

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Selama melaksanakan Kerja Profesi di PT. Monica Hijau Lestari, praktikan ditempatkan pada department Care and Sales Line yang dimana dalam satu divisi terdapat (Manager, Leader, Backend, QA, dan Agent) Praktikan ditempatkan dengan posisi sebagai Agent. Agent dari Care and Sales Line adalah yang memberikan dukungan, menanggapi pertanyaan, menyelesaikan masalah pelanggan, dan melakukan penjualan online melalui WhatsApp Center The Body Shop Indonesia. Tugas-tugas seorang Agent melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi dan pengalaman layanan pelanggan berjalan dengan baik. Terdapat beberapa elemen untuk menjadi agent Care and Sales Line. Elemen-elemen ini meliputi:

- 1) Pengetahuan Produk: Memahami produk dan layanan yang ditawarkan suatu perusahaan sehingga dapat memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan.
- 2) Identifikasi Masalah dan Pemecahan Masalah: Kemampuan mengidentifikasi masalah pelanggan dan memberikan solusi yang memuaskan.
- 3) Berpikir Positif: Memiliki pola pikir positif untuk memberikan pengalaman positif kepada pelanggan.
- 4) Keterampilan Komunikasi: Keterampilan komunikasi yang baik untuk berinteraksi secara profesional dengan pelanggan dan membuat mereka merasa nyaman.
- 5) Teamwork: Kemampuan bekerja sama dalam tim, mendengarkan, berbagi, ramah, dan mendukung untuk membangun empati.
- 6) Berkoordinasi dengan Tim Lain: Berkomunikasi dengan tim lain dalam perusahaan untuk memastikan solusi dan informasi disampaikan dengan benar kepada pelanggan.
- 7) Menjaga Profesionalisme dan Etika: Menjaga tingkat profesionalisme tinggi dan etika kerja dalam semua interaksi dengan pelanggan.

- 8) Memberikan Informasi Promosi atau Diskon: Memberikan informasi terkait promosi, diskon, atau penawaran khusus kepada pelanggan.
- 9) Melakukan Pemantauan Media Sosial: Memantau dan merespons interaksi pelanggan di platform media sosial perusahaan.
- 10) Memberikan Edukasi Pelanggan: Memberikan informasi edukatif kepada pelanggan tentang cara terbaik menggunakan produk atau layanan.
- 11) Proses Pemesanan dan Pembayaran: Membantu pelanggan dalam proses pemesanan produk atau layanan, serta memberikan panduan terkait pembayaran.

### **3.2 Pelaksanaan Kerja**

Praktikan melaksanakan Kerja Profesi dimulai dari 1 Oktober 2023 sampai dengan 1 November 2023. Praktikan melakukan pekerjaan sebagai Agent dan praktikan bekerja sesuai dengan *timeline* yang sudah ditentukan oleh leader. Praktikan ditugaskan untuk melayani dengan memberikan pelayanan terbaik melalui chat kepada pelanggan, membalasnya dengan *responsive*, menjawab pertanyaan, memecahkan masalah, dan memberikan bantuan kepada pelanggan dengan ramah dan efisien, serta mengelola komunikasi dengan pelanggan. Bertanggung jawab untuk mengelola komunikasi dengan pelanggan melalui Marketplace, Email, Whatsapp, dan Sosial Media.

#### **3.2.1 Log In Aplikasi Qontak**

Qontak merupakan aplikasi Omnichannel CRM berbasis cloud yang dapat membantu mengelola data pelanggan, penjualan, dan pencapaian karyawan beserta laporannya secara *real time*. Setelah Log In, praktikan diwajibkan untuk menghidupkan fitur *online* agar dapat masuk chat customer. Berikut adalah gambar tampilan awal saat ingin Log In dari aplikasi Mekari Qontak untuk proses penginputan data secara *real time* dapat dilihat dari gambar 3.1.



## Sign in

Email

aliciadevy99@gmail.com

Password

.....



Sign in

atau



Sign in dengan Google

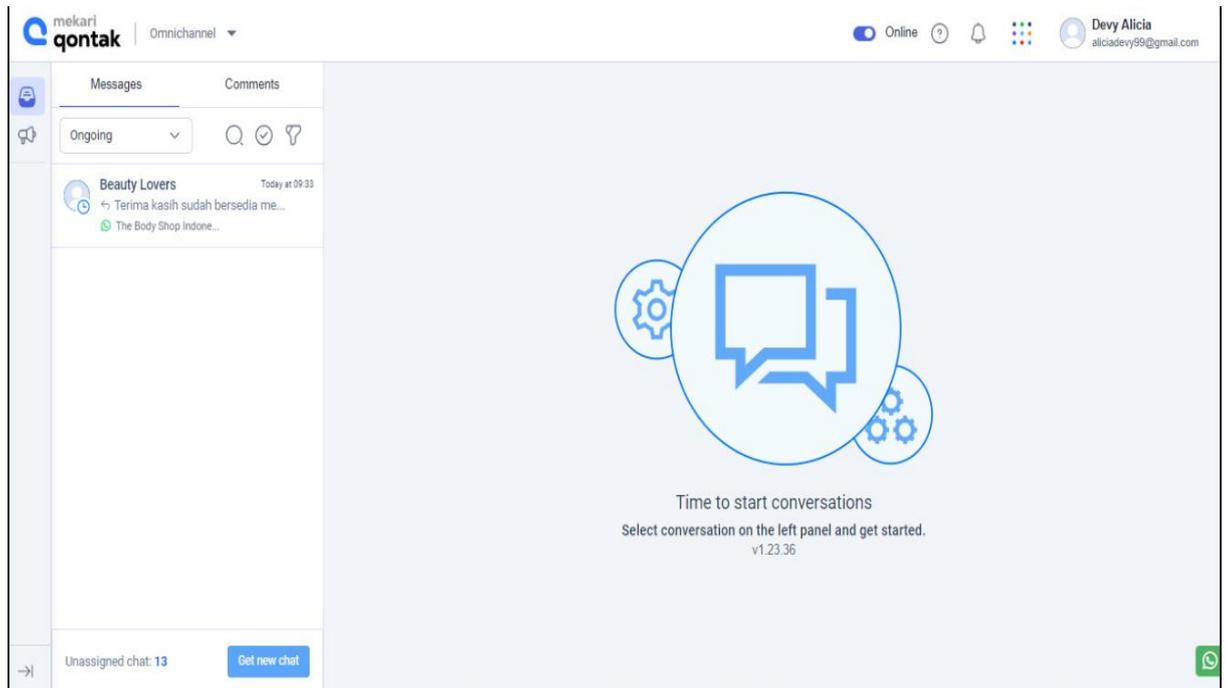
Sign in dengan ID Karyawan

Sign in dengan nomor telepon

[Lupa password](#) • [Buat akun](#)

**Gambar 3.1** Aplikasi Mekari Qontak  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

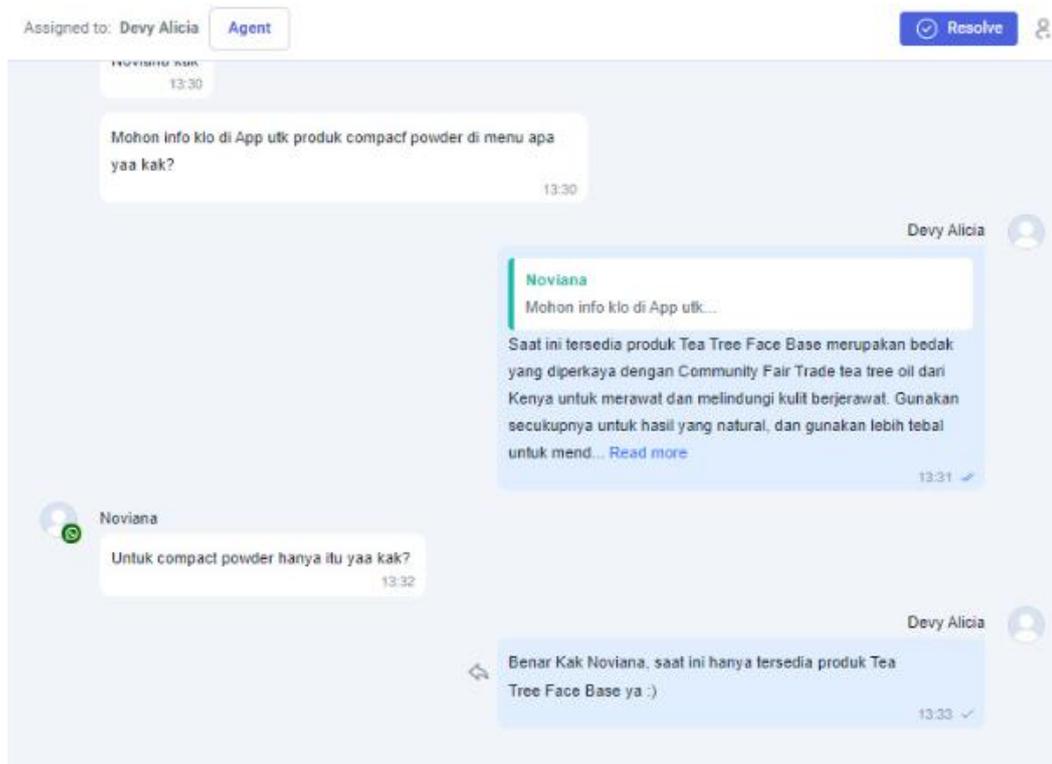
1. Selanjutnya adalah menyalakan fitur *online* pada aplikasi Mekari Qontak dan pastikan berada pada fitur Omnichannel agar dapat menerima Email, Whatsapp, dan Instagram DM secara otomatis masuk ke dalam *room chat* agent, yang nantinya akan diinput secara *real time* pada aplikasi ini. Berikut adalah tampilan gambar saat fitur *online* dinyalakan dapat dilihat dari gambar 3.2



**Gambar 3.2** Aplikasi Mekari Qontak saat online  
Sumber: Data Internal Perusahaan

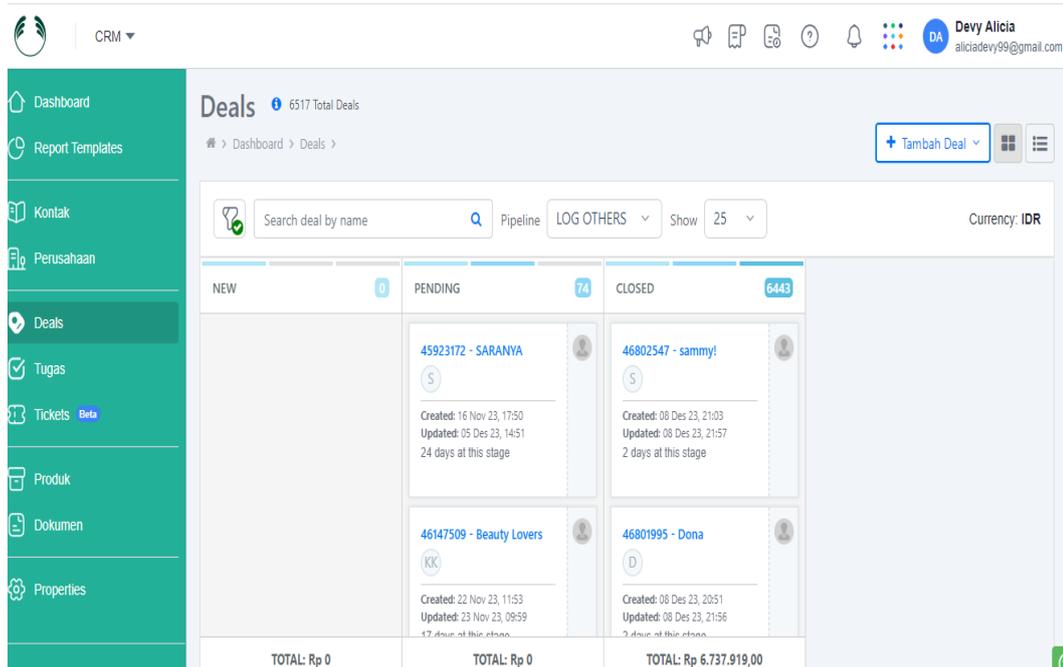
2. Ketika fitur *online* dinyalakan pada aplikasi Mekari Qontak, chat otomatis akan masuk ke dalam *room chat* praktikan. Praktikan harus memperhatikan beberapa hal ketika membalas chat dari pelanggan. Berikut adalah beberapa hal yang harus dilakukan oleh seorang agent ketika membalas chat dari pelanggan:
  - a. Sapa pelanggan dengan ramah dan sopan.
  - b. Dengarkan keluhan atau pertanyaan pelanggan dengan seksama.
  - c. Berikan jawaban yang jelas dan tepat mengenai pertanyaan atau keluhan pelanggan.
  - d. Jangan lupa untuk memberikan solusi atau tindakan yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
  - e. Pastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan jawaban atau solusi yang diberikan.
  - f. Jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada pelanggan atas pertanyaan atau keluhan yang diajukan.

Selain itu, praktikan juga harus memperhatikan tata bahasa dan ejaan yang digunakan dalam balasan chat. Pastikan bahwa balasan chat mudah dipahami dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Berikut adalah salah satu contoh gambar chat Whatsapp dari customer yang masuk ke dalam room chat agent dapat dilihat dari gambar 3.3



**Gambar 3.3 Tampilan *room chat* (Interaksi antara praktikan dengan customer)**  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

1. Jika praktikan sudah menyelesaikan percakapannya di *room chat* dengan customer yang dimana memiliki *respons time* selama 5 menit, chat tersebut akan diinput dalam sebuah fitur CRM Deals dan merubah tiketnya menjadi *closed*. Berikut adalah tampilan gambar CRM Deals untuk menginput data secara *real time* serta merubah tiket dari *New* menjadi *Closed* dapat dilihat dari gambar 3.4.



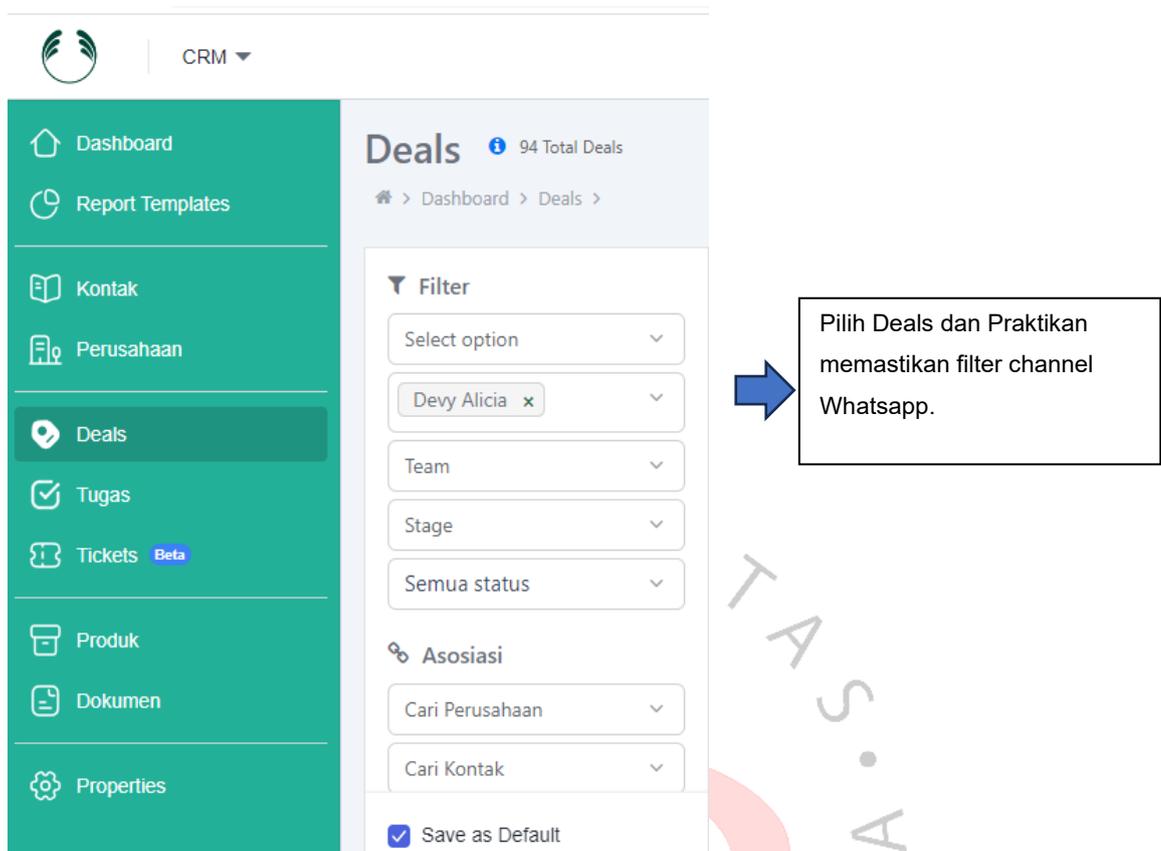
**Gambar 3.4 Tampilan CRM Deals**  
Sumber: Data Internal Perusahaan

Saat di tampilan CRM Deals, praktikan dapat menyelesaikan tiket-tiket yang sebelumnya dikerjakan dalam sebuah antrian chat. Jika sudah selesai, praktikan dapat mengubah tiketnya menjadi closed. Namun, apabila ada chat yang harus dikoordinasikan kepada tim terkait. Status tiket harus di pindah ke Pending.

2. Praktikan ditugaskan untuk membuat orderan customer yang masuk ke dalam chat agent agar mendapatkan sales yang sudah ditargetkan oleh leader. Berikut adalah Langkah-langkah cara membuat orderan dari CRM.

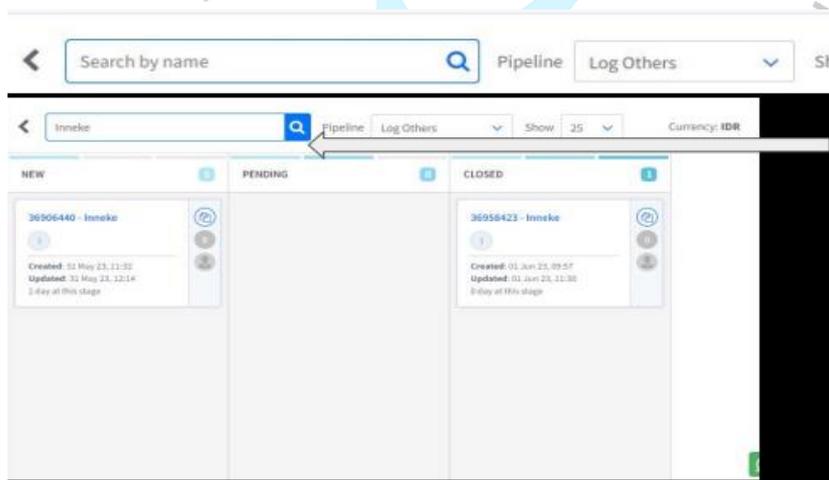
### 3.2.2 Cara Membuat Orderan dari CRM

Pada divisi Care and Sales Line bukan hanya memerikan pelayanan namun, Care and Sales Line The Body Shop Indonesia juga dapat melakukan transaksi jual beli antara customer dengan agent. Dengan sistematis yang sudah ditentukan, yaitu produk akan dikirim dari store terdekat alamat customer serta memberikan gratis subsidi ongkos kirim dengan minimal transaksi yang telah ditentukan. Berikut adalah Langkah-langkah cara membuat orderan dari CRM.



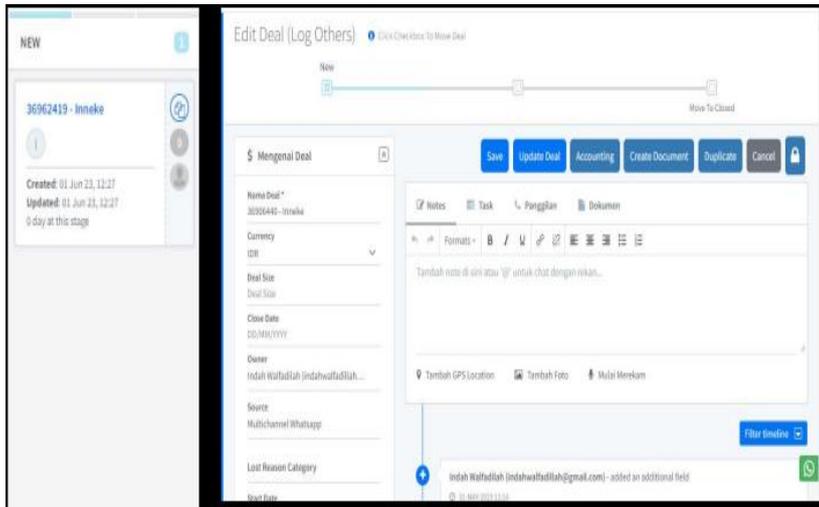
Pilih Deals dan Praktikan memastikan filter channel Whatsapp.

**Gambar 3.5 Tampilan Deals CRM**  
 Sumber: Data Internal Perusahaan



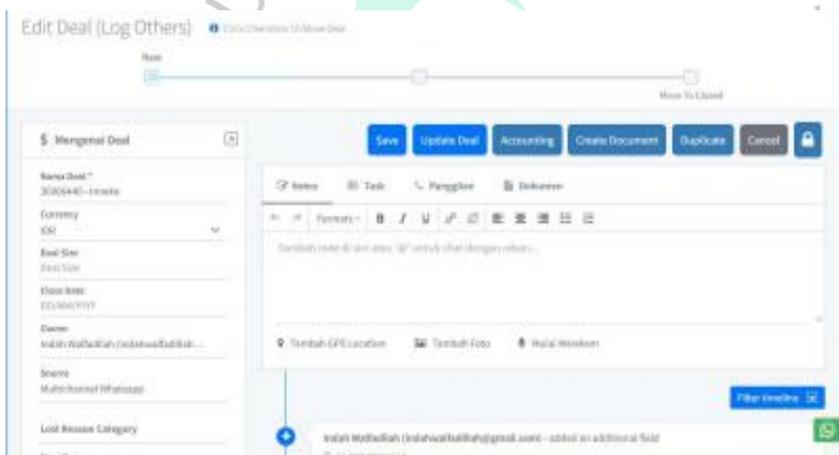
Praktikan mencari nama Customer yang melakukan pembelian dibagian "Search by name" Contoh: Inneke akan keluar tampilan seperti digambar.

**Gambar 3.6 Tampilan Pipeline Deals Log Others**  
 Sumber: Data Internal Perusahaan



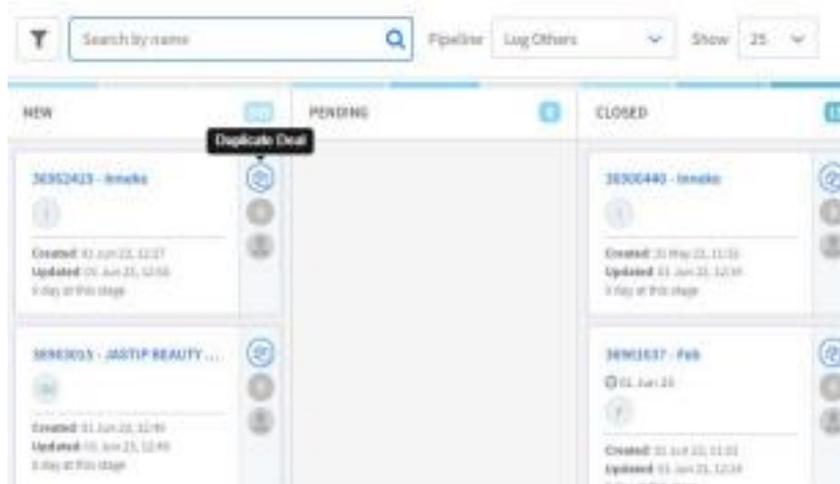
Klik nama customer yang terdapat di tiket atau kolom New. Lalu, edit Deal untuk mengisi kolom start date yang terdapat di Deal agar tiket bisa di duplicate.

**Gambar 3.7** Tampilan Deals CRM  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



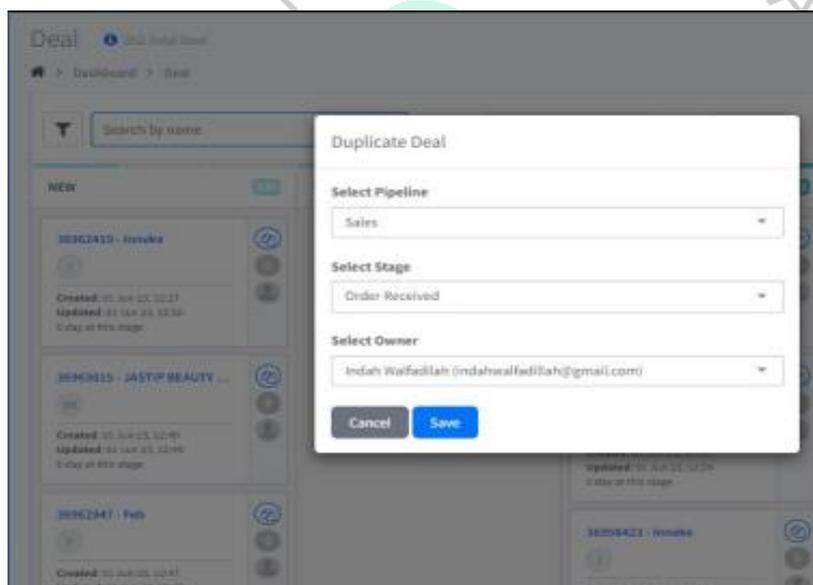
Jika sudah mengisi Start date, selanjutnya praktikan klik "Update deal"

**Gambar 3.8** Tampilan Deals CRM (Update Deal)  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



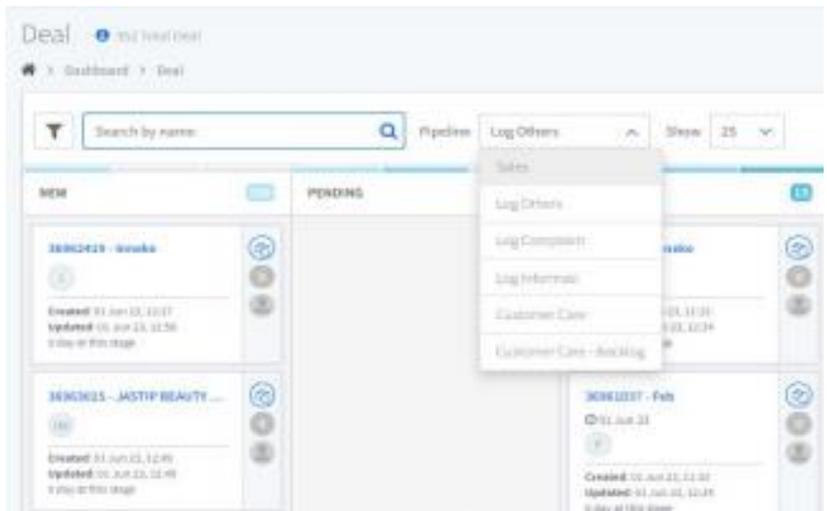
Berikut untuk tampilan setelah klik "Update Deal" dan langkah berikutnya klik "Duplicate Deal".

**Gambar 3.9** Tampilan Deals CRM (Update Deal)  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



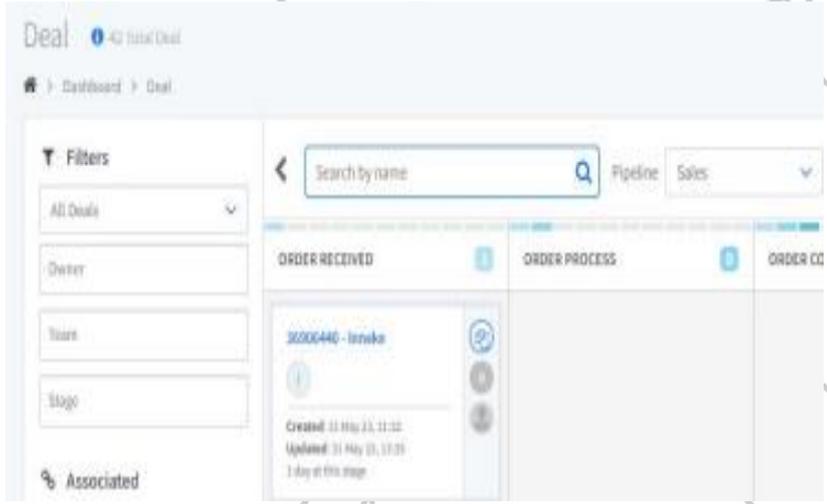
Jika sudah di "Duplicate Deal" edit Selected Pipeline menjadi "Sales". Lalu Isi menu yang harus dilengkapi dan "Save".

**Gambar 3.10** Tampilan Deals CRM (Duplicate Deal)  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



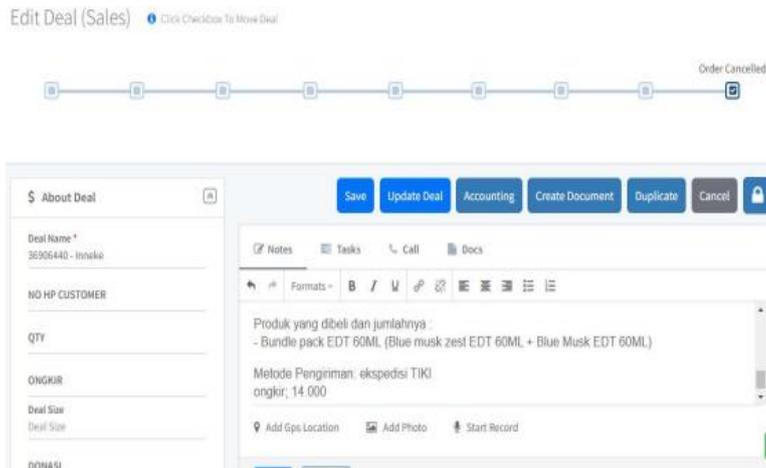
Klik dibagian Pipeline lalu ganti dengan "Sales" agar bisa ke Board Sales untuk melihat Deal yang sudah di Duplicate.

**Gambar 3.11** Tampilan Deals CRM (Sales)  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



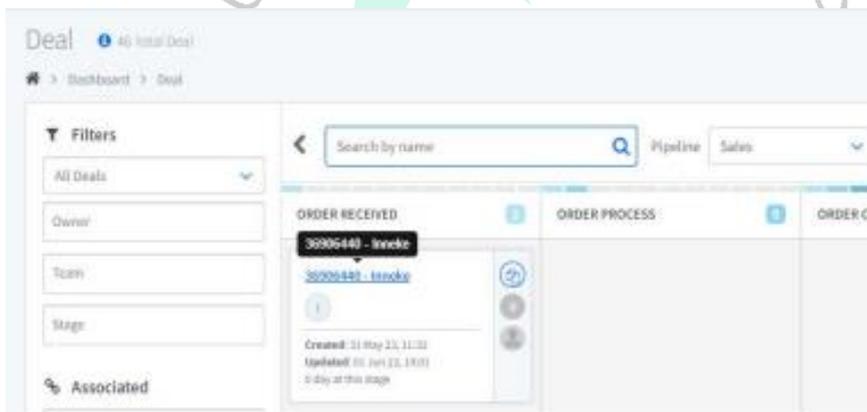
Berikut tiket cust sudah terduplicate ke Pipeline "Sales" dan berada di Board "Order Received". Lalu klik nama cust untuk mengisi form order customer.

**Gambar 3.12** Tampilan Order Received  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



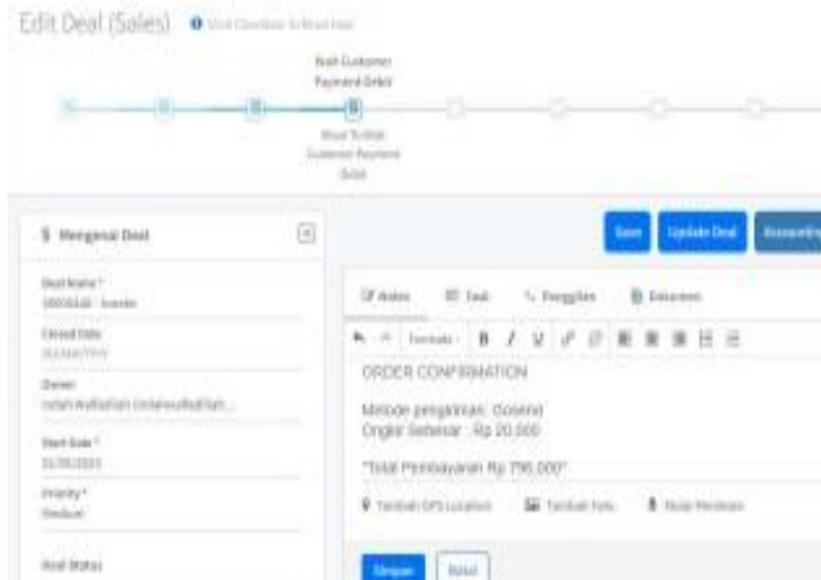
Edit Deal dan lengkapi Form yang wajib diisi/mandatory. Lalu sisipkan "Form Order" yang sudah dilengkapi oleh customer ke Notes.

**Gambar 3.13** Tampilan Order Received  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



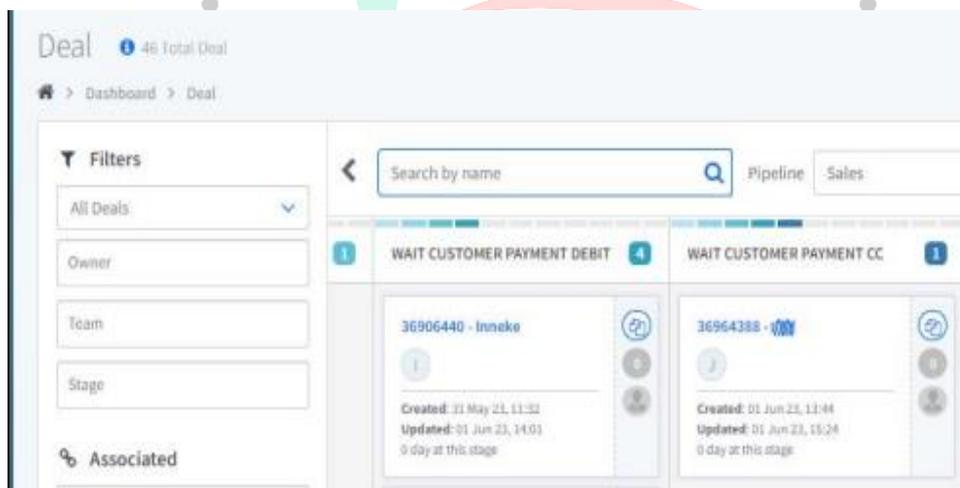
Klik "Nama Customer" yang terdapat ditiket/Kolom Order Received.

**Gambar 3.14** Tampilan Order Received  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



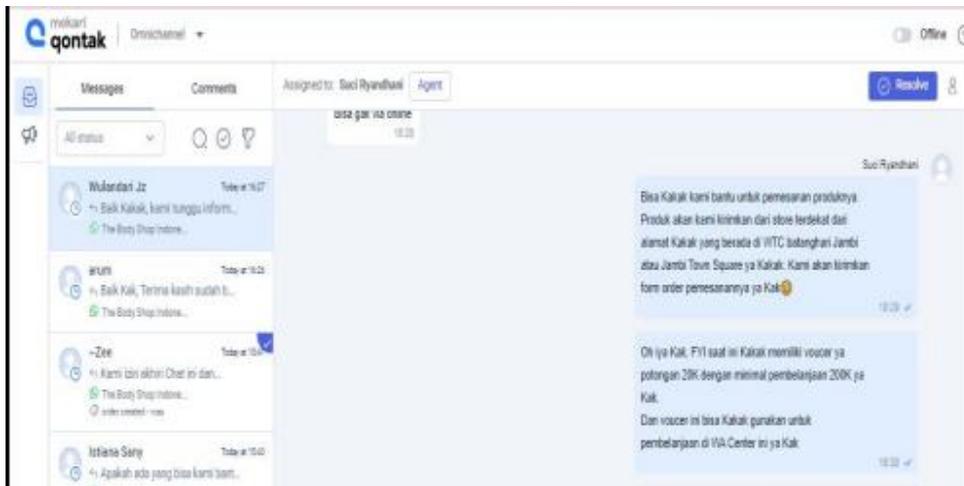
Isi "Order Confirmation" yang berisi total pembelian customer di kolom Notes. Pilih dibagian atas sampai "Wait Customer Payment Debit" dan klik "Update Deal"

**Gambar 3.15** Tampilan Wait Customer Payment Debit  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



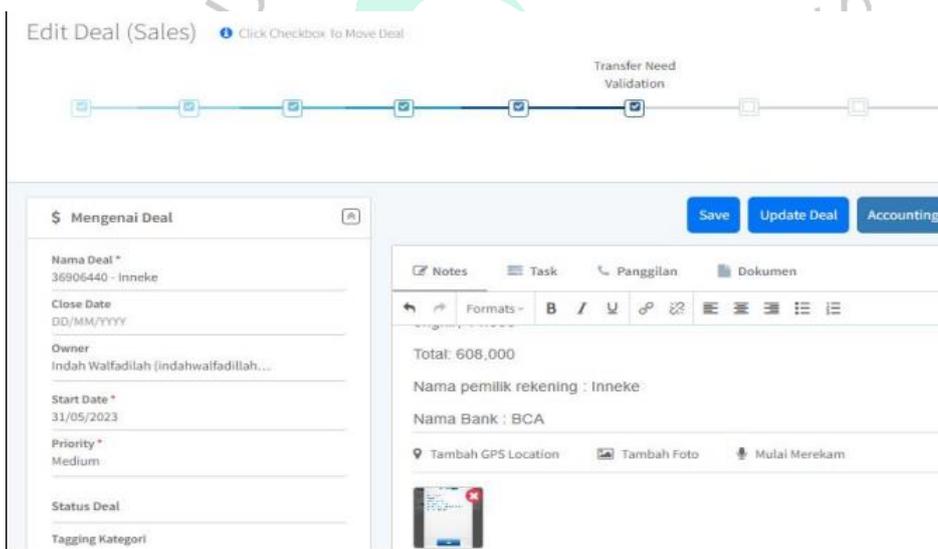
Customer sudah berada di board "Wait customer payment Debit" dan menunggu pembayaran.

**Gambar 3.16** Tampilan "Wait Customer Payment Debit"  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



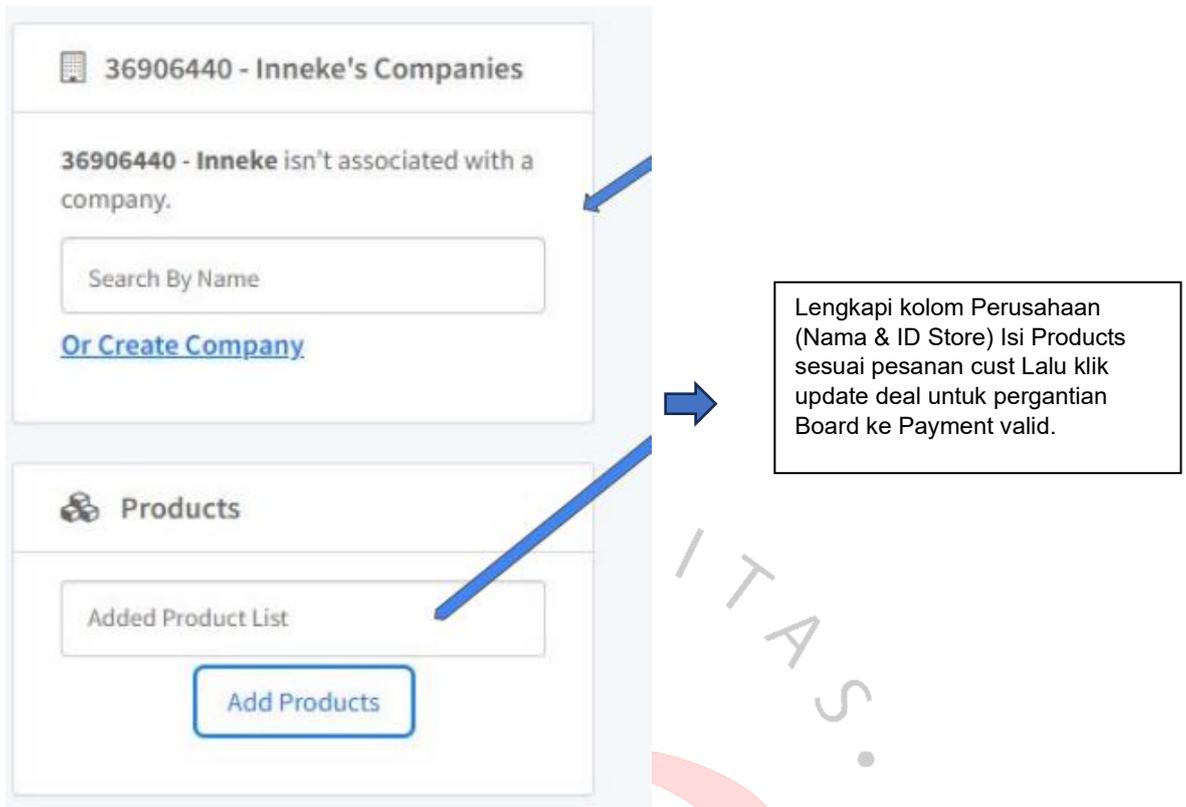
Praktikan akan mengirimkan Order Confirmation ke customer di bagian Omnichannel dengan menggunakan user "Admin" agar customer menerima total pembayaran.

**Gambar 3.17** Tampilan Omnichannel  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



Praktikan mengisi Total pembayaran, Nama pemilik rekening dan Upload bukti pembayaran agar Payment Validator bisa memvalidasi bukti pembayaran.

**Gambar 3.18** Tampilan Transfer Need Validation  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



**Gambar 3.19 Kolom Perusahaan**  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

PEMBANGUNAN JAYA.S

**Add Products**

Product Category: All categories

Product Subcategory: All categories

Product Name: SHEA EDT 30ML

Price: IDR 299,000.00

Quantity	Discount	Total Price
1	%	299,000.00

Image: [Empty field]

Buttons: Add Products, Cancel

Berikut tampilan add products dan jika sudah lengkap klik Update deal.

**Gambar 3.20** Tampilan add products  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

Deal 49 Total Deal

Dashboard > Deal

Filters: All Deals, Owner, Team, Stage

Associated: [Empty field]

Search by name: [Empty field]

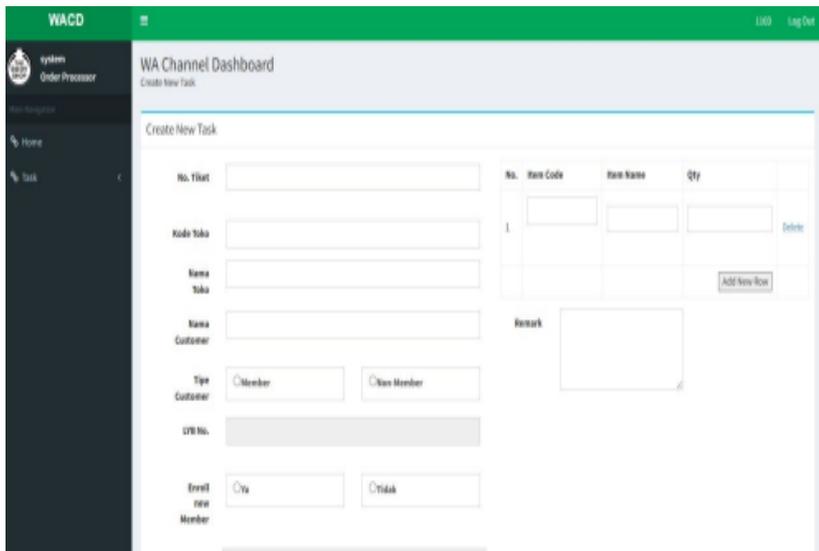
0 PAYMENT VALID 3

36906440 - Inneke

Created: 31 May 23, 11:32  
 Updated: 01 Jun 23, 16:21  
 0 day at this stage

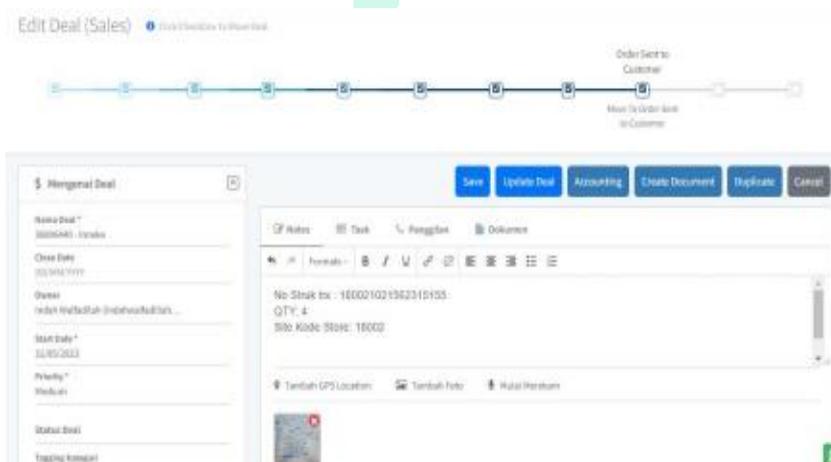
Jika sudah divalidasi oleh Payment Validator maka status pesanan cust berada di Board "Payment Valid" dan siap di Pick up oleh Praktikan.

**Gambar 3.21** Tampilan Payment Valid  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



Berikut untuk tampilan WA Channel dashboard untuk mengirim orderan dari WAC ke Store tertentu.

**Gambar 3.22** Tampilan WA Channel Dashboard  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan



Jika store sudah mengirimkan struk maka agent OP mengisi dikolom Notes yaitu : No struk trx, Qty, Site kode store dan Close date lalu upload bukti struk. Setelah itu pilih bagian atas untuk mengganti status menjadi Order Sent to Cust dan Klik "Update Deal".

**Gambar 3.23** Tampilan TBS CMS DC  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

### 3.2.3 Membuat Koordinasi di Gdocs

Praktikan juga ditugaskan untuk membantu membuat koordinasi atau mem-follow up terkait kendala dalam pengiriman, produk yang diterima salah, salah alamat, dll. Maka, praktikan akan membuat koordinasi di Gdocs yang sudah dibuatkan oleh leader agar backend dan leader dapat mem-follow up case tersebut ke pihak terkait agar dibantu penyelesaiannya. Langkah-langkah membuat koordinasi:

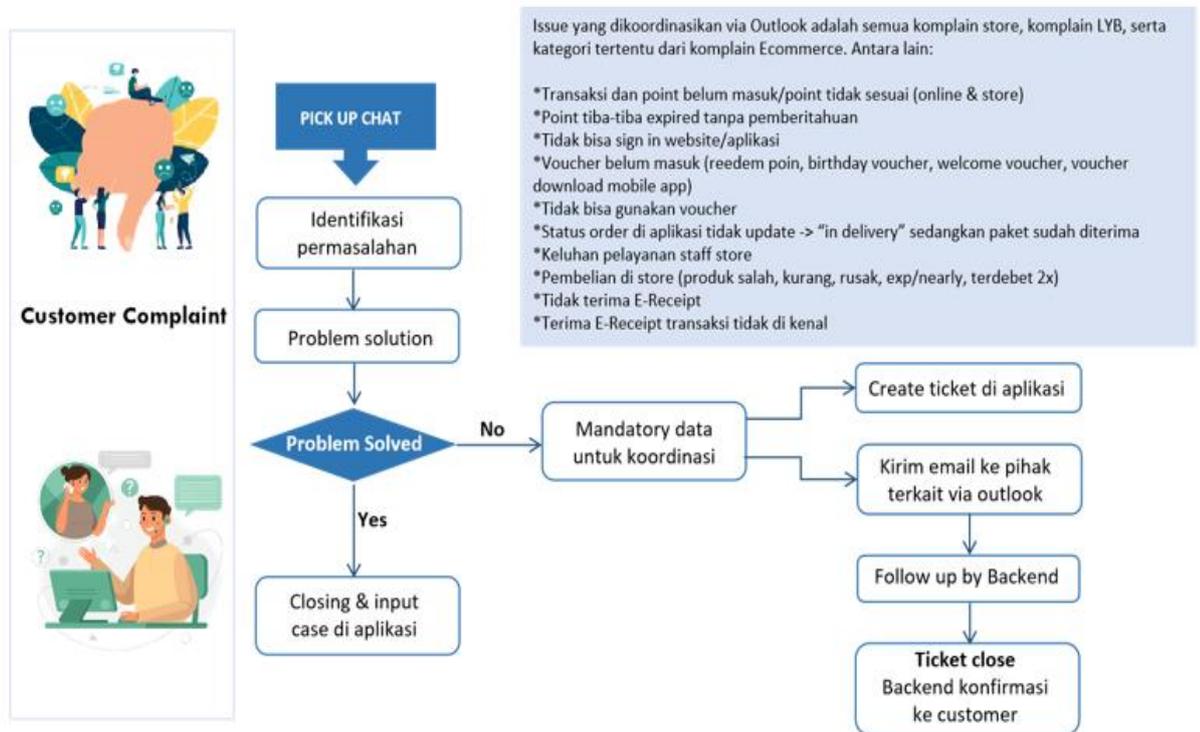
1. Praktikan meminta nomor handphone customer yang dapat dihubungi
2. Nomor pesanan, Nomor order MP, dan Nomor Icarus
3. Nomor resi
4. Detail keluhan yang dialami customer

Berikut adalah tampilan Gdocs koordinasi terkait kendala yang dialami oleh customer dan data-data serta detail keluhan customer diisi oleh praktikan dapat dilihat dari gambar 3.19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Ticket Number	Ticket Status	Input Date (CASE)	Category Case	Detail Case	Order No	Channel	MP No Order	Payment
2									
3		Close	02/11/2023	Within SLA Stuck Shipment	<p>Customer nama akun dskskrath order via Shopee. Ybs komplain pesanan belum diterima.</p> <p>Issue : status resi stuck sejak tanggal 27 Oktober 2023 jam 21:34 keterangan paket telah sampai di lokasi transit Hub terakhir Denpasar Hub, namun hingga saat ini tidak ada pergerakan.</p> <p>Nomor Icarus : 359050020230789766            Nomor pesanan: 2310240HCK3X59            Tgl Order : 24/10/2023 08:09            Tgl Pick Up : 24/10/2023 22:11            Service ekspedisi : SPX Hemat            Resi : SPXID03935671771A            Nama &amp; HP penerima : Rathi (Marketing) - 6287762616073</p> <p>Alamat pengiriman : Pt.Cut Make Trim, Jalan Mahendradata No.86, Padangambian, Denpasar Barat, KOTA DENPASAR, DENPASAR BARAT, BALI, ID, 80119</p> <p>Mohon dibantu cek. Terima kasih (Yuni)</p> <p>Customer WhatsApp atas nama Nathan order via Mobile Apps. Ybs komplain pesanan belum diterima.</p> <p>Issue : Status resi terakhir tanggal 02/11/2023 jam 13:54 keterangan Shipment : Missing, Desc : Lost</p>	359050020230789766	Shopee	231024QHCK3X59	

**Gambar 3.24** Tampilan Gdocs Koordinasi  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

### 3.2.4 Flow Membuat Koordinasi di Outlook



Gambar 3.25 Flow Cara Membuat Koordinasi di Outlook

Sumber: Data Internal Perusahaan

Terkait cara membuat koordinasi di Outlook, Issue yang dapat dikoordinasikan melalui Outlook adalah semua komplain store, complain LYB, serta kategori dari komplain Ecommerce. Antara lain:

1. Transaksi dan point belum masuk atau point tidak sesuai (online & store)
2. Point tiba-tiba expired tanpa adanya pemberitahuan kepada customer
3. Tidak bisa log in aplikasi
4. Voucher belum masuk
5. Pembelian di store (produk salah, kurang, dll)
6. Tidak terima e-receipt
7. Terima e-receipt tidak dikenal

### 3.2.5 Quiz atau Test Ujian Agent

Praktikan tidak hanya sekedar membalas chat, membuat koordinasi kepada tim terkait, dll. Akan tetapi, tugas dan kewajiban dari seorang agent disini adalah

dengan mengikuti Ujian Test yang diberikan oleh QA dan kesepakatan team leader. Hal ini menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan nilai KPI yang diperoleh dari masing-masing agent. Praktikan dijadwalkan untuk mengikuti Test Ujian ini dengan menjawab soal-soal yang telah diberikan oleh QA. Diharapkan dalam mengikuti Test Ujian ini praktikan dapat menjawab soal dengan baik agar mendapatkan nilai yang bagus juga untuk menjadi bahan penilaian kualitas kerja dari setiap masing-masing pekerja yang ada di Divisi Care and Sales Line tersebut. Berikut adalah hasil nilai setiap agent dalam mengikuti quiz yang diadakan pada bulan November 2023. Dapat dilihat dari gambar 3.21



Nama Agent	Team	Target Nilai	Nilai Quis verbal	Nilai Quis PG
Fitria Hasnu	Blue	85	90	100
Ayu Purdiyanti	Blue	85	95	100
Suci R	Blue	85	90	100
Muhammad Adnan	Blue	85	90	100
Devy Alicia G	Blue	85	100	100

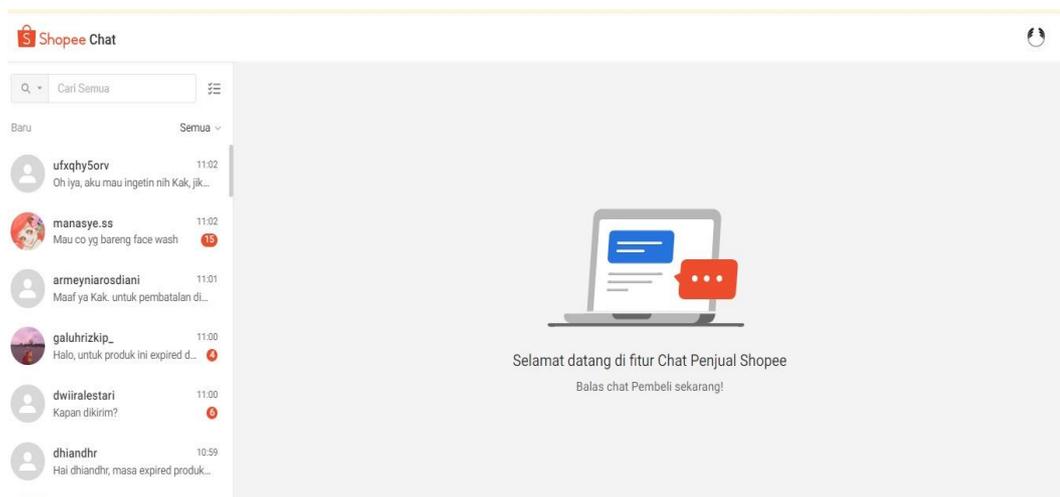
**Gambar 3.26 Nilai Quiz November 2023**  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

### 3.2.6 Membalas Chat Customer via Marketplace

Praktikan ditugaskan untuk membalas chat yang masuk di Marketplace seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, dan TikTok. Lalu, menginputnya di aplikasi Mekari Qontak. Chat juga dibalas sesuai dengan antrian, setiap ada chat dari customer yang masuk praktikan harus responsif dalam menjawab pertanyaan customer tersebut dan sesuai dengan apa yang ditanyakan serta tidak lupa untuk memberikan solusi.

#### 1. Shopee

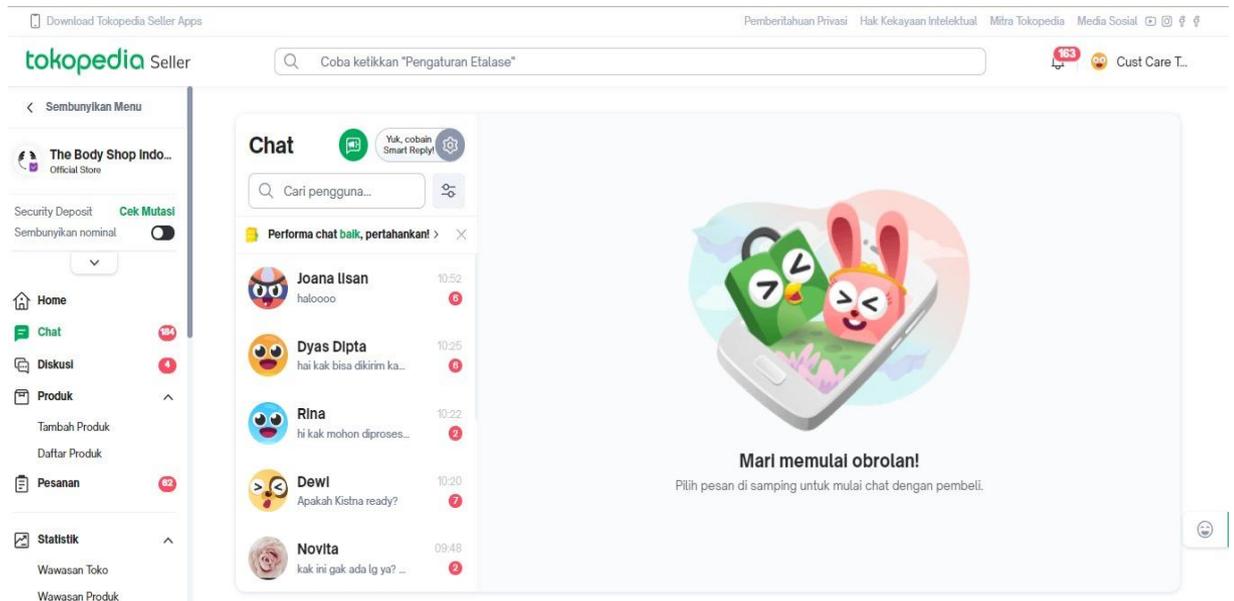
Shopee merupakan marketplace dari penjualan online The Body Shop paling banyak diminati oleh customer. Setiap chat yang masuk pada akun Shopee The Body Shop ini tidak pernah sepi peminat yang melakukan pemesanan melalui marketplace yang satu ini. Terlebih lagi jika The Body Shop mengadakan promo double date di marketplace. Chat yang masuk ke dalam akun Shopee bisa sampai ribuan chat dan seorang agent/praktikan wajib membalasnya satu per-satu. Pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh customer, yaitu berupa masa expired produk, stock produk, konfirmasi pesanan, dll. Dapat dilihat pada tampilan room chat Shopee dari gambar 3.22



**Gambar 3.27 Tampilan Room Chat di Shopee**  
Sumber: Data Internal Perusahaan

## 2. Tokopedia

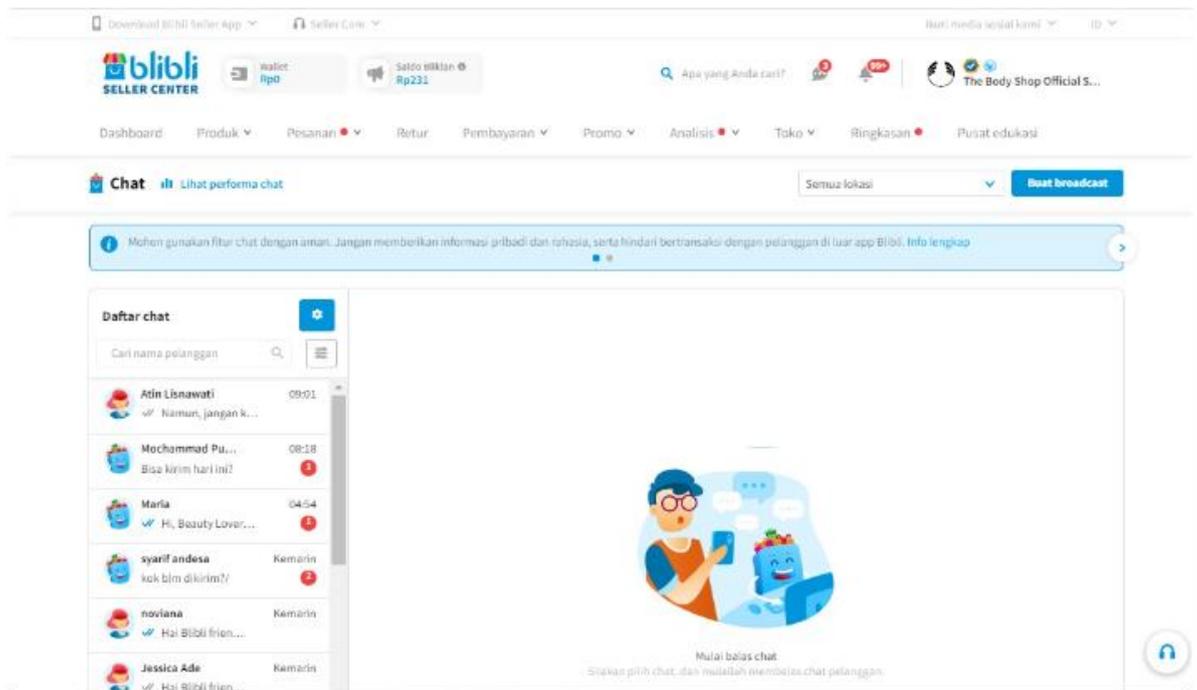
The Body Shop juga memiliki akun resmi penjualannya juga di Tokopedia. Salah satu marketplace terbanyak kedua diminati oleh customer setelah dari Shopee. Dapat dilihat tampilan room chat Tokopedia pada gambar 3.23



**Gambar 3.28 Tampilan Room Chat di Tokopedia**  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

### 3. Blibli

Blibli juga menjadi salah satu marketplace official The Body Shop Indonesia. Namun, tidak terlalu banyak seperti Shopee dan Tokopedia dari minat customer untuk melakukan pembelian di Blibli. Berikut ada tampilan room chat Blibli yang dapat dilihat pada gambar 3.24



**Gambar 3.29** Tampilan Room Chat di Blibli  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

#### 4. Instagram

Praktikan bertugaskan untuk handle akun sosial media milik The Body Shop, salah satunya seperti Instagram. Instagram yang dibalas, yaitu berupa Instagram DM, Comment dan Reels. Berikut adalah tampilan gambar Instagram Comment yang dapat dilihat pada gambar 3.25



Gambar 3.30 Tampilan Instagram Comment  
 Sumber: Data Internal Perusahaan

### Contoh Percakapan

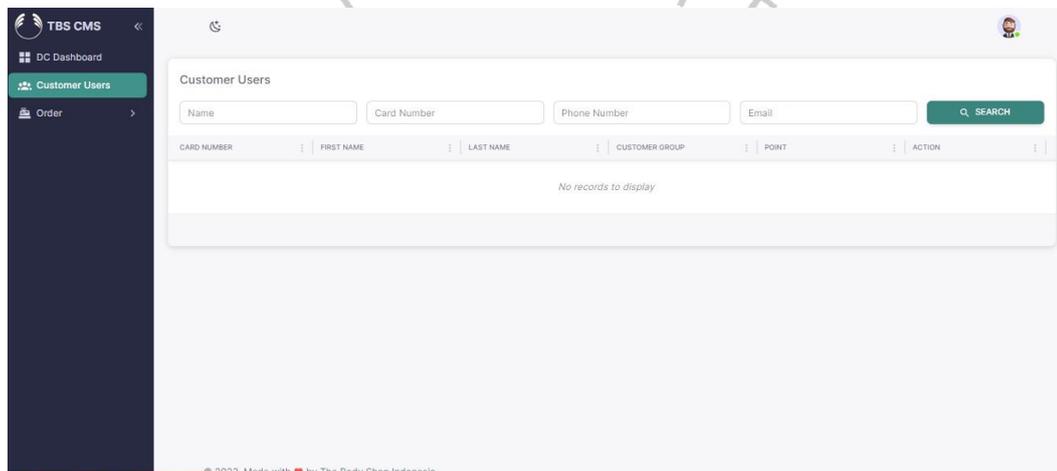
Channel	Pertanyaan	Jawaban
Tokopedia	mphon kirim hari ini	Hai Achmad Isadurofiq, terima kasih sudah order Kak. Untuk pengemasan membutuhkan waktu 1-2 hari kerja (Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional tidak berlaku) dan pengiriman akan mengikuti estimasi waktu dari ekspedisi. Namun, Kakak tidak perlu khawatir, proses diusahakan secepatnya. Untuk update proses pemesanannya, Kakak juga bisa cek berkala di aplikasinya ya.
Shopee	Kak belum dikirim barang nya Kok lama ya	Hai hestored, maaf ya sudah buat Kakak menunggu. Setelah aku cek, pesanannya menunggu proses pick up oleh jasa kirim SiCepat Halu dengan resi 004206532352. Kakak dapat pantau proses pengiriman melalui Web ekspedisi nya ya. Selain itu, bisa juga pengecekan pesanan kakak secara mandiri di aplikasi pada menu Pesanan Saya, lalu pilih pesanan yang ingin kakak cek. Ditunggu terlebih dahulu ya kak, tidak menutup kemungkinan pesanan kakak akan lebih cepat sampai :)
Shopee	Kpn ada diskonnya?	Saat ini masih berlangsung promo produk Bundles up to 40% off loh. Informasi lengkap bisa cek pada banner halaman utama toko ya. Yuk segera order sebelum kehabisan :)
Email	Selamat malam,  Kenapa barang saya undelivered ya? Padahal saya hari ini di rumah terus, dan alamat saya juga lengkap. Rumah saya persis di samping gerbang gereja Asisi Tebet, cat nya warna biru dengan no 64 yang besar di jendela. Kenapa dibidang alamat tidak lengkap? Apakah uang saya akan dikembalikan jika barang saya undelivered? Dokumen keterangan delivered dan foto rumah sudah saya lampirkan. Tolong dibantu ya, terima kasih.  Diah	Selamat pagi, Ibu Diah Nur  Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu Diah alami. Kami mengerti rasa khawatir yang dirasakan. Mengenai informasi status pesanan yang belum diterima dengan keterangan undelivered agar dapat kami bantu koordinasikan, mohon informasikan nomor order dan nomor handphone yang mudah dihubungi ya, Bu. Terima kasih.  Salam,  Sari Customer Care The Body Shop Indonesia

Gambar 3.31 Contoh percakapan

**Sumber:** Data Internal Perusahaan

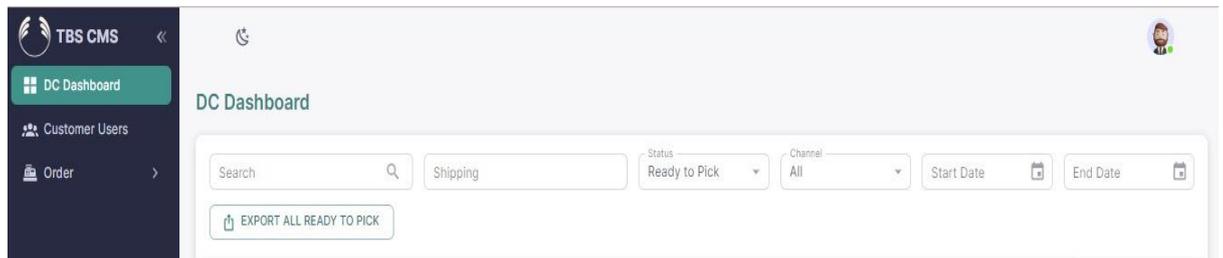
### 3.2.7 Mencari Data Customer di Icarus

1. Untuk mencari data customer praktikan dapat mencari data melalui Icarus terlebih dahulu untuk keperluan pengecekan poin, voucher yang dimiliki customer, dan history pembelian customer di Icarus melalui nama, nomor member, nomor handphone, dan alamat email yang tertera pada member. Berikut adalah tampilan gambar Customers Users (TBS CMS) yang dapat dilihat dari gambar 3.25



**Gambar 3.32** Tampilan TBS CMS Customers Users  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

2. Mengecek nomor pesanan yang dipesan oleh customer melalui pemesanan online seperti: Website, Mobile App, dan Website The Body Shop Indonesia agar dapat mengetahui pesanan customer apakah sudah masuk ke dalam packingan Distribution Center The Body Shop Indonesia. Praktikan juga dapat mengeceknya melalui Icarus di fitur DC Dashboard dengan menyertakan nomor pesanan customer. Berikut adalah tampilan gambar DC Dashboard (TBS CMS) yang dapat dilihat dari gambar 3.26



**Gambar 3.33** Tampilan TBS CMS DC Dashboard  
**Sumber:** Data Internal Perusahaan

### 1.1 Kendala Yang Dihadapi

Selama melaksanakan Kerja Profesi di Perusahaan The Body Shop Indonesia, praktikan mengalami beberapa kendala yang sempat menghambat beberapa tahap pekerjaan, diantaranya adalah :

1. Dalam melaksanakan Kerja Profesi di Perusahaan The Body Shop lebih tepatnya di Divisi Care and Sales Line mengalami kendala karena beberapa masih dalam penginputan manual, dikarenakan tidak semua chat masuk dalam aplikasi Mekari Qontak sehingga praktikan wajib menginput data secara manual di aplikasi tersebut yang menyebabkan balas chat menjadi lebih lama.
2. Bertemu dengan berbagai karakter pelanggan yang beragam, seperti pelanggan yang pemarah, tidak sabaran, pasif, lemah lembut, ataupun mereka yang tidak mau menerima masukan.
3. Sering berhadapan dengan keluhan pelanggan.

### 1.2 Cara Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi kendala yang telah disebutkan saat melaksanakan Kerja Profesi di Perusahaan The Body Shop, praktikan melakukan beberapa hal sebagai berikut:

1. Agar tiket manual tidak menumpuk, praktikan mengusahakan untuk mengerjakan tiket sampai statusnya menjadi *close* setiap habis membalas chat diusahakan langsung mengerjakan tiket tersebut dengan menginput secara manual.

2. Menemukan solusi yang tepat dan bergerak cepat dalam menyelesaikan masalah pelanggan, bahkan dengan meminta bantuan tim lain.
3. Tidak meninggalkan masalah yang belum selesai, memberikan *update* kepada pelanggan, dan menghindari sikap agresif.

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

Selama kerja profesi berlangsung dari bulan Oktober – November 2023, praktikan mempelajari banyak sekali hal-hal yang tidak di dapatkan dari perguruan tinggi. Pekerjaan di bidang Care and Sales Line dapat memberikan sejumlah pembelajaran berharga yang dapat membentuk keterampilan dan pemahaman yang berlaku dalam berbagai konteks profesional.

Praktikan dibimbing dengan mentor dan teman-teman senior cara melakukan pekerjaan sebagai Agent. Praktikan diberitahu cara menghadapi kendala yang ditemukan pada saat melakukan koordinasi. Pekerjaan di Divisi Care And Sales Line ini bukan hanya tentang memahami kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan landasan bagi pengembangan berbagai keterampilan yang sangat dihargai dalam dunia profesional.