BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dengan Berdasarkan Judul yang penulis ambil yaitu “Pelaksanaan Pencarian Nasabah Kartu Kredit Melalui Telemarketing di PT.BANK UOB BUANA Tbk.”, judul tersebut berhubungan sekali dengan SDM. Dan saat kerja praktek, penulis juga ditempatkan di bagian SDM yang sesuai dengan spesialisasi mata kuliah yang penulis ambil

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis dalam memenuhi mata kuliah kerja praktek ini melaksanakannya di PT. Bank UOB Buana Tbk. yang terletak di Jl.Jamika No.22 Bandung. Dan waktu pelaksanaan kerja praktek ini dimulai dari tanggal 4 Juli 2011 sampai dengan 29 Juli 2011 dari jam 09.00-17.00 WIB.

Dalam melaksanakan praktek kerja di bagian SDM, penulis cukup diberi banyak pekerjaan. Di bagian marketing ini, kegiatan yang penulis lakukan adalah :

- Telemarketing, yaitu menelepon untuk mencari nasabah baru. Berpromosi lewat telepon dengan menawarkan jasa kartu kredit, apabila nasabah baru tersebut setuju dengan produk kita maka ada bagian AO (account officer) yang datang untuk memberikan formulir persetujuan.

- Survey, bagian AO (Account officer) akan menindaklanjuti permohonan nasabah yang akan menggunakan kartu kredit Bank UOB Buana yaitu dengan mencocokan kembali data nasabah seperti pekerjaan, alamat tempat tinggal, penghasilan perbulan. Kemudian mensurvey atau melihat keadaan tempat tinggalnya.
- Follow UP, yaitu menanyakan kembali tentang ketertarikan klien baru, apakah akan memperpanjang kartu kreditnya atau tidak. Apabila ya, maka dibuatkan kembali permohonan pengajuan perpanjangan kartu kredit dengan diberikan limit yang lebih besar. Tetapi jika tidak, maka bagian AO tersebut harus berupaya untuk menarik perhatian calon klien baru agar memakai kartu kredit Bank UOB Buana.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Pelaksanaan Pencarian Nasabah Kartu Kredit Melalui Telemarketing Di Pt.Bank Uob Buana Tbk

- Target penjualan tahun 2011 adalah 8000 kartu kredit.
- Dilakukan juga kegiatan berupa:
  - ✓ **Sales call** (telemarketing database yang ada atau mencari dari berbagai sumber seperti media, info dari area, referensi dari klien dll.),
  - ✓ **Door to Door** (pada saat ada kunjungan/visit ke area nasabah, sales dapat menawarkan ke pabrik tetangga/yang sejalan),

- ✓ **Kenalan Owner** (sales harus service baik keseluruh nasabah agar kepuasan selalu melekat dengan demikian nasabah tidak akan sungkan memberikan referensi atau mempromosikan kartu kredit Bank UOB Buana untuk digunakan.

- Aktivitas promosi apa yang sudah dilakukan baru dengan

- ✓ Telemarketing
- ✓ Penambahan Office
- ✓ Brosur
- ✓ yellow pages
- ✓ pameran dan
- ✓ video presentasi.

- Proses penjualan secara detail sampai terjadi persetujuan dengan nasabah yaitu dimulai : Pencarian nasabah – call via telemarketing – meeting – survei – approve pimpinan– pencairan kartu kredit.
- Mendapat reward dan punishment dari pmpinan bila tercapai dan bila tidak tercapai?

Diluar komisi yang diterima bulanan ada bonus, jika tidak mencapai target tidak mendapatkan bonus. Besaran bonus tergantung berapa persen target yang telah di capai masing-masing sales.

- Pengembangan communication untuk AO penjualan kartu kredit yaitu dengan

- ✓ Pendidikan/Training
- ✓ Mengikuti seminar,

- ✓ Dan sering melatih kepercayaan diri melalui sering ketemu orang baru
- ✓ Serta selalu up date pemberitaan terbaru agar pada saat kita berdialog dengan siapapun akan nyambung dan tidak ada pembicaraan yang terputus.

3.3.2 Manfaat Adanya Pelaksanaan Pencarian Nasabah Kartu Kredit di Bank UOB Buana.

- ✓ Akan punya value lebih dari yang lain selain promosi yang akan kita buat sebaik mungkin dengan SDM/AO yang handal.
- ✓ Akan mengetahui bibit, bebet, bobotnya itu tentang Bank UOB Buana.

3.3.3 Hambatan dan Penanggulangan Pelaksanaan marketing communication pada PT. BANK UOB BUANA Tbk.

- ✓ Adanya competitor yang membanting harga.
- ✓ Performance SDM/AO.
- ✓ Nasabah kurang berminat dengan kartu kredit karena banyak Bank yang menambahkan bunga terlalu besar.

Penanggulangan :

- ✓ Tidak membanting harga seperti competitor lainnya.
- ✓ Handling complain dengan cepat.
- ✓ Memberikan kelebihan dan keunggulan dari kartu kredit Bank UOB Buana itu sendiri.