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 Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung.”, judul tersebut berhubungan sekali dengan SDM. Dan saat kerja praktek penulis ditempatkan pada telemarketing.

Dalam melakukan kegiatan kerja praktek diharapkan penulis dapat membantu dan mendukung kegiatan pekerjaan yang dilakukan di Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung dan sebelum waktu pelaksanaan kerja praktek dimulai, penulis terlebih dahulu diberikan arahan dan penjelasan tentang tata tertib yang berlaku dan tugas-tugas yang akan dikerjakan.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis dalam memenuhi mata kuliah kerja praktek ini melaksanakannya di PT. Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung. Dan waktu pelaksanaan kerja praktek ini dimulai dari tanggal 15 Juli 2013 sampai dengan 16 Agustus 2013 dari jam 09.00-17.00 WIB.

Dalam melaksanakan kerja praktek, penulis diberi 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.
- 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 Internasional Indonesia.
- Mencari informasi tentang perusahaan yang belum melakuan kerja sama dengan PT. Bank Internasional Indonesia TBK.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Pelaksanaan Pencarian Nasabah Kartu Kredit Melalui Telemarketing Di Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia Tbk. Cabang Bandung

- Target penjualan tahun 2013 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 Internasional Indonesia untuk digunakan.

- Aktivitas promosi apa yang sudah dilakukan baru dengan
  - ✓ Telemarketing
  - ✓ Penambahan Office
  - ✓ Brosur
  - ✓ 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 Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia Tbk. Cabang Bandung.

- ✓ 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 Internasional Indonesia.

3.3.3 Hambatan dan Penanggulangan Pelaksanaan marketing communication pada Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia Tbk. Cabang Bandung.

Hambatan :

- ✓ 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 Internasional Indonesia itu sendiri.