



# 7.97%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 10 JUL 2024, 10:37 AM

## Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL  
1.08%

● CHANGED TEXT  
6.88%

## Report #21976469

**3** BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi Pada masa globalisasi, pasar kerja sangat kompetitif menuntut calon kandidat—terutama pelajar—untuk siap menghadapi persaingan internasional. Hard skill dan soft skill merupakan bidang yang harus dilakukan persiapan khusus. Oleh karena itu, sejumlah perguruan tinggi menawarkan gelar Kerja Profesi (KP) yang dirancang untuk membantu mahasiswa menjadi spesialis di bidangnya yang beretika, berkemampuan, dan profesional. Sumber daya keterampilan menengah harus mahir dalam menerapkan teori (soft skill) dan teori (hard skill). Salah satu praktik yang memberikan mahasiswa pemahaman yang jelas tentang dunia kerja disebut Kerja Profesi, atau KP. Mahasiswa akan memperoleh pengalaman, pengetahuan, dan jaringan melalui kegiatan Kerja Profesi yang semuanya penting untuk meletakkan dasar bagi karir masa depan mereka. Beberapa universitas di Indonesia, termasuk Universitas Pembangunan Jaya, mengamatkan pekerjaan profesional sebagai persyaratan mata kuliah dan kelulusan. Semua siswa yang terdaftar dalam kursus kerja Profesi diharuskan menyelesaikan 150 jam atau lebih. Untuk mempererat hubungan dan meningkatkan reputasi universitas, kerja profesional juga berfungsi untuk membina kolaborasi. Lingkungan yang diciptakan oleh program ini bertujuan untuk memaksimalkan potensi setiap siswa dalam hal hard skill dan soft skill, mempersiapkan mereka untuk pengalaman industri. Karyawan pada divisi Care and Sales Line The Body Shop

perlu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan. Selain itu, karyawan juga perlu memahami filosofi dan poin penting yang dipegang oleh The Body Shop, seperti etika dan keberlanjutan. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan di divisi Care and Sales Line The Body Shop juga perlu memperhatikan faktor-faktor seperti kesabaran, empati, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Dengan demikian, latar belakang kerja profesi di Divisi Care and Sales Line The Body Shop sangat penting untuk memastikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan selalu terbaik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. **3 7 12 1 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi 1.2**

1. Maksud Kerja Profesi 1. memiliki tujuan untuk mempelajari bidang Sumber Daya Manusia (SDM) dalam profesional layanan pelanggan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan hubungan bisnis-konsumen. 2. Kerja Profesi (KP) untuk melatih mahasiswa menjadi spesialis di bidangnya yang bermoral, kompeten, dan profesional. Sumber daya keterampilan menengah harus mahir dalam menerapkan teori (soft skill) dan teori (hard skill). 3. Mahasiswa, perguruan tinggi, dan organisasi/perusahaan yang melakukan aktivitas kerja profesi semuanya mendapat manfaat besar. 1.2.2 Tujuan Kerja Profesi Tujuannya di lakukan kerja profesi adalah 2. Tujuan kerja profesi Care and Sales Line untuk menambah wawasan dan pengetahuan praktis di bidang Sumber Daya Manusia 4. agar memenuhi harapan pelanggan dan memajukan perusahaan dengan memberikan kemudahan dan pengalaman unggul bagi pelanggan The Body Shop. 3. Tujuan kerja profesi memberikan kenyamanan dan pengalaman yang baik kepada pelanggan, Care and Sales Line di bidang Sumber Daya Manusia bertujuan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan memajukan perusahaan. 4. Selain itu, kerja profesi juga dapat melatih profesionalisme di bidang pelayanan agar dapat memberikan pengalaman di bidang Care and Sales Line. 1.3 Kegunaan Kerja Profesi Berikut ini adalah beberapa keuntungan bekerja secara profesional: 1.3.1 Bagi UPJ 1. Meningkatkan kolaborasi antara Universitas Pembangunan Jaya dengan dunia usaha/organisasi tempat mahasiswa

bekerja secara profesional. 3 2. Menjadikan program Kerja Profesi sebagai tolak ukur ilmu teknologi dan sarana pembelajaran dalam meningkatkan kualitas pengajaran di masa yang akan datang. 3 2 3. Membuat mahasiswa maupun alumni UPJ memiliki pengalaman kerja pada bidang Care and Sales Line, untuk mempersiapkan mereka langsung memasuki dunia kerja. 1.3 2 Bagi Perusahaan 1. Memperjalin kerja sama yang baik antara PT. Monica Hijau Lestari dengan Universitas Pembangunan Jaya. 3 2. Perusahaan dapat berpeluang untuk menyeleksi karyawan magang agar memiliki kandidat karyawan tetap yang berkualitas. 3 3. Perusahaan dapat memiliki ide-ide baru untuk mengembangkan perusahaan. 1.3.3 Bagi Mahasiswa 1. Untuk melatih kemampuan diri dalam Berinteraksi dan berkomunikasi dengan supervisor dan rekan kerja di tempat kerja tempat kerja profesi dilakukan. 2. Pengembangan keterampilan komunikasi dalam interaksi dengan pelanggan. Melatih mahasiswa belajar berbicara dengan jelas, mendengarkan dengan baik, dan merespon dengan cepat. 3. Mahasiswa akan belajar mengenali pentingnya kepuasan pelanggan dan bagaimana memberikan layanan yang baik. Mahasiswa akan memahami bagaimana pelanggan bisa menjadi aset berharga bagi perusahaan. 3 1.4 Tempat Kerja Profesi Gambar 1.1 Foto Kantor The Body Shop Sumber: Dokumen pribadi Kerja profesi dilaksanakan di Kantor The Body Shop Indonesia yang beralamatkan Sentosa Building, Bintaro Jaya Central Business District Jl Prof. Dr Satrio, Blok A3 No: 5. , Kota Tangerang, Banten. Pada kesempatan kali ini, praktikan ditempatkan pada bagian Divisi Care and Sales Line The Body Shop sebagai agent yang bertugas untuk membalas chat customer via Email, Whatsapp, Marketplace, dan Social media. Praktikan bertugas membalas pesan atau pun komentar yang ada di social media milik akun The Body Shop bukan hanya itu praktikan juga bertugas untuk memberikan solusi terbaik sesuai dengan SOP yang ada terkait dengan pertanyaan, permintaan, dan keluhan customer. 1.5 Jadwal Kerja Profesi Para profesional melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kriteria Universitas Pembangunan Jaya, yaitu 30 hari kerja atau 200 jam..Pelaksanaan Kerja Profesi di The Body Shop Indonesia yang dilaksanakan sejak tanggal 01

Oktober 2023 hingga tanggal 01 November 2023 praktikan memulai pekerjaan dari hari yang sudah ditentukan oleh leader dengan memiliki jadwal shift kerja pagi 4 dan siang hari. Shift pagi dimulai dari pukul 08.00-17.00 WIB, sedangkan shift siang dimulai dari pukul 13.00-22.00 WIB. Istirahat satu jam diperhitungkan saat melakukan tugas profesional. Kerja Profesi (KP) harus diselesaikan minimal 200 jam agar dapat diterima di Universitas Pembangunan Jaya. Praktisi melaksanakan pelaksanaan kerja profesi (KP) sesuai pada kerangka acuan yang telah disahkan oleh Pengawas Pekerjaan dan Dosen Pembimbing.

## BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

### 2.1 Sejarah Perusahaan Dame Anita Roddick mendirikan perusahaan yang berbasis di Littlehampton, West Sussex, Inggris pada tanggal 26 Maret 1976. Ini adalah merek kecantikan yang tulus, organik, dan didorong oleh moral. Asli sejak The Body Shop telah melakukannya selama tiga puluh tahun dengan kejujuran, dedikasi, tujuan, dan keandalan. Dasar komposisi produk The Body Shop adalah penggunaan komponen-komponen mendasar yang alami.

8 The Body Shop berakar pada aktivisme, dan sejarah kampanye diselenggarakan ditahun 1986. The Body Shop memulai dengan niat yang besar untuk terus maju. Saat ini, The Body Shop adalah merek global tepercaya dengan 5 puluhan tahun aktivisme yang sukses di belakang, dan berada dalam posisi unik untuk menyuarakan keprihatinan jutaan pelanggan dan menyampaikan tujuan kepada para pengambil keputusan di seluruh dunia, untuk mengamankan perubahan positif jangka panjang. Program Perdagangan Adil Masyarakat yang telah dirintis berjalan dengan baik sejak tahun 1987. Itu adalah cara The Body Shop untuk mendapatkan bahan dan aksesoris yang etis dan berkualitas tinggi dari seluruh dunia, sambil berdagang secara adil dengan para pemasok. Hal ini membantu mitra Community Fair Trade mendapatkan akses pasar dan berinvestasi dalam proyek-proyek sosial dan lingkungan yang bermanfaat bagi komunitas mereka, dan membantu untuk mengisi produk The Body Shop dengan barang-barang yang baik. Dapat diketahui bagaimana program ini mendorong perubahan nyata di dunia. Di

The Body Shop juga telah memerangi uji coba pada hewan sejak hari pertama. 5

Memperjuangkan bahan-bahan yang bebas dari kekejaman dan untuk menciptakan produk vegetarian yang tidak pernah, dan tidak akan pernah diuji coba pada hewan. 5 Saat ini, sekitar setengah dari produk The Body Shop merupakan produk vegan, dan mulai menghapus beberapa bahan yang berasal dari hewan dalam produknya. Ketika The Body Shop pertama kali didirikan, industri kecantikan memiliki gagasan yang cukup jelas tentang seperti apa seharusnya penampilan gadis dan wanita. Tetapi Anita juga memiliki ide sendiri. Ia percaya bahwa kecantikan adalah sumber kegembiraan, kenyamanan, dan harga diri seseorang. Produk kecantikannya, ia percaya, lebih kepada ritual harian untuk mencintai diri sendiri, bukannya menjanjikan pelangsingan dan anti-penuaan yang dijanjikan oleh industri. Dia tidak ingin membuat produk untuk membuat wanita terlihat dengan cara tertentu - tetapi untuk membantu mereka menjadikannya versi terbaik dari diri mereka sendiri. Produk The Body Shop berbahan alami yang bekerja keras untuk tubuh sebagai bahan dasar yang indah. Mencari bahan-bahan terbaik di seluruh dunia untuk membantu membersihkan tubuh. Dengan adanya program Community Fair Trade, yang mengambil bahan-bahan dari ribuan produsen dan pengrajin dan memberi manfaat bagi masyarakat di seluruh dunia, serta glosarium bahan yang ekstensif dan rincian tentang apa yang dimaksud dengan bahan-bahan alami.

### 6 2.2 Logo Perusahaan The Body Shop

Gambar 2.1 Logo The Body Shop Sumber: Internet

Logo The Body Shop mencerminkan bahan-bahan alami dan ramah lingkungan yang digunakan dalam produk-produk perusahaan. Warna hijau yang digunakan dalam logo merupakan representasi dari warna alam dan lingkungan, yang sesuai dengan prinsip "go green" dari The Body Shop. Selain itu, logo juga mencerminkan konsep "feathers" atau "drops", yang menunjukkan kepribadian pelanggan yang diinginkan oleh perusahaan. Rumusnya, logo The Body Shop mencerminkan: Warna hijau yang beragam dan berkelainan: Warna hijau mencerminkan alam, lingkungan, kehidupan, dan kesehatan. Circular emblem: Logo menggunakan embolismen

berbentuk kruks atau tenggel yang mengambangkan kepribadian pelanggan.

Secara sejak, logo The Body Shop telah mengalami beberapa perbaruan sejak tahun 1976, tetapi secara umum, logo ini menyampaikan pesan ramah lingkungan dan kepribadian pelanggan yang diinginkan oleh perusahaan. **11** 2.3 Visi

dan Misi The Body Shop Indonesia 2.3 1 Visi untuk membangun reputasi sebagai

perusahaan kecantikan yang etis dan sadar ekologis yang menawarkan

berbagai macam produk alami berkualitas tinggi serta pelayanan yang

sangat baik. 7 2.3.2 MISI 1. Kepada Klien Di setiap pasar yang

kita masuki, memenangkan hati dan pikiran klien dengan menawarkan

barang-barang yang melengkapi cara hidup terbaru dan meninggalkan dampak

yang mendalam 2. Mengenai Lingkungan Hidup Memberikan contoh kepada warga

negara lainnya dengan menaati hukum dan berperan serta dimasyarakat. 3.

Mengenai Pemegang Saham Meningkatkan nilai ekstra bagi investor melalui

hasil keuangan yang stabil dan kuat. 4. Kepada Pekerja Menciptakan

suasana kerja yang menyenangkan dan apresiatif bagi anggota staf yang

dapat bekerja tanpa mengenal lelah, dapat diandalkan, dan bertanggung

jawab atas pekerjaannya. 5. Mengenai Mitra Bisnis Ciptakan dan pelihara

koneksi berdasarkan aliansi taktis. Lima pilar The Body Shop dipadukan

dengan bentuk kepeduliannya yang meliputi lingkungan, masyarakat, dan

kemanusiaan. Diantara kelima nilai tersebut adalah: 1. Against Animal

Testing The Body Shop memahami hewan tidak dapat digunakan untuk bahan

baku dalam produk kosmetik. Selain mengkritik penggunaan riasan hewan

dalam kosmetik, The Body Shop mewajibkan semua produsen produk mentah

di seluruh dunia untuk menjunjung tinggi risiko yang terkait dengan

riasan non-hewan. The Body Shop juga telah selesai mengakhiri pengujian

rambut, mengumpulkan empat ratus helai rambut, dan mengirimkannya ke

Komisi Eropa. Hal ini menyebabkan perlunya peninjauan kembali undang-undang yang membatasi operasi kosmetik pada wanita di seluruh Eropa.

Undang-undang ini dipilih dan diresmikan pada tahun 2004. **1** Komite The Body Shop

yang melarang pewarnaan rambut menyebabkan produk tersebut mendapatkan

Humane Cosmetics Standard dari British Union for the Abolition of

Vivisection (BUAV) pada tahun 1998 dan RSPCA Good Business Award dari organisasi tersebut sebanyak dua kali pada tahun 2004. tahun yang sama. **2** 2. Support Community Trade Community Trade 8 Program untuk menetapkan harga yang adil dan sistem perdagangan untuk memberdayakan masyarakat terlantar. **1** **2** The Body Shop terutama mengambil bahan mentahnya dari berbagai komunitas petani miskin di seluruh dunia, termasuk di Meksiko, Brazil, Peru, Mauritius, Ghana, Zambia, Inggris, Italia, India, Samoa, dan masih banyak lagi. Melalui perdagangan komunitas, para petani dalam komunitas tersebut dapat membangun kehidupan yang lebih baik bagi diri mereka sendiri dan memperoleh penghidupan yang berkelanjutan dan terhormat. Selain membantu petani kecil, Community Trade secara tidak langsung berkontribusi terhadap pelestarian kekayaan budaya lokal dalam pemuliaan tanaman dengan memungkinkan The Body Shop mendapatkan material terbaik dari budidaya tradisional. Selain itu, The Body Shop menghimbau organisasi petani yang kurang terwakili untuk mendukung "Program Perdagangan Etis dengan mendaftar..

3. Activate Self-Esteem Mendorong pembeli dan staf The Body Shop nyaman dan percaya diri adalah tujuan dari komitmen ini. The Body Shop menyebarkan gagasan bahwa memiliki jantung yang sehat dan emosi positif, selain penampilan yang menarik, adalah inti dari kecantikan sejati. Dengan menyebarkan gagasan bahwa setiap perempuan itu menarik dan berbeda, komitmen ini mendorong perempuan untuk menerima individualitas mereka. **1** **2** **4**.

Defend Human Rights Ikrar ini bertujuan untuk menjaga hak asasi manusia dengan meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang semakin berkembangnya masalah perdagangan manusia, memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pencegahan dan bahaya HIV/AIDS, dan diawali dengan ancaman kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Sejak tahun 1994, The Body Shop telah mendukung upaya amal dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan meningkatnya kasus kekerasan dalam rumah tangga di banyak belahan dunia. Salah satu keberhasilan program ini adalah mengatur perjalanan panjang melalui Seoul, Korea Selatan, untuk memberikan tekanan pada pihak berwenang di sana agar mendukung organisasi yang memperjuangkan hak-hak

perempuan. Selain itu, The Body Shop memberikan donasi kepada Staying Alive Foundation, sebuah organisasi nirlaba advokasi yang telah mendanai pendidikan tentang pencegahan dan risiko HIV/AIDS sejak tahun 1993. 9 5. Protect Our Planet The Body Shop berdedikasi memerangi perubahan cuaca yang di sebabkan oleh pemanasan global sebagai perusahaan multinasional. The Body Shop telah melakukan sejumlah inisiatif, khususnya di dalam organisasi. Misalnya, mengurangi jumlah energi yang digunakan di kantor dan lokasi ritel di seluruh dunia dan berupaya menggunakan energi modern di seluruh operasi bisnis. The Body Shop dikenal sebagai pionir dalam penggunaan botol plastik yang 100% dapat terbiodegradasi, yang mengurangi dampak negatif pencemaran lingkungan. Botol-botol ini terbuat dari PET (polyethylene terephthalate) . Pada tahun 2008, perusahaan beralih ke bahan yang 100% bisa di olah kembali dan dapat terurai secara hayati untuk semua kemasan, termasuk tas supermarket yang digunakan oleh pelanggan.

#### 2.4 The Body Shop Indonesia Lokasi

The Body Shop pertama di Indonesia dibuka di mall Pondok Indah sejak tahun 1992, setelah didirikan. Sejak didirikan, The Body Shop Indonesia telah memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk beroperasi sebagai pewaralaba yang sadar lingkungan, khususnya:

1. Agar seluruh aktivitas lebih berwawasan lingkungan, audit lingkungan harus dilakukan di seluruh toko dan kantor pusat. Selain itu, kesadaran lingkungan harus ditingkatkan dan catatan harus disimpan.
2. Inisiatif isi ulang gerai The Body Shop berjalan dengan lancar. Lebih dari 4.000 botol The Body Shop di tukarkan oleh pelanggan untuk diisi ulang, menurut data dari tahun 1995–1996.
3. Inisiatif penggunaan kembali dilakukan di toko-toko dan di kantor pusat perusahaan. Ini termasuk menggunakan kembali dua sisi kertas, menggilingnya untuk membuat potongan kertas untuk kemasan hadiah, dan mendaur ulang karton bekas dan peralatan komputer dengan kemampuan email.
4. Pelanggan berpartisipasi dalam program peduli lingkungan dengan menukarkan botol kosong dengan imbalan diskon. Botol plastik akan diolah 10 kembali untuk membuat barang-barang praktis seperti sisir dan tempat sabun.
- 5.

Struktur organisasi The Body Shop Indonesia mencakup departemen hubungan masyarakat yang secara khusus bertugas menangani seluruh inisiatif sosial dan lingkungan yang diambil perusahaan serta melakukan audit lingkungan internal. 6. Action station merupakan titik fokus inisiatif sosial dan lingkungan The Body Shop Indonesia di setiap lokasinya. Semua informasi tersedia mengenai isu- isu sosial dan lingkungan ditampilkan di area ini.

### 2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan mengacu pada tata letak dan hierarki yang mengatur bagaimana tugas, tanggung jawab, dan komunikasi didistribusikan dalam organisasi. Struktur ini dapat membantu memastikan bahwa perusahaan beroperasi secara efisien dan mencapai tujuannya. Ada beberapa jenis struktur organisasi yang umum, termasuk struktur fungsional, struktur matriks, struktur divisi, dan lain-lain. Organisasi dengan struktur fungsional dipisahkan menjadi beberapa departemen, seperti pemasaran, produksi, dan keuangan, sesuai dengan fungsinya masing-masing. Namun, struktur matriks memadukan komponen proyek dan struktur fungsional, memungkinkan fleksibilitas dalam alokasi sumber daya. Struktur divisi, di sisi lain, memecah organisasi menjadi unit bisnis mandiri yang bertanggung jawab atas produk atau layanan tertentu. Setiap jenis struktur mempunyai pro dan kontra tersendiri, dan keputusannya didasarkan pada tujuan kebutuhan perusahaan. Struktur organisasi juga dapat berubah seiring pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, dan perlu disesuaikan agar tetap relevan dan efisien sesuai lingkungan bisnis yang berkembang. Berikut adalah gambar dari struktur organisasi PT. Monica Hijau Lestari dapat dilihat pada gambar 2.2 11 Gambar 2.2

Struktur Organisasi The Body Shop Sumber: PT.  Monica Hijau Lestari (2021)

Uraian kerja masing-masing posisi adalah sebagai berikut: 1. Chief Business Officer (CEO) memegang tanggung jawab untuk memastikan tujuan, strategi, dan arah jangka pendek, menengah, dan panjang perusahaan. 2. Direktur Operasional mempunyai tanggung jawab untuk mengawasi seluruh inisiatif operasional yang telah direncanakan CEO untuk satu hingga tiga tahun ke depan. 3. Development manager adalah memastikan bahwa sistem, proses, dan

prosedur bisnis beroperasi secara efisien. Komponen ini juga bertanggung jawab untuk menjadwalkan rapat, membuat statistik pencapaian perusahaan, dan mengatur SOP. 4. Manajer Dukungan L&G memikul bertanggung jawab dalam menaikkan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi melalui penyediaan lokakarya dan pelatihan. 5. Tanggung jawab sekretaris adalah mendukung direktur operasi organisasi bila diperlukan. 12 6. Posisi General Manager Kategori Produk ditugaskan untuk mengawasi pemilihan, penilaian, dan pengelolaan semua item berkualitas tinggi guna memaksimalkan pendapatan perusahaan. 7. Acting Marketing Comunication Manager orang yang bertugas mengembangkan rencana, inisiatif, atau aplikasi yang dapat menginformasikan calon pelanggan tentang merek dan produk dikenal sebagai akting komunikasi pemasaran. 8. Orang yang mempunyai wewenang untuk menciptakan ide program dan melaksanakan inisiatif bisnis untuk memaksimalkan pengetahuan tentang isu-isu lingkungan dan sosial saat ini adalah S&E Values dan Customer Loyalty Manager. Selain itu, mereka harus menjaga kesetiaan pelanggan terhadap merek tersebut. 9. Sales Force Develpoment Manajer bertugas mengembangkan dan mengelola penjualan dan inventaris, yang mencakup pelatihan dan pengembangan personel, tinjauan kinerja, dan promosi produk. 10. Pemrosesan dan pengorganisasian tugas operasional di gerai merupakan tanggung jawab manajer umum operasi ritel. dimulai dengan penjualan, pelayanan, sumber daya manusia, dan perolehan komoditas. Adapula struktur organisasi yang ada pada divisi tempat Praktikan melakukan Kerja Profesi. Dapat dilihat pada gambar 2.3 13

Gambar 2.3 Struktur Organisasi CSL Sumber: Data Internal Perusahaan 2.6

Kegiatan Umum Perusahaan The Body Shop Indonesia adalah waralaba dari The Body Shop, sebuah perusahaan kosmetik dan kecantikan global yang didirikan oleh Anita Roddick pada tahun 1976 di Brighton, Inggris.

Berikut ini adalah beberapa kegiatan umum yang dilakukan The Body Shop Indonesia:

1. Perusahaan menggunakan sistem waralaba untuk mengembangkan bisnisnya.
2. Melalui program Community Trade, bisnis ini berdedikasi untuk mendapatkan bahan baku alami premium dan barang-barang buatan

tangan dari vendor atau individu yang paling dapat diandalkan. 3. Perusahaan berkomitmen untuk melindungi lingkungan dan mempromosikan tujuan-tujuan social, seperti menentang uji coba terhadap hewan dan mendukung komunitas local. 4. Perusahaan memiliki departemen urusan publik yang bertanggung jawab atas audit lingkungan. 5. Perusahaan secara aktif terlibat dalam kampanye sosial dan lingkungan 14 6. Perusahaan ini berkomitmen untuk mematuhi semua peraturan dan hukum yang berlaku. 7. Perusahaan berfokus untuk meningkatkan penampilan fisik produk kosmetik sekaligus memastikan bahwa produk tersebut tidak membahayakan lingkungan. 8. Perusahaan berkomitmen untuk mempromosikan budaya kesadaran lingkungan di antara para karyawan dan pelanggannya. 10 9. Perusahaan tidak menggunakan iklan atau promosi yang berlebihan dalam praktik bisnisnya. 10. Bisnis ini mengundang klien untuk mengambil bagian dalam berbagai inisiatif The Body Shop untuk pemberdayaan perempuan di Indonesia. The Body Shop Indonesia saat ini terlibat dalam berbagai kegiatan, termasuk menggunakan sistem waralaba untuk mengembangkan bisnisnya, membeli bahan baku alami berkualitas tinggi dan produk kerajinan, menjaga lingkungan, mempromosikan tujuan sosial, melakukan audit lingkungan, berpartisipasi dalam kampanye sosial dan lingkungan, mematuhi peraturan dan hukum, meningkatkan tampilan fisik produk kosmetiknya, mempromosikan budaya kesadaran lingkungan, tidak menggunakan iklan atau promosi yang berlebihan, dan mendorong pelanggan untuk berpartisipasi dalam kampanye pemberdayaan perempuan. 7 9 15 BAB III

**PELAKSANAAN KERJA PROFESI 3.1 Bidang Kerja Selama melaksanakan Kerja Profesi di PT.**

Monica Hijau Lestari, praktikan di tugaskan 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: Mengenali barang dan jasa yang ditawarkan bisnis untuk memberikan informasi yang akurat kepada klien. 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 memulai Kerja Profesi pada 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, Selain mengelola komunikasi pelanggan, Anda harus mampu menanggapi pertanyaan dengan cepat dan ramah, menyelesaikan masalah, dan membantu konsumen. Bertugas mengawasi komunikasi konsumen di media sosial, WhatsApp, email, dan marketplace.

3.2.1 Log In Aplikasi Qontak

Qontak adalah perangkat lunak CRM Multisaluran yang berjalan di cloud dan membantu menangani laporan real-time serta data pencapaian pelanggan, penjualan, dan staf. 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. 17 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 18 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.. Saat menjawab chat klien, seorang agen perlu melakukan beberapa hal berikut: 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. Ingatlah untuk mengucapkan terima kasih kepada klien karena telah mengirimkan pertanyaan atau keluhan 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 19 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. 20 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. 21 Gambar 3.5 Tampilan Deals CRM Sumber: Data Internal Perusahaan Gambar 3.6 Tampilan Pipeline Deals Log Others Sumber: Data Internal Perusahaan 22 Pilih Deals dan Praktikan memastikan filter channel Whatsapp. Praktikan mencari nama Customer yang melakukan pembelian dibagian “Search by name” Contoh : Inneke akan keluar tampilan seperti digambar. Gambar 3.7 Tampilan Deals CRM Sumber: Data Internal Perusahaan Gambar 3.8 Tampilan Deals CRM (Update Deal) Sumber: Data Internal Perusahaan Gambar 3.9 Tampilan Deals CRM (Update Deal) Sumber: Data Internal Perusahaan 23 Jika sudah mengisi Start date, selanjutnya praktikan klik “Update deal” Berikut untuk tampilan setelah klik “Update Deal” dan langkah berikutnya kli

k “Duplicate Deal”. 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 3.10 Tampilan Deals CRM (Duplicate Deal) Sumber: Data Internal Perusahaan Gambar 3.11 Tampilan Deals CRM (Sales) Sumber: Data Internal Perusahaan 24 Jika sudah di “Duplicate Deal” edit Selected Pipeline menjadi “Sales”. Lalu Isi menu yang harus dilengkapi dan “Save”. Klik dibagian Pipeline lalu ganti dengan “Sales” agar bisa ke Board Sales untuk melihat Deal yang sudah di Duplicate. Gambar 3.12 Tampilan Order Received Sumber: Data Internal Perusahaan Gambar 3.13 Tampilan Order Received Sumber: Data Internal Perusahaan Gambar 3.14 Tampilan Order Received Sumber: Data Internal Perusahaan 25 Berikut tiket cust sudah terduplicate ke Pipeline “Sales” dan berada di Board “Order Received”. Lalu klik nama cust untuk mengisi form order customer. Edit Deal dan lengkapi Form yang wajib diisi/mandatory. Lalu sisipkan “Form Order” yang sudah dilengkapi oleh customer ke Notes. Klik “Nama Customer” yang terdapat ditiket/Kolom Order Received. Gambar 3.15 Tampilan Wait Customer Payment Debit Sumber: Data Internal Perusahaan Gambar 3.16 Tampilan “Wait Customer Payment Debit Sumber: Data Internal Perusahaan 26 Isi “Order Confirmation yang berisi total pembelian customer di kolom Notes. Pilih dibagian atas sampai “Wait Customer Payment Debit dan klik “Update Deal” Customer sudah berada di board “Wait customer payment Debit dan menunggu pembayaran. Praktikan akan mengirimkan Order Confirmation ke customer di bagian Omnichannel dengan menggunakan Gambar 3.17 Tampilan Omnichannel Sumber: Data Internal Perusahaan Gambar 3.18 Tampilan Transfer Need Validation Sumber: Data Internal Perusahaan 27 Praktikan akan mengirimkan Order Confirmation ke customer di bagian Omnichannel dengan menggunakan Praktikan mengisi Total pembayaran, Nama pemilik rekening dan Upload bukti pembayaran agar Payment Validator bisa memvalidasi bukti Gambar 3.19 Kolom Perusahaan Sumber: Data Internal Perusahaan Gambar 3.20 Tampilan add products Sumber: Data Internal Perusahaan 28 Lengkapi kolom Perusahaan (Nama &

REPORT #21976469

ID Store) Isi Products sesuai pesanan cust Lalu klik update deal untuk pergantian Board ke Payment valid. Berikut tampilan add products dan jika sudah lengkap klik Update deal. Gambar 3.21 Tampilan Payment Valid Sumber: Data Internal Perusahaan Gambar 3.22 Tampilan WA Channel Dashboard Sumber: Data Internal Perusahaan 29 Jika sudah divalidasi oleh Payment Validator maka status pesanan cust berada di Board “Payment Valid” dan siap di Pick up oleh Praktikan. Berikut untuk tampilan W A Channel dashboard untuk mengirim orderan dari WAC ke Store tertuju. 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 30 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”. 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 Gambar 3.24 Tampilan Gdocs Koordinasi Sumber: Data Internal Perusahaan 31 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 complain store, complain LYB, serta kategori dari complain 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. 32 Salah satu syarat untuk mendapatkan nilai KPI dari setiap agen adalah dengan memenuhi hal tersebut. 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 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. 33 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 34 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 35 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 bertanggung jawab untuk handle akun sosial media milik The Body Shop, salah satunya seperti Instagram. Instagram yang dibalas, yaitu berupa 36 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 Gambar 3.31 Contoh percakapan Sumber: Data Internal Perusahaan 37 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 38 Sumber: Data Internal Perusahaan

3.3 Kendala Yang Dihadapi Saat menjalani karir profesionalnya di

Perusahaan The Body Shop Indonesia, para praktisi banyak menemui

tantangan yang menghambat berbagai tahapan pekerjaannya, seperti: 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. 4 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.

3.4 Cara Mengatasi Kendala Cara menghadapi tantangan-tantangan yang

menghambat tersebut dalam kerja profesi di The Body Shop Company, para

praktisi mengambil tindakan 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. 4 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.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi Ketika kerja profesi

berjalan dari bulan Oktober – November 2023, praktikan mempelajari banya

k sekali hal-hal yang tidak di dapatkan dari perguruan tinggi. 39

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. BAB IV PENUTUP 4.1 Simpulan Kerja profesi dilakukan oleh praktisi selama 200 jam, dimulai pada tanggal 1 Oktober dan berakhir pada tanggal 1 November 2023. Praktisi mengikuti pola shift kerja pagi dan sore, dengan hari kerja ditentukan oleh pimpinan. Shift pagi dimulai pukul 08.00 dan berakhir pada pukul 17.00 WIB, dan shift siang dimulai pukul 13.00 dan berakhir pada pukul 22.00 WIB. Istirahat satu jam diperhitungkan saat melakukan kerja profesi. Dalam pelaksanaan kerja profesi pada Divisi Care and Sales Line praktikan bersama dengan tim lainnya diberikan tanggung jawab dalam pelaksanaan Kerja Profesi yaitu mencakup beberapa tugas sebagai agent yang terlibat dalam aktivitas seperti membalas chat yang masuk dari customer, melakukan koordinasi ketika ada komplain, memberikan arahan ke customer dengan jelas, memahami product knowledge . Dalam pelaksanaan Kerja Profesi kali ini, dapat disimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawabnya meliputi menargetkan dan merekrut pelanggan potensial, memberikan rekomendasi produk atau jasa, serta menangani keluhan, pertanyaan, dan masalah pelanggan. Untuk menjadi bagian dari tim Care and Sales Line yang baik, diperlukan keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan dalam bekerja dalam tim, empati, dan pengetahuan yang mendalam tentang produk atau layanan perusahaan. Selain itu, pengalaman kerja di Care and Sales Line juga dapat menjadi nilai tambah dalam karir. 4.2 Saran Pada saat praktikan menjalankan Kerja Profesi di PT. Monica Hijau Lestari (The Body Shop) tepatnya pada divisi Care and Sales Line banyak hal baru yang praktikan dapatkan. Terlebih lagi bagaimana cara bekerja di sebuah perusahaan yang mengedepankan pelayanan yang terbaik bagi setiap customernya. 4.2.1 Saran bagi Perusahaan (The Body Shop) 1. Mempertimbangkan terkait perubahan-perubahan yang terjadi pada sistem untuk menghindari terjadinya komplain. 2. Sebaiknya perusahaan menggunakan aplikasi yang dapat langsung ter- input data customer dengan tidak membuat

tiket secara manual agar memudahkan pekerja untuk melakukan pekerjaannya.

3. Sebaiknya perusahaan lebih sering mengadakan training agar pekerja lebih mudah memahami setiap pekerjaannya. 41

4.2.2 Saran bagi Universitas Pembangunan Jaya

1. Mendorong ikatan yang lebih erat antara institusi akademis dan dunia usaha yang menyediakan ruang bagi para profesional untuk bekerja.
2. Pelatihan kerja profesi harus ditawarkan oleh universitas sebelum dimulainya semester 6 (enam), agar calon praktisi mempunyai waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri dan mencari lokasi untuk kegiatan kerja profesi.

4.2.3 Saran bagi Calon Praktikan

Selanjutnya

1. Sangat penting untuk mempelajari dan mempersiapkan mata pelajaran yang akan dibahas selama Kerja Profesi. Pemahaman baru tentang dasar-dasar customer care membantu praktisi bersiap untuk menghadapi tantangan lapangan.
2. Bila Kerja Profesi akan dilakukan. Untuk mencari lokasi KP yang sesuai dengan kriteria, carilah lokasi KP minimal 3-4 bulan sebelumnya agar saat akan memulai memasuki masa Kerja Profesi sudah dapat dipersiapkan dengan baik.

42



REPORT #21976469

## Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	<b>3.13%</b> core.ac.uk <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/16508891.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/16508891.pdf</a>	●
INTERNET SOURCE		
2.	<b>2.83%</b> repository.ub.ac.id <a href="http://repository.ub.ac.id/163700/1/Bunga%20Putri%20Kusuma%20Wardani.pdf">http://repository.ub.ac.id/163700/1/Bunga%20Putri%20Kusuma%20Wardani.pdf</a>	●
INTERNET SOURCE		
3.	<b>1.8%</b> eprints.upj.ac.id <a href="https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/4189/11/bab1_2019081010.pdf">https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/4189/11/bab1_2019081010.pdf</a>	● ●
INTERNET SOURCE		
4.	<b>0.71%</b> www.idntimes.com <a href="https://www.idntimes.com/business/economy/yunisda-dwi-saputri/masalah-ya...">https://www.idntimes.com/business/economy/yunisda-dwi-saputri/masalah-ya...</a>	●
INTERNET SOURCE		
5.	<b>0.71%</b> eprints2.undip.ac.id <a href="https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/24423/3/BAB%202.pdf">https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/24423/3/BAB%202.pdf</a>	● ●
INTERNET SOURCE		
6.	<b>0.54%</b> eprints2.undip.ac.id <a href="https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8315/3/BAB%20II.pdf">https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8315/3/BAB%20II.pdf</a>	●
INTERNET SOURCE		
7.	<b>0.29%</b> repository.fe.unj.ac.id <a href="http://repository.fe.unj.ac.id/6604/1/laporan%20pkl_2018_Auli%20Widya%20Fe...">http://repository.fe.unj.ac.id/6604/1/laporan%20pkl_2018_Auli%20Widya%20Fe...</a>	●
INTERNET SOURCE		
8.	<b>0.22%</b> bisnis.tempo.co <a href="https://bisnis.tempo.co/read/1843948/sekilas-tentang-anita-roddick-dan-the-bo..">https://bisnis.tempo.co/read/1843948/sekilas-tentang-anita-roddick-dan-the-bo..</a>	●
INTERNET SOURCE		
9.	<b>0.2%</b> eprints.upj.ac.id <a href="https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/7520/13/BAB%20III.pdf">https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/7520/13/BAB%20III.pdf</a>	●



REPORT #21976469

INTERNET SOURCE

10. **0.19%** lib.ui.ac.id

<https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/old9/123958-SK%20010%2009%20Kus%20p%..>



INTERNET SOURCE

11. **0.09%** eprints2.undip.ac.id

<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/15595/3/BAB%20II.pdf>



INTERNET SOURCE

12. **0.08%** kerma.esaunggul.ac.id

<https://kerma.esaunggul.ac.id/upload/kerjasama/3557-Laporan%20Magang%20..>

