



Peran B2C Customer Success & Moderation dalam Proses Customer Acquisition pada Divisi Orbit Jobs di PT Orbit Ventura Indonesia

¹Zefania Mikha Manurung, ²R. Yuniardi Rusdianto

^{1,2}Universitas Pembangunan Negeri Veteran Jawa Timur, Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan,
Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur

Email : ¹zefaniamikha@gmail.com, ²rusdiyanto.adbis@upnjatim.ac.id

Abstrak

Kemajuan teknologi memiliki peran yang sangat besar terhadap perkembangan dan efisiensi dalam berbagai sektor kehidupan. Dampak dari kemajuan teknologi ini menghasilkan munculnya kemudahan dalam proses menemukan mata pencaharian bagi orang-orang, yaitu melalui hadirnya *Job Portal*. *Job portal* atau portal pekerjaan merupakan platform *online* yang dirancang untuk mempertemukan pencari kerja dengan pemberi kerja melalui satu situs tertentu. Adapun salah satu perusahaan yang memiliki produk layanan *job portal* ini adalah Orbit Jobs. Orbit Jobs merupakan *job portal* yang sangat membantu para *jobseekers* untuk menemukan informasi lowongan pekerjaan yang terbaru dan dapat disesuaikan dengan minat para *user* atau *jobseeker*. Perusahaan penyedia layanan *job portal* di Indonesia hadir dengan berbagai keunggulan masing-masing dengan harapan dapat dipilih oleh masyarakat dalam mencari informasi pekerjaan. Untuk memperoleh peningkatan *customer* yang dalam konteks *job portal* adalah *user* atau *candidate*, maka dibutuhkan peran *B2C Customer Success and Moderation* untuk membantu proses *customer acquisition* pada perusahaan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksanakan magang pada divisi Orbit Jobs di PT Orbit Ventura Indonesia dan menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan berhasil meningkatkan jumlah pengguna baru dan membantu Orbit Jobs dalam menyediakan informasi lowongan pekerjaan secara efisien, sehingga mempermudah proses rekrutmen baik bagi perusahaan maupun pencari kerja.

Kata Kunci : *Job Portal, B2C Customer Success and Moderation, Customer Acquisition, Orbit Jobs*

Abstract

The advancement of technology plays a significant role in the development and efficiency of various sectors of life. The impact of technological progress has resulted in the ease of finding livelihoods for people, namely through the emergence of Job Portals. A job portal is an online platform designed to connect job seekers with employers through a specific site. One of the companies that provides this job portal service is Orbit Jobs. Orbit Jobs is a job portal that greatly assists job seekers in finding the latest job vacancy information, which can be tailored to the interests of users or job seekers. Job portal service providers in Indonesia come with their own advantages, hoping to be chosen by the public in seeking job information. To increase the number of customers, which in the context of a job portal are users or candidates, the role of B2C Customer Success and Moderation is needed to assist in the customer acquisition process for the company. This research was conducted based on the author's observations during an internship in the Orbit Jobs division at PT Orbit Ventura Indonesia. This research is based on the author's observations during an internship in the Orbit Jobs division at PT Orbit Ventura Indonesia and shows that the implemented strategy successfully increased the number of new users and helped Orbit Jobs efficiently provide job vacancy information, thereby facilitating the recruitment process for both companies and job seekers.

Keywords: *Job Portal, B2C Customer Success and Moderation, Customer Acquisition, Orbit Jobs*

PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, perkembangan teknologi, khususnya internet, telah memberikan dampak besar pada berbagai aspek kehidupan manusia. Menurut laporan dari *We Are Social*, jumlah pengguna internet di Indonesia pada Januari 2023 telah mencapai 213 juta orang, atau sekitar 77% dari total populasi Indonesia yang berjumlah 276,4 juta orang pada awal tahun ini (Databoks, 2023). Berbagai inovasi muncul untuk memudahkan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup. Inovasi sebagai hasil dari kemajuan teknologi pun turut menciptakan perubahan dinamika pada pasar kerja. Perubahan dinamika pada pasar kerja memunculkan suatu solusi bagi para pencari kerja dalam menemukan informasi karir impian yaitu *job portal*.

Job portal merupakan platform daring yang memiliki fungsi sebagai perantara antara pencari kerja dan pemberi kerja. Pada dasarnya, *job portal* menyediakan layanan untuk memfasilitasi proses rekrutmen dan pencarian pekerjaan dengan lebih efisien. Pencari kerja dapat mengunggah resume mereka, mencari lowongan yang sesuai dengan kualifikasi dan minat mereka, serta melamar pekerjaan secara langsung melalui situs tersebut.

Penggunaan *job portal* di Indonesia bermula sejak tahun 1990-an. Hal ini cukup menggeser proses pencarian lowongan pekerjaan yang semula melalui iklan di koran, atau papan-papan pengumuman di kantor perusahaan. Pesatnya penggunaan internet, membuat *job portal* kian populer sampai memunculkan banyak situs-situs *job portal* di Indonesia yang menawarkan berbagai fitur yang menarik bagi para pencari kerja atau *jobseekers*. Hal ini juga ditawarkan oleh satu perusahaan yang juga mendirikan situs *job portal* yang dinamakan sebagai Orbit Jobs.

Orbit Jobs merupakan salah satu pilihan dari banyaknya situs *job portal* lain yang menyediakan layanannya baik dalam bentuk situs maupun aplikasi *mobile*. Orbit Jobs dibuat untuk memfasilitasi proses akuisisi kandidat potensial yang sesuai dengan talenta 4.0. Orbit Jobs diluncurkan pada tahun 2022 dan hingga kini terus dalam penyempurnaan untuk proses rekrutmen. Bersaing dengan platform *job portal* besar lainnya yang sudah lebih dahulu lahir, membuat proses *customer acquisition* sangat dibutuhkan untuk meningkatkan *brand awareness* dan pengguna baru pada masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan peran dari *B2C Customer Success and Moderation* untuk membantu perusahaan dalam memperoleh hal-hal tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini disusun dengan menggunakan jenis penelitian berupa studi literatur yang memanfaatkan beberapa hasil kajian yang relevan sebagai bahan literatur untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Adapun penelitian ini termasuk sebagai penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena menghasilkan data pembahasan berupa kata atau deskripsi. Hasil pembahasan berupa deksripsi ini berdasarkan apa yang penulis kerjakan selama melaksanakan magang sebagai *B2C Customer Success and Moderation* pada salah satu situs *job portal* yaitu Orbit Jobs.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Job Portal Orbit Jobs

Ketenagakerjaan adalah salah satu hal yang turut memberi dampak besar terhadap pertumbuhan ekonomi di suatu negara, namun sementara itu pengangguran masih menjadi salah satu masalah sosial yang nyata dan serius dihadapi oleh negara berkembang, tak terkecuali di Indonesia.

Menurut penelitian Rana & Israyeni (2024) disebutkan bahwa selain daripada kenyataan bahwa terdapat ketimpangan antara banyaknya pencari kerja dengan lapangan pekerjaan yang tersedia, salah satu faktor yang menyebabkan tingginya jumlah pengangguran yaitu kurangnya keterampilan. Maksud dari kurangnya keterampilan adalah keterampilan dalam mencari informasi, di mana para pencari kerja atau *jobseekers* kurang memiliki keterampilan dalam

mengakses untuk mencari berbagai informasi tentang perusahaan-perusahaan yang tengah membuka lowongan pekerjaan dan membutuhkan tenaga kerja.

Hal inilah yang menjadi alasan dari lahirnya situs-situs penyedia informasi lowongan pekerjaan atau yang lebih sering dikenal sebagai *job portal*. *Job portal* dinilai menjadi salah satu solusi dalam permasalahan ini. Dewasa ini, internet telah merubah berbagai aspek dalam kehidupan manusia, termasuk di dalamnya dalam hal proses pencarian pekerjaan. Kemajuan teknologi dan internet telah menghasilkan inovasi pada proses rekrutmen yang terealisasikan ke dalam bentuk *job portal*. Ada banyak perusahaan yang mendirikan situs-situs lowongan pekerjaan, dan salah satunya yaitu Orbit Jobs. Orbit Jobs merupakan situs penyedia informasi lowongan pekerjaan. Orbit Jobs menjadi solusi rekrutmen baik bagi pihak perusahaan maupun pencari kerja. Orbit Jobs berbasis pada keterampilan teknologi yang resmi diluncurkan pada tahun 2022 dengan tujuan membangun *industry connect* untuk para alumni pelatihan keterampilan dari Orbit Future Academy.

Di tengah banyaknya situs penyedia informasi lowongan pekerjaan, Orbit Jobs berfokus menjadi situs rekrutmen yang berusaha memfasilitasi proses akuisisi bakat yang sesuai. Orbit Jobs berusaha untuk memberikan dampak positif, baik bagi pihak *jobseeker* maupun pihak perusahaan penyedia pekerjaan. Bagi pihak perusahaan penyedia lowongan pekerjaan atau disebut sebagai *hiring partner*, Orbit Jobs turut membantu proses rekrutmen kandidat, mulai dari mengunggah iklan lowongan pekerjaan, proses *screening* kandidat, sampai pada tahap mendapatkan kandidat, semua difasilitasi secara *free* tanpa dipungut biaya apapun. Begitu halnya bagi para *jobseeker* yang menjadi *customer* atau pengguna dari Orbit Jobs, dengan mudah dan gratis dapat melamar pekerjaan di Orbit Jobs dengan menikmati berbagai fitur andalan dari Orbit Jobs seperti:

- a. **Dashboard Analitik**
Merupakan dasbor yang dapat diakses oleh perusahaan dan kandidat untuk proses perekrutan. Dengan adanya dasbor analitik ini, pihak perusahaan dapat mengetahui kemajuan dari proses perekrutan yang mereka iklankan, sedangkan pihak kandidat atau *jobseeker* bisa dengan mudah untuk mengetahui status perkembangan dari lamaran mereka.
- b. **Fitur IntelliMatch**
Pada *job portal* Orbit Jobs, para *jobseeker* akan diarahkan untuk dapat menemukan pekerjaan yang tepat sesuai dengan *skill* yang dicantumkan pada proses registrasi.
- c. **CV Video Based**
Berbasis teknologi, Orbit Jobs juga menghadirkan fitur CV yang berbasis video. Memungkinkan para *jobseekers* untuk *standout* dalam melamar suatu pekerjaan.
- d. **Filter Jobs Ads**
Pada situs Orbit Jobs, tersedia fitur filter *jobs ads* yang memberikan kemudahan bagi para *jobseekers* untuk mendapatkan rekomendasi lowongan pekerjaan yang terfilter cocok oleh sistem Orbit Jobs.
- e. **CV Builder**
Job portal Orbit Jobs menyediakan fitur *CV builder* untuk memudahkan para *jobseekers* dalam membuat CV (*curriculum vitae*) yang menarik bagi para *recruiter*.
- f. **Employer Review**
Employer review juga menjadi fitur dari Orbit Jobs yang memungkinkan para *jobseeker* untuk dapat memberikan *feedback* selama proses rekrutmen kepada pihak perusahaan.

B2C Customer Success and Moderation

Dalam dunia bisnis, terdapat beberapa model bisnis, salah satunya adalah model bisnis *Business-to-Consumer* (B2C).

Dalam bisnis ritel, B2C adalah bentuk transaksi antara penjual dan pembeli individual, sedangkan dalam toko *online*, B2C menggambarkan transaksi antara *e-merchant* dengan *e-customer* (Almusawir dkk, 2024).

Sama halnya dalam proses kerja, dalam suatu perusahaan, posisi pekerjaan sebagai B2C *Customer Success and Moderation* merupakan posisi yang memiliki tanggung jawab dalam melakukan interaksi secara langsung kepada pelanggan akhir terkait proses penawaran produk dan layanan milik perusahaan. B2C *Customer Success and Moderation* memiliki tanggung jawab dalam membangun hubungan dengan pelanggan melalui pendekatan secara proaktif. Tindakan proaktif ini harus selalu diterapkan ketika menangani berbagai masalah terkait produk perusahaan, dengan itu para pelanggan bisa memperoleh solusi atas kendala yang mereka alami dalam menggunakan produk perusahaan. Hal yang diharapkan berdampak dari hasil kerja seorang B2C *Customer Success and Moderation* adalah dapat membentuk kepuasan pada pelanggan, dan akhirnya akan membantu meningkatkan akuisisi pelanggan baru terhadap perusahaan.

Ada beberapa keuntungan yang dapat diterima oleh perusahaan melalui hadirnya B2C *Customer Success and Moderation*, di antaranya adalah perusahaan dapat menjangkau konsumen secara luas, perusahaan dapat memiliki *database* profil pelanggan sebagai hasil interaksi personal yang terjadi, serta perusahaan dapat memangkas biaya pemasaran.

Sebagai B2C *Customer Success and Moderation*, diperlukan strategi pemasaran yang berpusat pada konsumen, dan strategi tersebut dapat dilakukan melalui cara-cara seperti unggah iklan, pemasaran media sosial, dan *email marketing*.

Peran B2C *Customer Success and Moderation* dalam Proses *Customer Acquisition* pada Divisi Orbit Jobs di PT Orbit Ventura Indonesia

Customer acquisition adalah proses strategis yang dilakukan oleh perusahaan atau bisnis untuk menarik, memperoleh, dan mempertahankan pelanggan baru. Proses ini melibatkan berbagai upaya dan kegiatan pemasaran yang dirancang untuk mengenalkan produk atau layanan kepada target pasar, serta mendorong mereka untuk melakukan pembelian pertama dan menjadi pelanggan tetap.

Adapun proses *customer acquisition* pada Orbit Jobs dimaksudkan pada proses strategis untuk memperoleh pengguna baru agar registrasi dan aktif menjadi kandidat untuk mencari lowongan pekerjaan melalui *job portal* Orbit Jobs. Ada banyak cara yang familiar dipraktikkan pada proses *customer acquisition* ini, di antaranya melalui iklan digital, optimasi SEO, konten pemasaran, *email marketing*, *social media marketing*, acara dan promosi. Namun, selama melaksanakan magang, penulis lebih aktif untuk mempraktikkan proses *customer acquisition* ini melalui *email marketing* untuk memperoleh para pengguna baru Orbit Jobs. Berikut ini beberapa cara yang dilakukan selama penulis magang di Orbit Jobs untuk membantu proses *customer acquisition* pada Orbit Jobs:

- a. Melakukan *scraping employers*
Penulis akan menghubungi PIC perusahaan untuk menanyakan adanya ketersediaan lowongan pekerjaan. Atau dengan mencari lowongan pekerjaan melalui saluran LinkedIn masing-masing perusahaan dari *hiring partner* Orbit Jobs.
- b. Mengunggah lowongan pekerjaan tersebut di *dashboard* Orbit Jobs
Setelah mendapatkan informasi tentang ketersediaan lowongan pekerjaan dari perusahaan *hiring partner*, selanjutnya penulis mengunggah iklan lowongan pekerjaan tersebut di *dashboard* Orbit Jobs.
- c. Mengunggah kembali lowongan pekerjaan di LinkedIn
Langkah penting untuk mendapatkan pelanggan baru sebagai kandidat adalah dengan mengunggah kembali lowongan pekerjaan yang sudah penulis unggah di *dashboard* ke platform LinkedIn. Alasan mengapa LinkedIn dipilih menjadi saluran untuk mengiklankan lowongan pekerjaan adalah karena LinkedIn sendiri sudah dikenal banyak orang menjadi platform media sosial yang berfokus pada profesionalisme dan jaringan bisnis, sehingga tentu akan sangat membantu penulis untuk mendapatkan pengguna baru, karena cakupan dari LinkedIn ini sangat luas bisa membantu para *jobseekers* dalam mencari pekerjaan. Berikut ini contoh proses mengunggah lowongan pekerjaan melalui LinkedIn.

- d. Melakukan *scraping candidate*
Setelah mengunggah lowongan pekerjaan di LinkedIn, biasanya tak sampai satu hari *full*, maka para *jobseekers* sudah banyak yang melamar pada iklan unggahan lowongan pekerjaan tersebut. Para kandidat yang melamar di LinkedIn diharuskan untuk mengirimkan CV. Dari CV inilah penulis mendapatkan data berupa nomor telepon dan alamat e-mail aktif dari pelamar dan selanjutnya penulis akan mendaftarkan para pelamar kerja yang telah mendaftar di LinkedIn tersebut ke dalam suatu folder.
- e. Mengirimkan pesan *marketing*
Setelah mendapatkan semua data pelamar, selanjutnya proses penting yang dilakukan yaitu mengirimkan pesan *marketing* berupa ajakan untuk mengunduh aplikasi Orbit Jobs atau registrasi melalui situs resmi Orbit Jobs untuk melanjutkan proses lamaran. Dalam hal ini biasanya, strategi yang penulis terapkan adalah dengan mengirimkan pesan *marketing* tersebut pertama kali kepada para pelamar melalui LinkedIn *Message* dan mengirimkan koneksi pribadi kepada akun-akun pelamar.

Hal ini penulis lakukan karena sebagai *B2C Customer Success and Moderation* harus bisa berinteraksi secara langsung yang sifatnya mendalam agar bisa membangun kepercayaan dengan para kandidat, sehingga para kandidat merasa diri mereka sangat potensial dalam proses rekrutmen sehingga lebih mudah penulis arahkan untuk registrasi di Orbit Jobs. Namun, biasanya jika melalui LinkedIn *Message* ini tidak dihiraukan dalam batas waktu satu minggu, maka barulah penulis selanjutnya akan mengirimkan pesan marketing melalui e-mail

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan berdasar pada observasi penulis selama magang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Teknologi internet telah mengubah cara orang mencari pekerjaan, dan *job portal* seperti Orbit Jobs menawarkan solusi modern untuk menghubungkan pencari kerja dengan perusahaan.
2. Orbit Jobs, yang diluncurkan pada tahun 2022, berfokus pada penyediaan fitur-fitur inovatif seperti Dashboard Analitik, IntelliMatch, CV berbasis video, dan lainnya untuk membantu baik pencari kerja maupun perusahaan.
3. Peran *B2C Customer Success and Moderation* sangat krusial dalam *proses customer acquisition*, yang bertujuan untuk menarik, memperoleh, dan mempertahankan pengguna baru.
4. Strategi yang diterapkan oleh *B2C Customer Success and Moderation* berhasil meningkatkan jumlah pengguna baru dan membantu Orbit Jobs dalam menyediakan informasi lowongan pekerjaan secara efisien, sehingga mempermudah proses rekrutmen baik bagi perusahaan maupun pencari kerja.

SARAN

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan untuk pelaksanaan kerja *B2C Customer Success and Moderation* pada divisi Orbit Jobs berdasarkan pengalaman magang adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan fasilitas akun LinkedIn dan SalesQL premium untuk menunjang pekerjaan tim *B2C Customer Success and Moderation*.
2. Terperinci secara jelas batasan kerja dari posisi *B2C Customer Success and Moderation* demi efisiensi hasil kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adieb, M. (2021). *Ingin Meningkatkan Pendapatan? Ketahui Lebih Dalam Apa Itu Customer Success*. Diakses pada 16 Juni 2024, dari <https://glints.com/id/lowongan/customer-success-adalah/>
- Afrizal, dkk. (2022). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Publica Indonesia Utama.
- Agung, L. , & Doringin, F. (2017). *Practical Human Resources*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Almusawir, dkk. (2024). *Hukum Dagang*. Jakarta: Kencana.
- Anggraeni, E. Y., dkk. (2022). *Buku Ajar E-Business & E-Commerce* . Indramayu: Penerbit Adab.
- Annur, C. M. (2023). *Pengguna Internet di Indonesia Tembus 213 Juta Orang hingga Awal 2023*. Diakses pada 15 Juni 2024, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-213-juta-orang-hingga-awal-2023>
- Fauzi, dkk. (2022). *KONSEP DASAR MEMAHAMI ELECTRONIC BUSSINES*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Khan, A., Wankhade, A., Pakhide, P., Meshram, S., & Zunke, S. (2019). *A review study on online job portal*. Int. J. Sci. Res. Comput. Sci. Eng. Inf, 5(1), 251-255.
- Nursiyono, J. A., & Dewi, D. M. (2022). *Hubungan Permintaan dan Penawaran Tenaga Kerja Melalui Penggunaan Big Data (Studi Kasus: loker. id dan Google Trends)*. Jurnal Ekonomi Indonesia, 11(1), 95-108.
- Orbit Future Academy. (2024). *Organization Chart* [PowerPoint Slides].
- Orbit Future Academy. (n.d). *The Orbit Way*. Diakses pada 15 Juni 2023, dari <https://orbitfutureacademy.id/id/orbit-ways/>
- Orbit Future Academy. (n.d). *Who We Are*. Diakses pada 15 Juni 2023, dari <https://orbitfutureacademy.id/id/orbit-ways/>
- OrbitJobs. (n.d.). *Platform Perekrutan Terbaik Untuk Siap Digital 4.0*. Diakses pada 16 Juni 2023, dari <https://www.orbitjobs.id/about-us>
- Rana, R. M., & Israyeni, I. (2024). *Pengaruh Kartu Prakerja Terhadap Angka Pengangguran Di Sumatera Barat*. Ecosains: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembangunan, 13(1), 40-48.
- Suprayitno, D., dkk. (2024). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Strategi*. Yogyakarta. PT Green Pustaka Indonesia.
- Yusuf, M., & Ifada, N. (2022). *E-Commerce: Konsep dan Teknologi*. Malang: MNC Publishing.