BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

3.1.1 Prosedur

Menurut **Mulyadi (2008: 5)** prosedur adalah:

"Suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang."

Selanjutnya menurut **Azhar Susanto (2008:264)** mendefinisikan prosedur adalah:

"Rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama."

3.1.2 Penanganan keluhan

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented)* perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka (Tjiptono 2005 h.210).

3.1.3 Pelanggan

Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh UB baik berupa jasa, barang, maupun tindakan administrasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik internal (mahasiswa, dosen, dan pegawai) maupun eksternal (rekanan, lembaga lain, maupun masyarakat luas).

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu rangkaian aktivitas yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dilakukan secara berulang-ulang.

Dalam waktu kurang lebih satu bulan Tanggal 18 juli sampai 18 agustus 2011, Penulis melaksanakan kerja praktek pada bidang strategi bisnis membantu bagian marketing dan selama kerja praktek, Penulis mendapatkan bimbingan dari para pegawai dibidang tersebut. Adapun tugas Penulis dalam bidang pelaksanaan kerja praktek tersebut adalah membantu bagian marketing dalam menangani tender-tender yang ada pada bulan juli dan agustus dan menginput data-data ke dalam komputer.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Teknis pelaksanaan kerja praktek yang dilakukan Penulis bersifat latihan kerja yaitu dengan membantu sub bagian marketing dalam menyelesaikan tender-tender, dengan jam kerja yang telah ditentukan oleh pembimbing perusahaan.

Hal ini diwujudkan melalui pengisian absensi kehadiran yang telah disediakan selama mengikuti kerja praktek Penulis dibimbing oleh seorang staf dibagian marketing.

Selama Penulis melaksanakan kerja praktek di Strategi bisnis, tugas- tugas yang harus dilaksanakan antara lain:

1. Mengarsipkan dokumen- dokumen yang telah dibuat.
2. Menginput data-data mesin ke dalam komputet
3. Memeriksa dokumen-dokumen tender yang telah dibuat

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja

3.3.1 Produk-Produk Yang Di Produksi PT.Bukaka Teknik Utama Bogor

1 Jembatan

Memproduksi jembatan *box gireder,* gelagar baja komposit, jembatan rangka baja semi permanen, jembatan angka baja permanen, jembatan bentang panjang, dan jembatan gantung.

2 Galvanize

Memproduksi pelapisan besi dengan lapisan seng untuk anti karat, contohnya kontruksi baja, telekomunikasi, penyiaran (*broadcast*), *electrical*, menara, jembatan, struktur, *pole*, pipa, *plate, frame*, dan lain-lain.

3 Plant System Division

Memproduksi kontruksi pabrik dan sarana, seperti: material *handling, stacking conveyor, feeder and hooper, vibrating screen, wimpact crusher, jaw crusher, vibrating feeder, double roller crusher, ship leader conveyor, grabbing bucket, crane, hoist and trolleys, control system, fire protection system, gantry crane, trailore, axle, apron feeder, ship loading and portal, supply parts for conveyor, belt scale,* dan *magnetic separator. Engineering Procurement and Contruction (EPC) di bagian ini, yaitu handling equipment, cement plant, power plant, processing equipment* dan *steel structure.*

4 Power Generation

Memproduksi generator dan bekerja sama dengan Perusahaan Listrik Negara (PLN) dalam menyediakan listrik tenaga diesel dibeberapa kota, seperti Ambon, Banjarmasin, dan Lain-lain.

5 Boarding Bridge

Memproduksi peralatan/fasilitas yang digunakan di airport, seperti garbarata (*gangway/boarding bridge*), truk *catering*, dan truk penyapu landasan pacu.

6 Oil and Gas Equipment

Memproduksi peralatan untuk industri minyak dan gas, antara lain pompa angguk, penyimpanan minyak.

7 Balikpapan *Barnch*

Bukaka Cabang Balikpapan menjadi kontraktor bagi perusahaan di Balikpapan antara lain dibidang perminyakan adalah *Unocal* dan *Total.*

8 Machine and Gear Shop

Mengerjakan pemesinan untuk komponen-komponen produk PT.BTU, contohnya CNC miling, horizontal boring, daouble palnner, vertical lathe, horizontal lathe. Bagian ini hanya sebagai supporting unit dan begabung dengan komponen shop yang mengerjakan pemotongan dan pembentukan komponen produk PT.Bukaka Teknik Utama.

9 Road Construction Equipment

Memproduksi peralatan untuk pembangunan jalan, seperti Asphalt Mixing Plant (AMP), mesin penghancur batu (stone crusher), dan lain-lain.

10 Special Vehicle

Memproduksi kendaraan khusus, seperti mobil pemadam kebakaran, mobil penyelamatan, mobil pemadam hutan, mobil penyapu jalan, dan lain-lain.

11 Tower

Memproduksi menara transmisi listrik tegangan ekstra tinggi, menara telekomunikasi, menara *broadcast*, dan menara transmisi *line*.

12 Pumping

Memproduksi peralatan untuk industri minyak dan gas, antara lain pompa angguk, penyimpanan minyak.

3.3.2 Aspek-Aspek Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT.Bukaka Teknik Utama Bogor

3.3.2.1 Empat Aspek Penanganan Keluhan Pelanggan Bagian Oil & Gas Equipment

1. Empati terhadap pelanggan yang marah

   Perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas, sehingga pemecahan yang optimal dapat diupayakan bersama.

2. Kecepatan dalam penanganan keluhan

   Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas

dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinannya ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

   Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi ‘win-win’ (fair, realistis, dan proporsional), di mana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

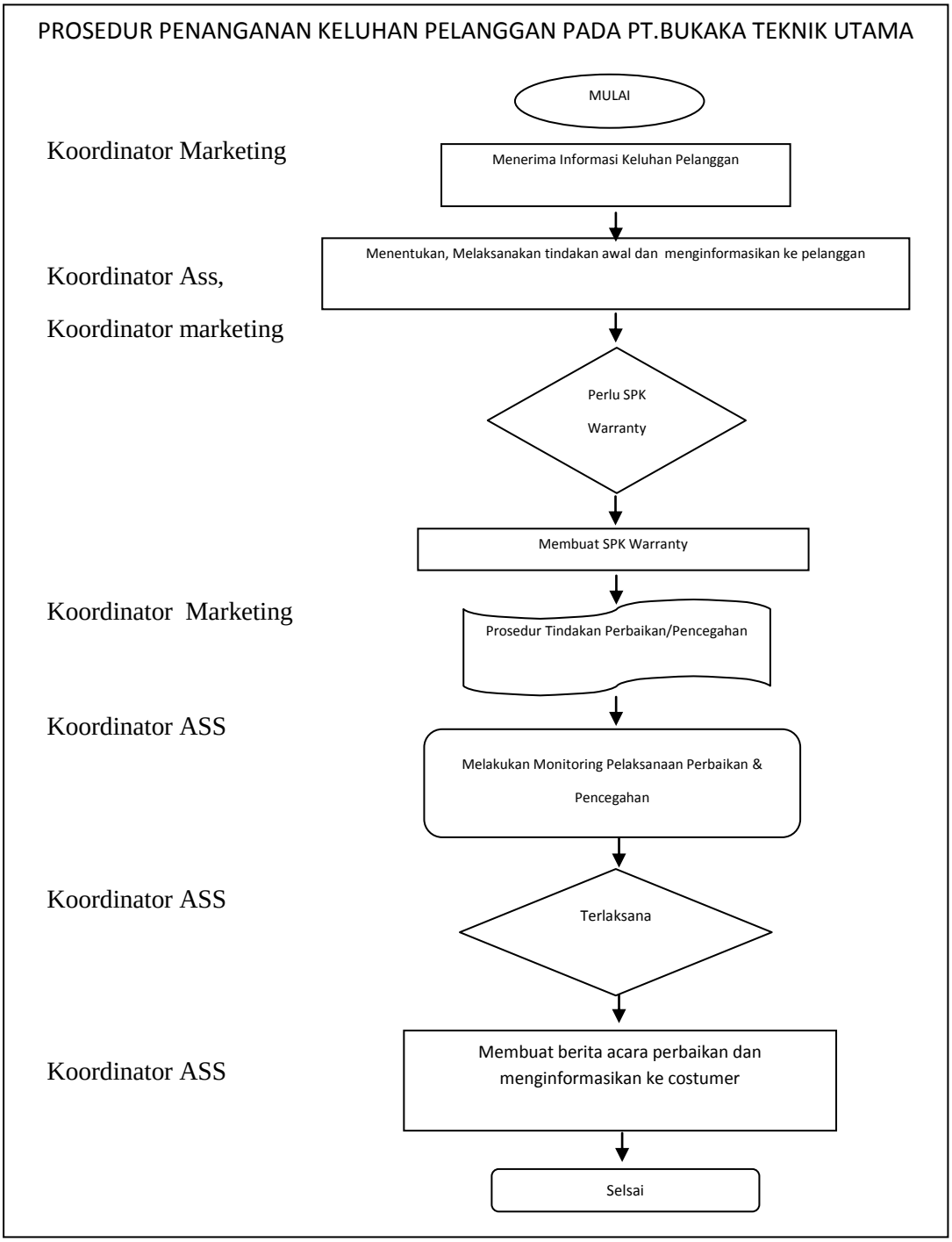
   Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Di sini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relatif tidak mahal, di mana pelanggan dapat menyampaikan keluh-kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, perusahaan dapat menyediakan saluran telepon bebas pulsa (hot line service) dan atau website untuk menampung keluhan pelanggan.

3.3.3 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT.Bukaka Teknik Utama Bagian Oil & Gas Equipment

Tujuan adanya prosedur dalam perusahaan yaitu untuk mengatur penanganan keluhan pelanggan agar dapat tercapai penyelesaian masalah secara tepat dan cepat dalam upaya mencapai tindakan perbaikan dan pencegahan yang efektif dan efisien.

Dalam penanganan keluhan pelanggan memerlukan persetujuan dari semua pihak terkait di perusahaan, dari staff hingga pimpinan perusahaan. Pastikan bahwa semua orang di perusahaan mempunyai pandangan yang sama terhadap pelanggan. Ini harus tertanam ke dalam budaya perusahaan dan terutama menjadi tanggung jawab managemen senior.

Flowchart prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT.Bukaka Teknik Utama dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

Sumber : PT.Bukaka Teknik Utama

Berikut adalah penjelasan dari folowchart prosedur penanganan keluhan pelanggan :

1. Tahap pertama adalah menerima informasi keluhan pelanggan (via telepon/datang langsung) atau secara tertulis (via surat atau media masa mengenai keluhan pembaca) kepada perusahaan yang akan diterima oleh koordinator marketing.
2. Proses selanjutnya bagian marketing akan menentukan atau melaksanakan tindakan awal dan menginformasikan ke pelanggan.
3. Jika diperlukan surat perintah kerja maka bagian marketing akan membuat dan menyerahkan kepada koordinator ASS (After Sales Service).
4. Setelah itu bagian koordinator ASS akan melakukan tindakan perbaikan atau pencegahan.
5. Selanjutnya bagian koordinator ASS melakukan monitoring pelaksanaan perbaikan dan pencegahan.
6. Jika semuanya sudah terlaksana maka dibuatlah berita acara perbaikan dan menginformasikan kepada pelanggan.
7. Selesai.