan. Bagian Beauty Specialist pada perusahaan PT Mecapan Kreasi Indonesia merupakan sales yang tugasnya menarik pelanggan agar memutuskan membeli produk perusahaan sehingga Kerja Profesi membantu Praktikan mengetahui bagaimana cara seorang pemasar untuk dapat menarik minat pelanggan.
3. Kemampuan komunikasi Praktikan terasah karena pekerjaan yang dilakukan setiap harinya selama bekerja di bagian beauty specialist yaitu berkomunikasi dengan konsumen secara langsung. Selain itu juga komunikasi antar sesama rekan kerja seperti berdiskusi secara rutin telah membantu Praktikan meningkatkan kemampuan berkomunikasi.
4. Kerja Profesi telah membantu Praktikan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kerja secara professional yang sebelumnya hanya mempelajari teori-teori yang dibutuhkan didunia kerja. Selain itu, Kerja Profesi juga membuat Praktikan lebih paham bagaimana cara beradaptasi baik dengan orang-orang baru, lingkungan kerja yang baru, hingga tugas-tugas yang belum pernah dilakukan sebelumnya.
5. Praktikan juga jadi lebih menghargai sesama rekan kerja yang berasal dari latar belakang yang berbeda-beda. Kemudian, pengalaman kerja Praktikan menjadi lebih banyak karena pada pelaksanaan Kerja Profesi Praktikan tidak hanya diberikan satu tugas saja, melainkan terus dibimbing untuk menyelesaikan tugas-tugas lainnya yang level kesulitannya juga meningkat.

6. Praktikan dapat menjalin banyak relasi baru dengan berbagai pihak karena selama melaksanakan tugas di perusahaan, Praktikan selalu secara intens berhubungan dengan divisi-divisi lain mengingat pekerjaan bagian Praktikan perlu selalu koordinasi dengan pihak lain mulai dari CMO hingga tim operasional yang membantu mempersiapkan bookingan client.
7. Pembelajaran lain yang diperoleh oleh Praktikan yaitu lingkungan kerja yang positif, baik, dan mendukung sangat membantu para karyawan khususnya Praktikan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan karena jika lingkungan kerja yang buruk dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan PT Mecapan Kreasi Indonesia memiliki lingkungan kerja yang sangat baik sehingga Praktikan merasa senang, semangat, dan termotivasi dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan.

Dilaksanakannya Kerja Profesi, sangat menguntungkan bagi Praktikan sebagai mahasiswa, karena tentu akan menjadi bekal pengalaman yang bisa selalu Praktikan gunakan ketika suda lulus dari perkuliahan. Praktikan memperoleh banyak pembelajaran dan ilmu dalam dunia kerja sehingga dimasa mendatang ketika Praktikan mulai bekerja secara nyata maka Praktikan sudah memiliki bekal yang akan memberikan nilai baik bagi diri sendiri karena sudah cukup dalam menguasai beberapa hal tentang pekerjaan khususnya pada bidang marketing.