BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Seperti yang disebutkan sebelumnya, bahwa penyusun melaksanakan kerja praktek di PT. Coca-cola Amatil Indonesia-Bandung di Jalan Terusan Pasirkoja No. 334, dan dalam pelaksanaannya penyusun mendapat kepercayaan untuk membantu para tim route riding yaitu SR dalam melakukan survei ke outlet-outlet di Bandung yang merupakan tempat penyelenggaraan dan evaluasi kegiatan pemasaran

Hal lain yang dilakukan adalah membuat laporan berupa format mengenai identifikasi produk, persediaan produk yang ada di setiap outlet, kemudian empty stock di tiap outlet, dan menawarkan order untuk persediaan yang kosong dan menagih kredit yang macet pada outlet yang bermasalah. Penulis juga dipercaya untuk menganalisis peluang pasar yaitu mencari warung-warung yang berpotensi untuk dapat dijadikan outlet, dan penulispun berperan dalam merekomendasikan program kepada outlet-outlet yang belum memiliki GDM exclusive.

Kegiatan Survei tersebut cenderung dilakukan secara rutin,dimana setiap minggunya ada perubahan rute outlet yang harus dikunjungi.

3.2. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek



Gambar 3.5 :Tim SR



Gambar 3.6:



Gambar 3.7: Alat Pendeteksi outlet



Gambar 3.8

Foto-foto ini adalah foto-foto selama penulis diberi kepercayaan untuk berpartisipasi menjadi SR (Sales Representative) untuk melakukan survey ke outlet Kegiatan ini dilakukan secara rutin setiap harinya.

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN
1.	Senin, 4 Juli 2011	Perkenalan mengenai lingkungan perusahaan,juga mengenai aktifitas-aktifitas yang berkaitan dengan kinerja perusahaan.
2.	Selasa, 5 Juli 2011	Melakukan survey ke outlet yang berada di kawasan Cigondewah,Cijerah
3.	Rabu, 6 Juli 2011	Mengunjungi pergudangan untuk belajar mengenal nama produk, kode produk,dan pengemasan produk,

4.	Sabtu, 9 Juli 2011	Menagih kredit macet pada outlet yang bermasalah Di daerah Antapani bersama DSM
5.	Senin, 11 Juli 2011	Mengikuti meeting bersama tim direct untuk pembelajaran motivasi.
6.	Selasa, 12 Juli 2011	Mengunjungi Outlet Daerah Cijerah bersama tim SR bagian direct dan melakukan service terhadap cooler GDM.
7.	Rabu, 13 Juli 2011	Mempelajari tentang system bersama tim CSS.
8.	Kamis, 14 Juli 2011	Mempelajari lingkungan Pergudangan.
9.	Jumat, 15 Juli 2011	Mengikuti meeting bersama tim SR atas Arahan DSM
10.	Sabtu, 16 Juli 2011	Meeting
11.	Senin, 18 Juli 2011	Melakukan survey ke Outlet yang berada di daerah Cigondewah ke 46 Outlet
12.	Selasa, 19 Juli 2011	Melakukan survey ke 45 Outlet yang berada di daerah Cigondewah
13.	Rabu, 20 Juli 2011	Menagih kredit macet pada Outlet yang bermasalah di daerah Cijerah
14.	Kamis, 21 Juli 2011	Mengikuti aktifitas di bagian perkantoran.
15.	Jumat, 22 Juli 2011	Melakukan survey ke 43 Outlet yang berada di daerah Buah Batu
16.	Sabtu, 23 Juli 2011	Meeting.

17.	Senin, 25 Juli 2011	Mengajukan permohonan data untuk laporan KP.
18.	Selasa, 26 Juli 2011	Diberi tugas untuk Memberikan program perusahaan ke outlet-outlet yang berada di Term. Leuwi Panjang.
19.	Rabu, 27 Juli 2011	Membantu pihak kantor utuk mengerjakan laporan dari SR
20.	Kamis, 28 Juli 2011	Mengumpulkan data dengan meminta kepada pihak perusahaan
21.	Jumat, 29 Juli 2011	Mengajukan Pengesahan Laporan KP.
22.	Sabtu, 30 Juli 2011	Mengumpulkan Laporan KP ke PT Coca-cola Amatil Indonesia.

3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Setelah melakukan kerja praktek selama satu bulan, penyusun dapat mengetahui sistem *Direct marketing service system* di PT.Coca-cola Amatil Indonesia, Untuk mengetahui Direct marketing service system di PT. Coca-cola Amatil Indonesia Jalan Terusan Pasirkoja No 334 Bandung.

1. Direct marketing service system

perusahaan PT. Coca Cola harus menetapkan sistem penyampaian pelayanan (*direct marketing service system*) yang merupakan kegiatan dari mulai menyusun tujuan pelayanan, mengidentifikasikan dan menganalisis semua alternatif yang dapat digunakan untuk mewujudkannya, kemudian dilakukan seleksi dan

pemilihan alternatif yang paling sesuai. PT. Coca Cola Amatil Indonesia adalah perusahaan yang menjalankan kegiatan usahanya sebagai distributor produk Coca Cola yang melakukan disribusi dalam penyaluran produk Coca Cola yang diharapkan dapat menjalankan kegiatan pendistribusian untuk kegiatan penjualan yang optimal sehingga dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.

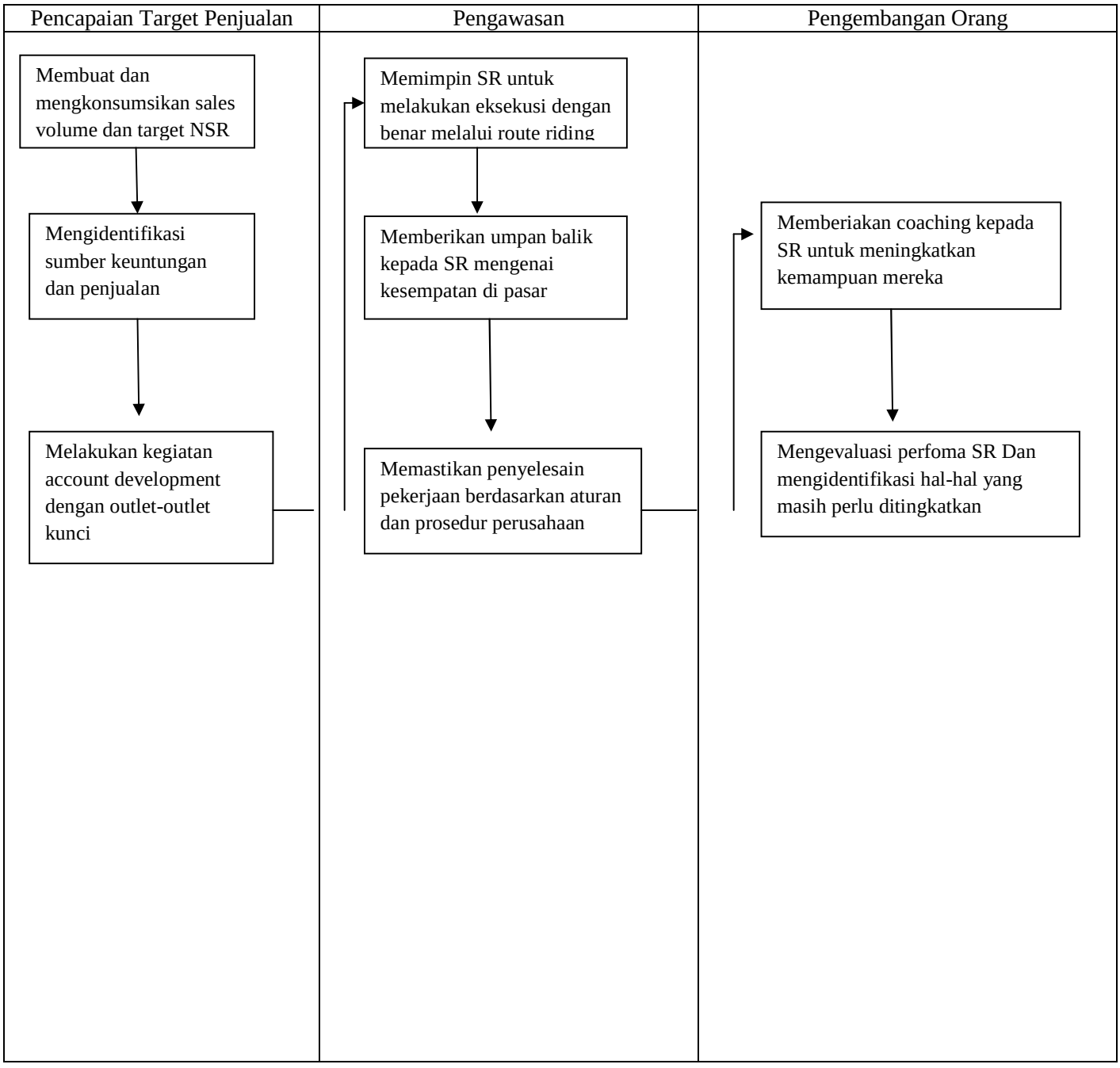
Di Coca-Cola, **Customer Service System (CSS)**, sistem pelayanan pelanggan didesain untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen secara terus-menerus terhadap produk-produk Coca-Cola dengan menyediakan pelayanan yang optimal kepada seluruh pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka masing-masing.

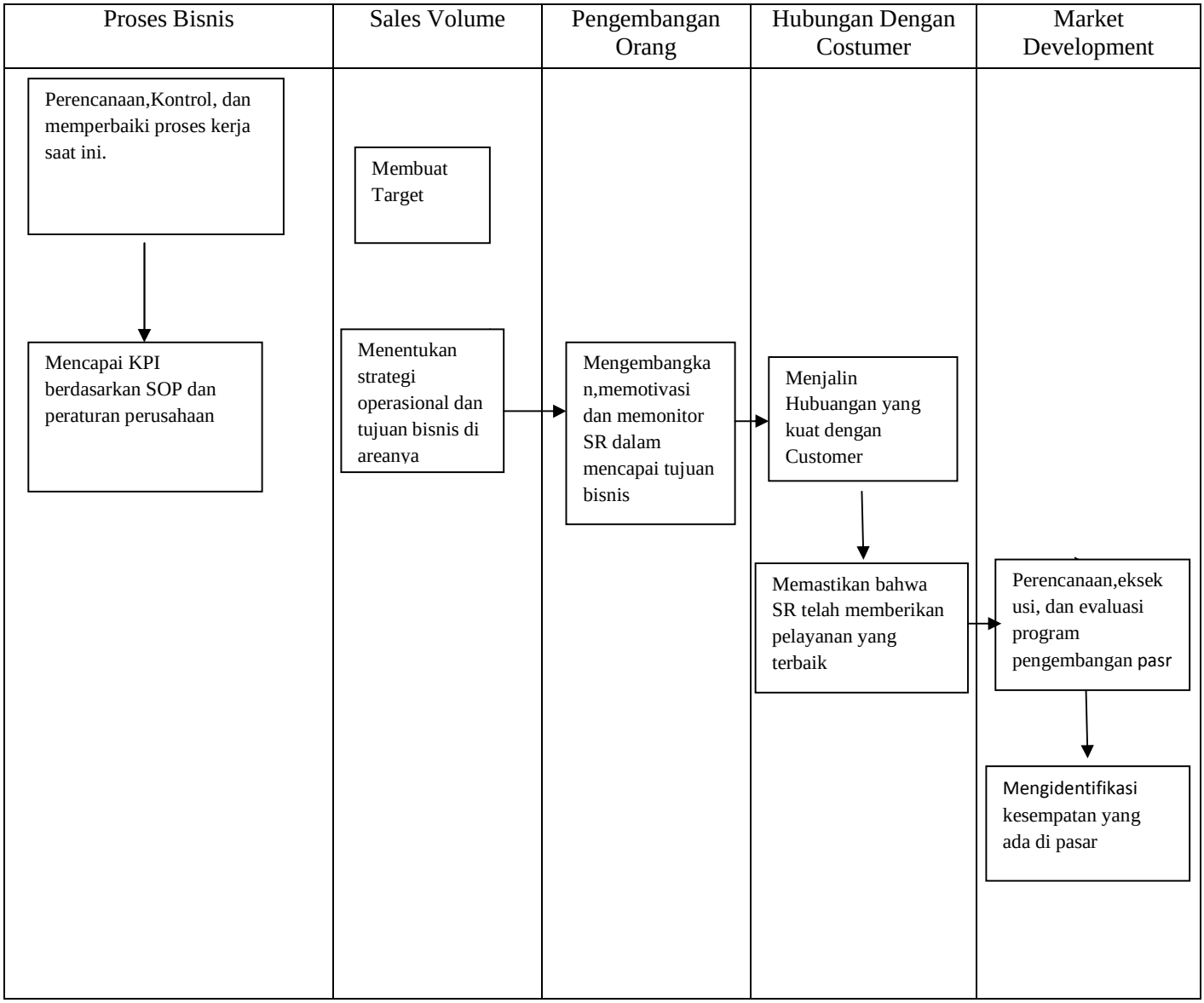
Tujuannya adalah menciptakan outlet ideal di seluruh Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut, CSS merencanakan dengan matang dan meninjau-ulang seluruh aspek dan peluang penjualan yang tersedia bagi setiap pelanggan. Kemudian menawarkan langkah-langkah korektif bagi para pelanggan dan secara bersama-sama menerapkan program-program perbaikan yang sesuai dengan standar perusahaan.

Agar program CSS berjalan dengan efektif, CSS memiliki Tim khusus di National Office yang melakukan perencanaan dan memberikan pelayanan di bidang penjualan dan pemasaran kepada seluruh para pelanggan. Tim tersebut memberikan pelayanan yang menyeluruh, mulai dari perencanaan rute distribusi hingga sistem pelayanan pelanggan yang lebih komprehensif, apakah secara langsung melalui Tim sales force.

Diagram 4.1

Kerja CSS




Proses Bisnis
Sales Volume
Pengembangan Orang
Hubungan Dengan Costumer
Market Development
Perencanaan,Kontrol, dan memperbaiki proses kerja saat ini.
Mencapai KPI berdasarkan SOP dan peraturan perusahaan
Membuat Target
Menentukan strategi operasional dan tujuan bisnis di areanya
Mengembangkan,memotivasi dan memonitor SR dalam mencapai tujuan bisnis
Menjalin Hubuangan yang kuat dengan Customer
Memastikan bahwa SR telah memberikan pelayanan yang terbaik
Perencanaan,eksekusi, dan evaluasi program pengembangan pasr
Mengidentifikasi kesempatan yang ada di pasar

2. Penyampaian pelayanan (*Direct marketing system*) yang dilakukan PT.Coca Cola Amatil di wilayah West java.

1. Route Riding atau Survey

Anggota-anggota yang menjadi tim dari route riding adalah SR (Sales Representative), spesifikasi pekerjaan mereka adalah melakukan survey atau pengecekan rutin setiap hari ke outlet dan anak-anak outlet di wilayah yang telah menjadi pangsa pasar Coca-cola. Sedangkan untuk direct SR melakukan pengecekan langsung ke outlet. Diferensiasi indirect dan direct adalah terletak pada saluran distribusinya, juga terletak pada space stock produk yang di order. Kalau untuk direct produk yang di pesan bisa dalam jumlah kecil, kalau untuk direct produk yang dipesan harus sesuai jumlah yang ditetapkan perusahaan. Para Tim SR diberi sebuah alat berbentuk seperti handphone yang dilengkapi oleh GPS, kemudian setiap SR diberi sejumlah barcode untuk ditempel di setiap anak outlet, agar setiap outlet dapat dideteksi keberadaan serta identitasnya, sehingga mengurangi nilai loss yang mungkin dialami perusahaan.



Gambar Motor SR untuk route riding

2.Distribusi dan Pengiriman Barang

Setelah tim SR melakukan survey, kemudian informasi tentang order akan dikirim langsung ke system perusahaan sehingga perusahaan akan segera melakukan pengiriman barang dan akan mengalokasikan produk-produknya langsung ke outlet.





3. Menyediakan alat pendingin untuk tiap outlet

Riset membuktikan bahwa 90% konsumen kami lebih menyukai membeli produk-produk Coca-Cola dalam keadaan dingin. Hal ini menunjukkan bahwa peranan Cold Drink Equipment (peralatan pendingin) sangat penting dalam meningkatkan pertumbuhan penjualan dan mendorong tingkat keuntungan para pelanggan kami.



