



BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kuliah kerja praktek di PT. COLUMBINDO PERDANA, penulis ditempatkan pada salah satu divisi yaitu di bidang marketing dan keuangan. Dimana yang berorientasi terhadap peningkatan pelayanan konsumen, dengan memberikan pelayanan yang cepat tanggap sehingga konsumen tidak merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan.

Seorang customer service memiliki kecakapan dan keahlian dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan memiliki pengetahuan mengenai produk yang ada di PT. COLUMBINDO PERDANA. Dalam meningkatkan pelayanannya PT. COLUMBINDO PERDANA menetapkan Service Quality Maintenance (Pengendalian Kualitas Pelayanan), yaitu dengan cara penyebaran katalog atau dengan menelepon konsumen, dan dengan menyediakan form keluhan atau saran. Yang bertujuan meningkatkan kepuasan konsumen dan citra perusahaan.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kuliah kerja praktek selama kurang lebih 1 bulan yang dimulai dari tanggal 26 Agustus s/d 20 September 2002. Selama pelaksanaan

Kerja Praktek penulis diberi kesempatan untuk membantu mengerjakan tugas.

Adapun tugas tersebut antara lain adalah :

1. Membantu mempersiapkan dan merekap kwitansi outdoor yang akan dibawa oleh collector melalui DPK (daftar penyerahan kwitansi).
2. Membantu menyusun kembali kwitansi janji banyar untuk di susun di file.
3. Membantu membuat laporan administrasi harian.
4. Membantu membuat kwitansi outdoor yang sudah jatu tempo.
5. Membantu mencatat kwitansi baru ke buku target.
6. Ikut melaksanakan kanvasing dengan melakukan penyebaran katalog.
7. Melayani konsumen yang datang ke Showroom.

3.3 Hasil Kuliah Kerja Praktek

Sebelum membahas lebih jauh terhadap judul Kuliah Kerja Praktek yaitu PELAYANAN KONSUMEN DI PT. COLUMBINDO terlebih dahulu penulis akan menjelaskan arti dari pelayanan konsumen (Customer Service).

Pelayanan konsumen (Customer Service) adalah orang atau bagian yang bekerja pada suatu perusahaan yang bertugas untuk memberikan informasi kepada seorang konsumen mengenai produk dan jasa yang dimiliki oleh perusahaan, seperti memberikan informasi mengenai Penjualan sewa beli, informasi mengenai produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan.

Kepuasan konsumen dilahirkan oleh pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang baik akan memunculkan hubungan yang baik antara perusahaan

dengan konsumen. Sehingga tidak berlebihan kalau dikatakan bahwa pelayanan yang baik berkorelasi positif dengan profitabilitas.

Adapun sasaran kerja pelayanan konsumen adalah :

1. Sebagai informasi produk atau jasa
2. Menanggapi keluhan konsumen
3. Menanggapi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai prosedur

Didalam melayani konsumen harus memiliki keterampilan pokok yaitu:

- a. Berpenampilan baik dan rapih
- b. Ramah dan efektif
- c. Memanggil nama dan sopan
- d. Mendengarkan dengan tekun
- e. Memahami bahasa isyarat
- f. Memperlihatkan gairah kerja
- g. Bicara jelas dengan kalimat yang baik
- h. Menguasai pengetahuan produk
- i. Menangani complain secara professional
- j. Tetap tenang dan tinggi hati
- k. Berikan alternatif
- l. Meminta bantuan kepada rekan kerja jika ada kesulitan
- m. Memberitahukan konsumen apabila harus menunggu

3.3.1 Sasaran Dan Manfaat Service Excellence

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maka PT. COLUMBINDO PERDANA menetapkan sasaran dan manfaat Service Excellence yang terdiri dari :

A. Sasaran

- 1) Memuaskan konsumen
- 2) Meningkatkan loyalitas konsumen
- 3) Meningkatkan penjualan produk
- 4) Meningkatkan pendapatan / laba

B. Manfaat

1. Bagi Konsumen
 - a. Kebutuhannya terpenuhi
 - b. Merasa dihargai dan mendapat pelayanan yang baik
 - c. Merasa lebih percaya sebagai mitra bisnis
 - d. Merasa menemukan Company yang professional
2. Bagi Karyawan
 - a. Lebih percaya diri
 - b. Ada kepuasan pribadi
 - c. Menambah ketengan kerja
 - d. Memupuk semangat meniti karir secara lebih mantap
3. Bagi Company
 - a. Meningkatkan kesan profesionalisme (Corporate Image)
 - b. Kelangsungan usaha lebih terjamin
 - c. Mendorong masyarakat tetap berhubungan meningkatkan perolehan profit

3.3.2 Macam-macam Keluhan Pelanggan Dan Cara Penanganannya

Macam-macam Keluhan Konsumen :

- a. Keterlambatan survey



- b. Keterlambatan pengiriman barang
- c. Salah kirim barang
- d. Barang cacat dan minta diganti
- e. Spesifikasi tidak sesuai
- f. Keluhan sikap dan cara pelayanan dari pramuniaga

Tugas utama pelayanan konsumen adalah menerima masukan dan menangani keluhan, Keluhan pelanggan adalah pernyataan pelanggan mengenai produk atau pelayanan yang tidak sesuai dengan permintaan atau pengharapan.

Tindakan untuk menghadapi keluhan pelanggan adalah :

- 1) Mendengar dan mengajukan pertanyaan.
- 2) Turut berempati.
- 3) Tetap terkontrol dalam mengajukan pertanyaan serta merumuskannya.
- 4) Tunjukkan selalu kepada pelanggan bahwa kita menaruh perhatian dan ingin membantu. Jangan menunjukkan ekspresi kemarahan, tidak sabar atau sarkatis terhadap pelanggan.
- 5) Bertindaklah cepat untuk mengatasi situasi ini dan pastikanlah bahwa tindakan ini memang terlaksana.

Teknis Penanganan Keluhan Konsumen :

- a. Menerima keluhan dari konsumen dan menanyakan nama konsumen (sesuai faktur), nomor faktur, alamat lengkap, nomor telepon, spesifikasi produk dan masalahnya.
- b. Tuliskan semua kriteria tersebut dalam buku besar complain dan kemudian segera tindaklanjuti.

Cara Menyelesaikan Masalah

A. Menjernihkan Permasalahan

- 1. Selediki, apa yang dikehendaki pelanggan.

2. Jangan tergesa-gesa menarik kesimpulan.
3. Uraikan kembali fakta-faktanya kepada pelanggan.

B. Mengambil Tindakan

1. Membiasakan diri dengan kebijaksanaan dan aturan main dalam perusahaan.
2. Sadari keterbatasan dari kedudukan Anda.
3. Sarankan beberapa alternatif.
4. Sepakat untuk suatu pemecahan.

C. Bawalah Pelanggan Ke Petugas Yang Tepat

1. Tetaplah bertanggung jawab atas pemecahan masalah.
2. Antarkan pelanggan untuk menemui orang yang berwenang.
3. Ucapkan terima kasih kepada pelanggan karena telah membawa masalah tersebut.

3.3.3 Tugas Dari Costumer Service

Adapun tugas dari pada pelayanan konsumen di PT. COLUMBINDO PERDANA adalah sebagai berikut :

Tugas Pokok / Lingkup Kerja :

5. Menerima dan mencatat keluhan konsumen yang masuk.
6. Membuat laporan complain harian dan bulanan.
7. Mengikuti dan memantau kecepatan perbaikan barang dan harus menyelesaikan kendala yang ditemui dengan bagian yang terkait.
8. Melakukan penelitian yang diintruksikan oleh Divisi Customer Service.

9. Berkoordinasi dengan bagian gudang menyangkut barang.
10. Menaggapi keluhan dan keinginan konsumen.
11. Memberikan informasi yang benar mengenai divisi/bagian yang ada dan menyalurkan ke bagian yang sesuai dengan keperluan mereka.

