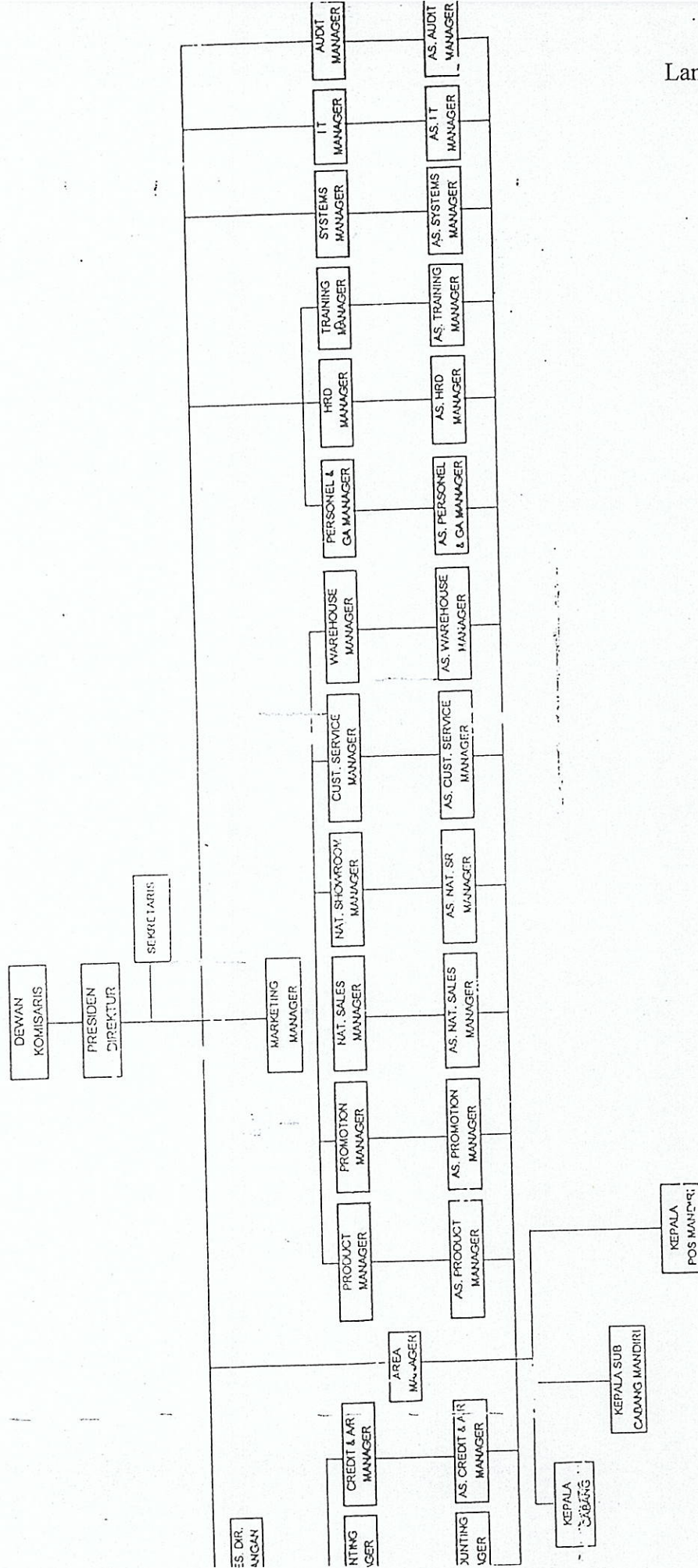




LAMPIRAN

Lampiran 1

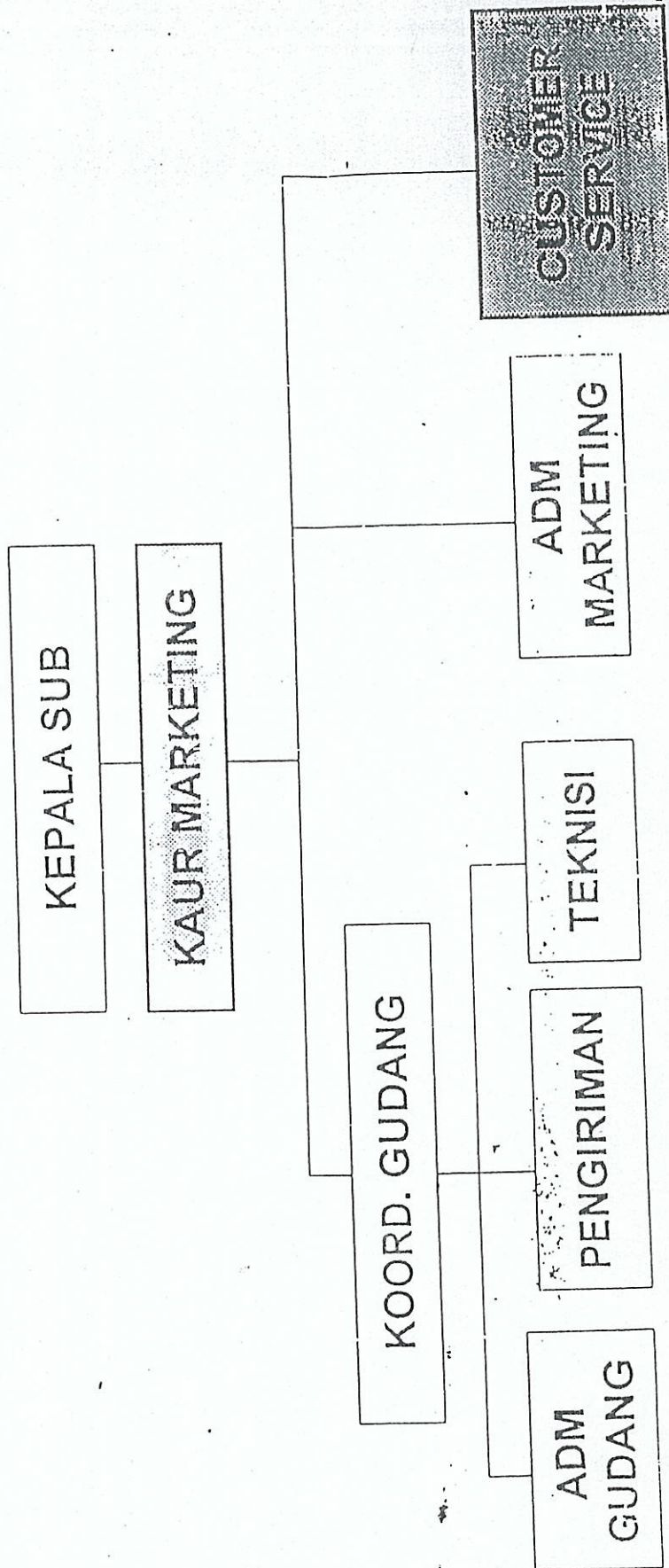




COLUMBIA

STRUKTUR CUSTOMER SERVICE

POSISI CS DI SUB MANDIRI



Lampiran 2



PRODUCT KNOWLEDGE PT. COLUMBINDO PERDANA

PT. COLUMBINDO PERDANA menjual jenis produk, yaitu barang barang elektronik dan furniture. Sementara itu jenis produknya dapat pula dirinci sebagai berikut :

a) Elektronik

- ▼ VCD (Video Compact Disc)
- ▼ CTV (Colour Television)
- ▼ Speacker Active
- ▼ Kompor Gas
- ▼ Lemari Es
- ▼ Mesin Cuci
- ▼ Komputer

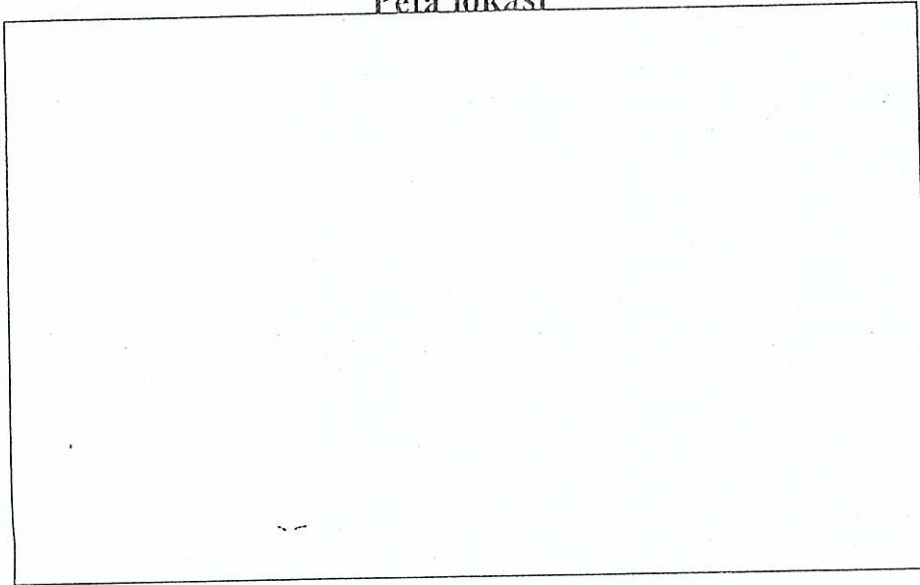
b) Furniture

- ▼ Kursi tamu
- ▼ Meja makan
- ▼ Tempat tidur
- ▼ Lemari
- ▼ Meja belajar

DATA COMPLAIN SERVICE

Nama Konsumen :
Alamat Lengkap :
Telepon :
Nama Barang & Type :
No Faktur :
Keluhan :

Peta lokasi



Konsumen ada di rumah pada hari , pukul:
Bandung,

Hormat Saya,

Yang Menerima,

(.....)
Konsumen

(.....)
Jb.

Keterangan :

Untuk barang VCD, MIDI, CTV 14" Jika mengalami kerusakan harap barang dibawa ke
SR. A. YANI.

NO. TELPON CUSTOMER SERVICE (YULIANAH): 7104103

PT. COLUMBINDO PERDANA
SUB. BANDUNG TENGAH
JL. A YANI NO. 800

Lampiran 5

LAPORAN CAMPLAIN KONSUMEN
BULAN AGUSTUS 2002

NO	TGL MASUK	TGL SELESAI	TEKNIS	NO FAKTUR	NAMA KONSUMEN	NAMA BARANG	CAMPLAIN	PERBAIKAN	KET
1	01/08/02	02/08/02	Adi	326 VSR	Toni Ambar W	PRINTER LEXMARK	Pasang	Pasang	Selesai
2	01/08/02	02/08/02	Adi	7102 VSR	Toni Ambar W	KOMPUTER P III 533	Pasang	Pasang	Selesai
3	27/07/02	02/08/02	Adi	580 VSR	Philip Mole	MIDI VCD	Tape Rusak	Service	Selesai
4	03/08/02	05/08/02	Adi	792 HSF	Deni Hidayat	REMOT VCD	Tidak Berfungsi	Kristal 455	Selesai
5	02/08/02	05/08/02	Adi	238 VSF	Imas	REMOT CTV SKN	Tidak berfungsi	Kristal 455	Selesai
6	06/08/02	07/08/02	Adi	324 SKF	Albiner	CTV 21" FJT	Gambar Merah	Service	Selesai
7	09/08/02	09/08/02	Aip	898 HSF	Hudna	CTV 21" FJT	Gambar Merah	Service	Selesai
8	09/08/02	09/08/02	Aip	806 HSR	Ai Wati	CTV 21" FJT	Tdk Ada Gambar	Service	Selesai
9	12/08/02	13/08/02	Adi	SR CPD	SR Cipadung	MIDI VCD FJT 650	Vol Tdk Active	Service	Selesai
10	08/08/02	10/08/02	Adi	0131 HSR	Fransiskus	M/CUCI SANKEN	Pengerangnya Rsk	Service	Selesai
11	12/08/02	14/08/02	Adi	SR. Binong	SR Binong	S/ACTIVE KIMURA 688	Service	Service	Selesai
12	12/08/02	14/08/02	Adi	SR. Binong	SR Binong	S/ACTIVE KIMURA 388	Rusak	Songket	Selesai
13	12/08/02	13/08/02	Aip	SR. Binong	SR Binong	S/ACTIVE FJT 2200	Rusak	Saklar	Pending
14	12/08/02	13/08/02	Aip	SR. Binong	SR Binong	COMPO DOKING SG	Rusak	Heat	Pending
15	12/08/02	15/08/02	Adi	SR. Binong	SR Binong	MIDI VCD FJT 650	Rusak	Saklar	Selesai
16	12/08/02	15/08/02	Adi	SR. Binong	SR Binong	MIDI VCD FJT 8300	Rusak	Saklar	Selesai
17	12/08/02	14/08/02	Aip	SR. Binong	SR Binong	CTV AKIRA	Rusak	ELCO	Pending
18	12/08/02	14/08/02	Aip	SR. Binong	SR Binong	CTV 21" PERSONIC	Gosing	Service	Pending
19	12/08/02	13/08/02	Aip	SR. Binong	SR Binong	CTV SEMRO 14"	Rusak	Tr Regulator	Pending
20	12/08/02	14/08/02	Adi	SR. Binong	SR Binong	CTV KONKA 14"148	Rusak	Service	Selesai
21	12/08/02			SR. Binong	SR Binong	S/ACTIVE AKARI 5000W			Pending
22	27/07/02	07/08/02	Aip	4122 HAF	Ibu Diyana	CTV 29" FJT	Rusak	Service	Selesai
23	02/08/02	02/08/02	Aip	154 VSF	Endah Wahyu	S/ACTIVE FJT	Vol Tdk Active	Service	Selesai
24	03/08/02	03/08/02	Aip	525 HSF	Agus Sodikin	CTV SANKEN 21"	Rusak	Service	Selesai
25	12/08/02	14/08/02	Aip	SR. Binong	SR. Binong	CTV AKIRA	Rusak	Service	Pending
26	02/08/02	02/08/02	Adi	055 VSR	Didin Budiman	VCD POLAYER	Rusak	Service	Selesai
27	02/08/02	02/08/02	Adi	HSF	Nining	KTM CITRA 311	Rusak	Retur	Selesai
28	01/08/02	03/08/02	Adi	1927 HSF	Yusran Pare	COMP PIII 723	Pasang	Pasang	Selesai
29	01/08/02	01/08/02	Adi	452 HSR	Sri Wahyuningsih	MIDI VCD FJT 650 NE	Stel Optic	Service	Selesai
30	13/08/02	13/08/02	Adi	SR. A Yani	SR. A Yani	S/ACTIVE FJT 4589	Rusak	Service	Selesai
31	14/08/02	19/08/02	Aip	1739 HSR	Subandi	REMOT VCD	Tdk Active	Service	Selesai
32	14/08/02		Adi		Endut	MIDI VCD AIWA	Rusak		Pending
33	14/08/02			58 VSF	Lina Marina	CTV 21" FJT	Rusak		Pending
34	14/08/02	15/08/02	Aip	HSR	Iri Hasanah	CTV 21" FJT	Gbr merah	Service	Selesai
35	16/08/02	16/08/02	Aip	HSF	Iwan Sukari	VCD PLAYER	Rusak	Service	Selesai
36	12/08/02	15/08/02	Aip	337 VSR	Rahmat	REMOT VCD FJT	Rusak	Service	Selesai
37	13/08/02			495 11/02 VSF	Sophian E	MOUSE COMP	Tdk Active		Pending
38	19/08/02	26/08/02	Adi	082/01/02 HSF	Mansur	COMPO FJT 6900	Rusak	Service	Selesai
39	19/08/02	19/08/02	Aip	1416/08/02HSF	Tita Suspita	S/ACTIVE FJT 4589	Retur ke Fudang		Selesai
40	20/08/02	22/08/02	Aip	1045 HSR	Nurahmad	CTV 21" FJT	Gbr tdk jelas	Service	Selesai
41	20/08/02	28/08/02	Adi	253 06/01 ASR	Dede Rusdi	CTV 21" FJT	Tabung Pecah	Ganti Tbg	Selesai
42	20/08/02	21/08/02	Aip	SR. A Yani	SR. A Yani	CTV 21" FJT 2189	Rusak	Service	Selesai
43	21/08/02	21/08/02	Adi	45 02/02 ASR	Yani	MIDI VCD FJT 8300	Tape Rusak	Service	Selesai
44	21/08/02	21/08/02	Adi	1319/07/02 hsr	Hidayat	CTV 29" FJT	Gbr Mengecil	Service	Selesai
45	21/08/02	26/08/02	Aip	HSR	Ai Wati	VCD PLAYER	Rusak	Songket	Selesai
46	21/08/02	26/08/02	Aip	606 HSR	Ai Wati	CTV 21" FJT	Rusak	Ganti R	Selesai
47	14/08/02	21/08/02	Adi	304 VSR	Ai Hayati	MIDI VCD FJT 8300	Rusak	Service	Selesai
48	20/08/02	20/08/02	Adi	SR. A Yani	SR. A Yani	CTV 21" FJT 2189	Rusak	Service	Selesai
49	19/08/02	19/08/02	Adi	093/08/02 cpr	Tati Angkati	VCD FJT MP3	Rusak	Service	Selesai
50	22/08/02	24/08/02	Aip	272/06/02 ASR	A.Kristianto	VCD FJT MP3	Rusak	Mekanik	Selesai
51	22/08/02	22/08/02	Aip	361/08/01 VSF	Kuba Ali	CTV 21" FJT 2189	Mati	Ganti ELCO	Selesai
52	22/08/02	24/08/02	Aip	325/07/02 VSF	Pak Erik	CTV 21" FJT 5166	Power mati	LC 863332	Selesai
53	15/08/02	16/08/02	Adi		Napitupulu	MIDI VCD PANASONIC	VCD Rusak	Service	Selesai
54	21/08/02	21/08/02	Adi	2979/11/01 HSF	Andi Siswanto	CTV 31" BOMBASOND	Gbr hitam putih	Service	Selesai
55	15/08/02	15/08/02	Adi	704/05/02 hsf	Ade HeSwindo	CTV 21" SANKEN	Rusak	Service Center	Selesai
56	14/08/02	14/08/02	Aip	SR. A Yani	SR. A Yani	MICRO 2000 FJT	Rusak	Service	Selesai
57	22/07/02	22/08/02	Adi	1202 HSF	Eman Sulaeman	REMOT VCD	Kristal	Service	Selesai



NO	TGL MASUK	TGL SELESAI	TEKNIS	NO FAKTUR	NAMA KONSUMEN	NAMA BARANG	CAMPLAIN	PERBAIKAN	KET
58	24/08/02	24/08/02	Aip	274/ASR	Dominan	CTV 21" FJT 5151	Gbr bergaris	Service	Selesai
49	24/08/02			551/07/01 VSF	Ida Laela Soraya	MESIN CUCI SANKEN			Pending
50	12/08/02	12/8/2002	Aip	SR. Binong	SR.Binong	CTV 21" FJT 5166	Rusak	Service	Pending
51	18/08/02	19/08/02	Aip	983/07/02 HSF	Warsiman	BOGIE BOX	Spekernya rusak	Lift SPK	Selesai
52	27/08/02	27/08/02	Aip	368 VSF	Deden K	VCD FJT MP3	Gbr tdk ada	Songket ganti	Selesai
53	26/08/02	28/08/02	Aip	SR. A Yani	SR. A Yani	CTV 14" AIWA	Rusak	Service	Selesai
54	26/08/02	27/08/02	Aip	SR. A Yani	SR. A Yani	CTV 14" FJT	Rusak	Service	Selesai
55	26/08/02	28/08/02	Aip	SR. A Yani	SR. A Yani	CTV 14" SEMRO	Rusak	Service	Selesai
56	27/08/02	28/08/02	Aip	3919/11/01HSR	Endang nendi	CTV 21" FJT	Suara tdk jelas	Service	Selesai
57	27/08/02	27/08/02	Adi	04/04/02 CPR	Iis Juniar	CTV 21" AKARI	Gosing	Service	Selesai
58	26/08/02	28/08/02	Adi	SR. A Yani	SR. A Yani	CTV 21" DAYTONA	Gosing	Service	Selesai
59	27/08/02	27/08/02	Adi	SR. A Yani	SR. A Yani	HOME THEATER	Rusak	Service	Selesai
60	26/08/02	26/08/02	Adi	477/10/01 VSF	Ir. Tangkas	MIDI VCD FJT 8300	Karaoke tdk active	Service Center	Selesai
61	24/08/02	26/08/02	Adi	VSF	Udin Samsudin	L/ES DENPO	Rusak	Ganti Lampu	Selesai
62	26/08/02	26/08/02	Adi	SR. A Yani	SR. A Yani	L/ES MTBH 2P	Mati	Service	Selesai
63	28/08/02	30/08/02	Adi	775/04/02 SKR	Cecep Triswijaya	CTV 14" FJT	Gbr jelek	Service	Selesai
64	28/08/02	30/08/02	Aip	449/03/02 HSF	Endah Jubaeda	CTV 21" FJT	Rusak	Service	Selesai
65	28/08/02	28/08/02	Adi	SR. A Yani	SR. A Yani	S/ACTIVE FJT 4589	Tdk Active	Service	Selesai
66	29/08/02	29/08/02	Aip	057/05/02 KSB	Frediansah W.P	CTV 21" FJT 2188	Rusak	Service	Selesai
67	30/08/02	30/08/02	Adi	1480/08/02 HSF	Pak Uus	CTV 21" FJT	Program	Program	Selesai
68	30/08/02	30/08/02	Adi	1934/08/01 HSF	Nandang M	CTV 21" FJT			Pending
69	30/08/02	3/9/2002	Aip	186/06/02 ASR	Kamaludin	MICDI VCD PANASONIC	Tape Rusak	Service Center	Selesai
70	30/08/02	03/09/02	Aip	103 CPR	Leni Asikin	CTV 21" FJT 5101	Gosing	Service	Selesai
71	30/08/02	30/08/02	Aip	1496/08/02 HSR	Nunung	L/ES DENPO	Tdk Dingin	Service	Selesai
72	30/08/02	31/08/02	Aip	207115 VSF	Ajum Al maip	CTV 21" FJT	Rusak	Service	Selesai
73	31/08/02	31/08/02	Aip	78/01/02 HSF	Pak Bana	CTV 14" FJT 3365	Rusak	Service	Selesai
74	31/08/02	31/08/02	Aip	214 ASR	Suprayitno	CTV 21" FJT 2183	Gosing	Service	Selesai
75	26/08/02	27/08/02	Aip	1820/07/01 HSR	Tati Hartati	L/ES MTBH 1P	Rusak	Service	Selesai
76	31/08/02	31/08/02	Aip	1083/02/02 HSR	Udang Sucriyadi	VCD PLAYER MP3	Mati	Service	Selesai
77	30/08/02	31/08/02	Aip	971/07/02 HSF	Sola	CTV SANKEN 14"	Rusak	Ganti Sensor	Selesai
78	30/08/02	31/08/02	Aip	11164/04/01 HSF	Pak Ade	VCD PLAYER AUTECH	Rusak	Service	Selesai
79	29/08/02	30/08/02	Aip	SR. A Yani	SR. A Yani	CTV 21" FJT 2189	Rusak	Service	Selesai
80	29/08/02	30/08/02	Aip	361/08/02 HSR	Ratna Suminar	CTV 21" FJT 2189	Rusak	Service	Selesai

JUMLAH COMPLAIN : 80
 COMPLAIN YANG SELESAI : 67
 COMPLAIN YANG TERPENDING : 13

HORMAT KAMI

YULIANA
 CUSTOMER SERVICE

CONTOH LOG KELUHAN PELANGGAN

N O	T A N G G A L	I D E N T I F I K A S I P E L A N G G A N	R E F E R E N S I M E N G E N A I P E S A N A N	D E S K R I P S I S I N G K A T D A R I K E L U H A N	K L A S I F I K A S I K A T E G O R I K E L U H A N (K O D E)

PT.COLUMBINO PERDANA

NO.

CABANG :

CUSTOMER SERVICE

ALAMAT:

DAFTAR PENUKARAN SPARE PART

NO	NAMA PEMILIK	NO.FAKTUR	NAMA BARANG	JENIS	UNIT	MASALAH	KETERANGAN
1.	ARIEF	32472/01	VCD FJT 999	MPEG TNP IC	2	No disk	
2.							

..... / .. /2001

Dibuat oleh

(.....)
Customer Service

diketahui oleh

(.....)
koord. teknis

Menyetujui

(.....)
kepala cabang





PT.COLUMBINO PERDANA
CABANG/POS.....
ALAMAT.....

No :

Perihal : Permintaan Spare Part

Kepada Yth:

Bpk Manuel
 Div. Produk

Di
 Tempat

Dengan Hormat,

Dengan surat ini kami mengajukan permintaan spare part

NO	NAMA SPARE PART	MERK/TYPE	PERMINTAAN UNIT
1	OPTIC + RELL	VCD FJT 999	3
2.	Mpeg Imp IC	Vcd Ijt 2000	1
3.	Mpeg + IC	Vcd iJT 868	1

Demikianlah surat permintaan spare part ini kami ajukan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

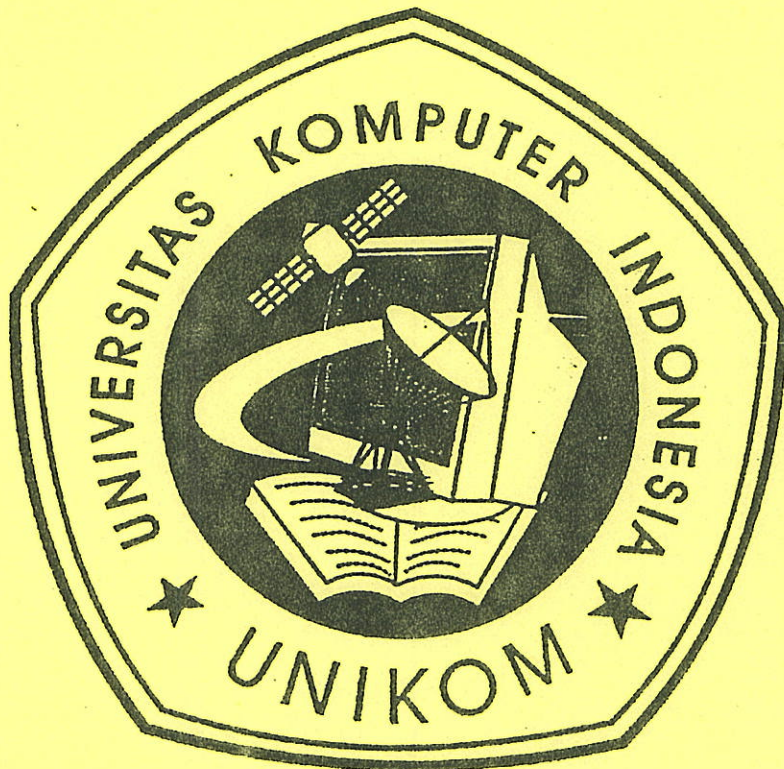
.....// 2001

Hormat Kami

Mengetahui

(.....)
 Customer Service

(.....)
 BM/Kasub/Kapos



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI :

Nama : Irmawati Wahyuni
Alamat : Jl. Otista No. 39
Sukabumi 43145
Tempat Tgl Lahir : Sukabumi, 09 Juli 1982
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia

RIWAYAT PENDIDIKAN :

1. SDN Kebonjati I Sukabumi lulus Tahun 1994, berijazah
2. SLTP Negeri 5 Sukabumi lulus Tahun 1997, berijazah
3. SMK PGRI I Sukabumi lulus Tahun 2000, berijazah
4. Tahun 2000 diterima di Universitas Komputer Indonesia Jurusan Manajemen Pemasaran hingga sekarang.