

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 **Proses *Customer Relations Administration* di PT Mobilkamu Group Indonesia**

Proses kegiatan sebagai *Customer Relations Administrations* di PT Mobilkamu Group Indonesia dilakukan selama empat bulan lebih tiga hari dimulai dari 2 Januari – 5 Mei 2018. *Customer Relations Administrations* merupakan seorang admin yang mengerjakan proses pengiriman unit dari dealer kepada *customer*. Sebagai seorang *Customer Relations Administrations* berhubungan langsung dengan PIC dealer untuk melakukan konfirmasi mengenai jadwal informasi pengiriman unit dari dealer. Selain itu, *Customer Relations Administrations* berhubungan juga dengan PIC pihak *towing partnership* yang sudah bekerja sama dengan perusahaan sebagai perantara untuk mengambil mobil dan mengantarkan mobil kepada *customer*. Selama melaksanakan kerja praktik di PT Mobilkamu Group Indonesia terdapat beberapa peraturan yang wajib dipatuhi sebagai berikut :

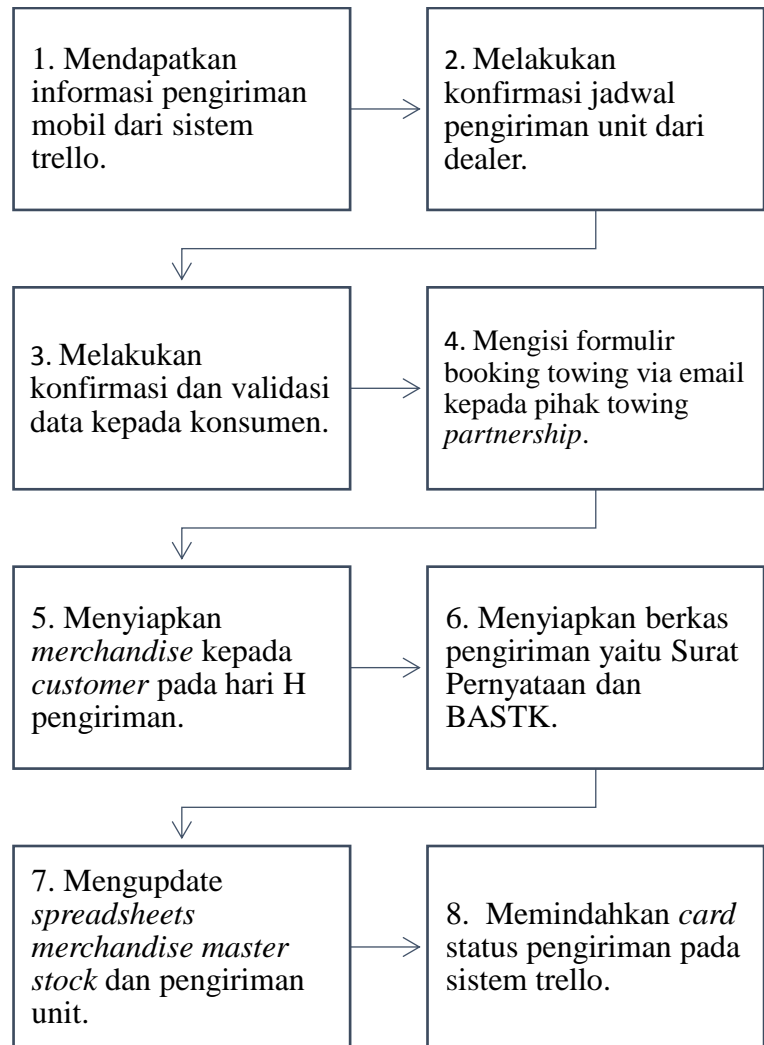
- a. Kegiatan kerja praktik sebagai *Customer Relations Administrations* pada divisi operasional PT Mobilkamu Group Indonesia.
- b. Kegiatan kerja praktik dilaksanakan pada hari Senin – Jumat pukul 09.30 WIB sampai 18.30 WIB.

Perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada *customer* dalam hal informasi pengiriman unit membutuhkan *Customer Relations Administrations* untuk melakukan konfirmasi dan memberikan informasi jika mobilnya akan dikirim kepada *customer*. Dengan begitu, *customer* merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan karena unit tersebut diantarkan dengan menggunakan mobil *towing*.

Selain itu *Customer Relations Administrations* juga bertugas untuk memberikan *merchandise* atau hadiah kepada *customer* saat melakukan pengiriman unit. Selain *merchandise* ada juga berkas – berkas pengiriman yang wajib diberikan kepada sales jika melakukan *delivery order*.

Diagram 4. 1

Proses Kegiatan Kerja *Customer Relations Administrations* Pada PT Mobilkamu Group Indonesia



Keterangan :

Berita Acara Serah Terima Kendaraan (BASTK)

Trello : Salah satu aplikasi gratis yang berbasis web untuk bekerja secara kolaborasi atau untuk sebuah tim yang tidak harus saling bertemu dalam satu tempat atau ruangan.

Berikut ini merupakan uraian dari proses pengiriman unit yang dilakukan *Customer Relations Administration* di PT Mobilkamu Group Indonesia :

1. Mendapatkan informasi pengiriman dari sistem trello

Gambar 4. 1

Sistem Trello Sudah Kirim DP Saja Ke Dealer



Sumber : trello.com/mobilkamu, 2018

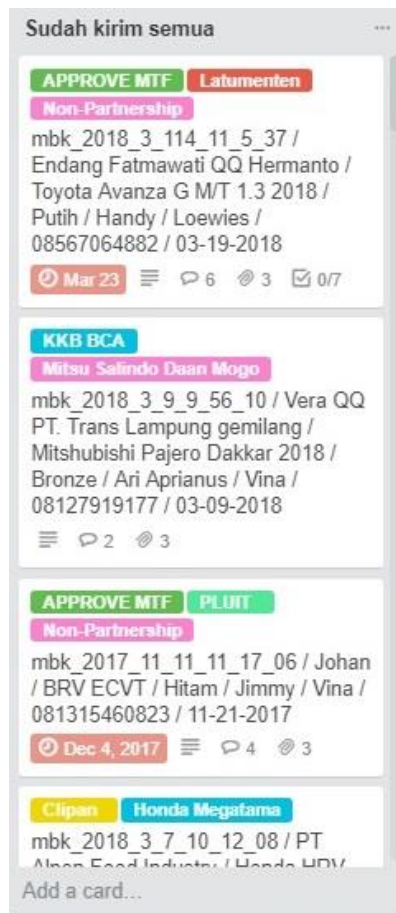
Berdasarkan gambar di atas pada sistem trello Sudah Kirim DP Saja ke Dealer merupakan kegiatan yang dilakukan seorang *Customer Relationship*

Management untuk mengetahui nama-nama *customer* yang akan melakukan pengiriman unit dilihat di trello tepatnya pada *card* “Sudah kirim DP saja ke dealer (*Cash PO customers*). Dari *card* “Sudah kirim DP saja ke dealer (*Cash PO customer*) langkah selanjutnya admin bisa melakukan *follow up* ke pihak dealer untuk mendapatkan perkiraan atau estimasi tanggal dari dealer untuk pengiriman unit.

2. Melakukan jadwal konfirmasi pengiriman unit dari dealer.

Gambar 4. 2

Sistem Trello Sudah Kirim Semua



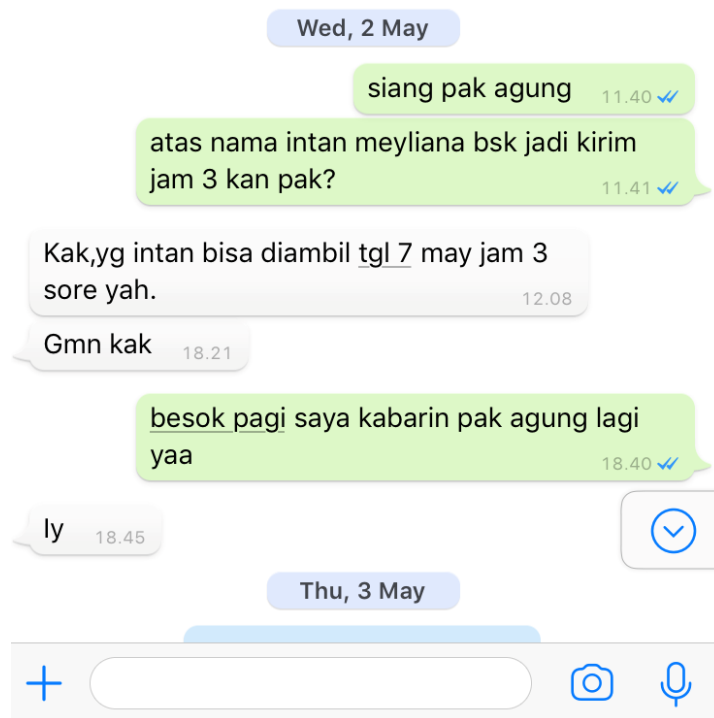
Sumber : trello.com/mobilkamu, 2018

Berdasarkan gambar diatas pada sistem trello Sudah kirim Semua, jika admin sudah mengetahui kapan estimasi tanggal dari dealer pada kegiatan

sebelumnya. Admin harus memastikan kembali tanggal, waktu dan tempat yang fix dari dealer untuk pengiriman unit. Pada *card* “Sudah kirim semua” artinya nama-nama di *card* tersebut sudah dibayarkan full ke dealer. Nama-nama *customer* yang sudah fix dapat dilihat di *card* “Sudah kirim Semua”, dari *card* tersebut admin sudah bisa untuk melakukan konfirmasi kepada *customer* via telepon.

Gambar 4. 3

Chat pesan whatsapp kepada pihak dealer



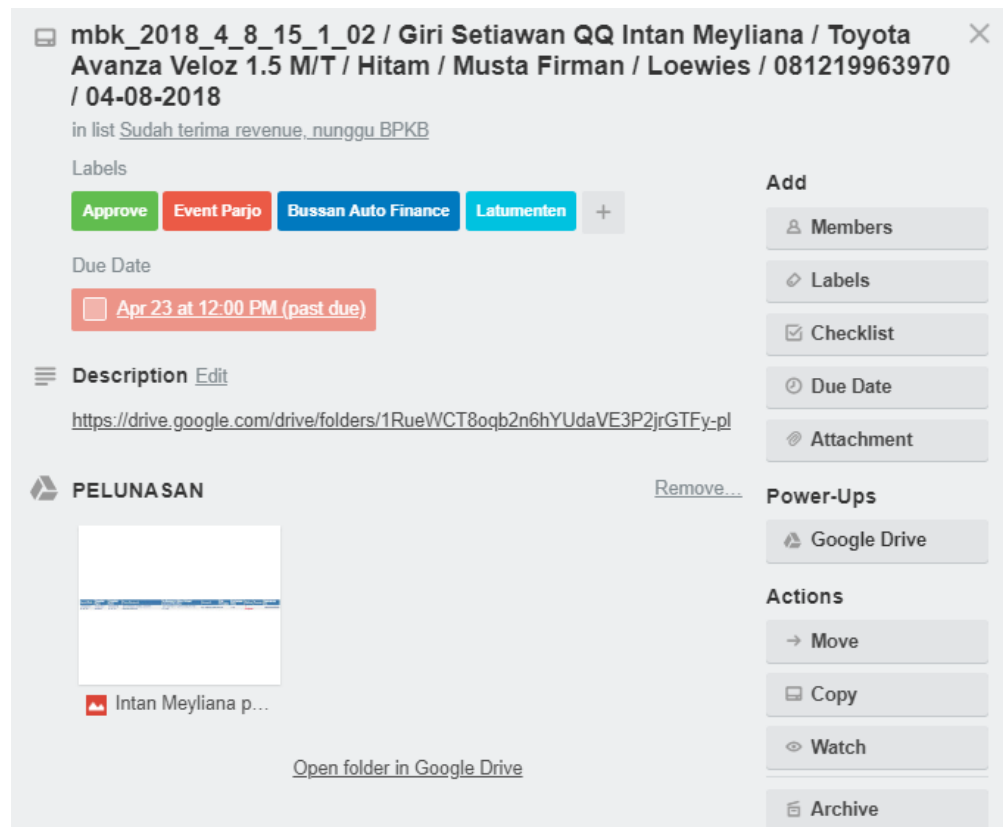
Sumber : Data penulis, 2018

Berdasarkan gambar diatas adalah bukti pesan yang ditanyakan kepada pihak dealer untuk menanyakan kepastian tanggal dan waktu pengiriman unit. Selain dengan menggunakan aplikasi *whatsapp*, konfirmasi bisa dilakukan dengan menggunakan via telepon kepada pihak dealer.

3. Melakukan konfirmasi dan validasi data kepada konsumen

Gambar 4. 4

Sistem Trello *Card* Nama *Customer*



Sumber : *trello.com/mobilkamu, 2018*

Berdasarkan gambar diatas sistrem trello *card* nama *customer*, selanjutnya melakukan konfirmasi dan validasi data kepada konsumen via telepon untuk memberitahukan hari, tanggal dan waktu fix pengiriman unit dari dealer dan menjelaskan bahwa unitnya akan dikirim menggunakan mobil towing. Dalam melakukan konfirmasi pengiriman unit paling lambat admin harus melakukan validasi pada H-1 tanggal pengiriman unit kepada *customer*. Data yang dikonfirmasi berupa nama, merk, tipe mobil, warna, dan alamat *customer*. Data yang divalidasi harus sesuai dengan data yang dimiliki oleh admin.

4. Mengisi formulir *booking* towing via email kepada pihak towing *partnership*.

Gambar 4.5

Email *Booking* Towing

Olivia Marsha Sabrina <olivia.marsha@mobilkamu.com>
to Towing, Donna, Diah, Rizka, Caue, Suci, Hadid, Febyola, Rini ▾ May 7 ☆

Dear Handy Towing,

1. Pengiriman Unit PT Mobilkamu Group Indonesia (Towing Sticker)

Toyota Agya G 1.2 TRD M/T 2018 / Silver

Nama Customer : Benny Christophel Eman QQ Titin Sarihatin
No Customer : 082122894853
Nama PIC Dealer : Hery
No. Tlp PIC Dealer : [+62 857-1694-8811](tel:+6285716948811)
No Rangka : MHKA4GAA5JJU013964
No Mesin : 3NRH233438
Tanggal dan Waktu Pengambilan Unit : Selasa, 8 Mei 2018 (10.00)
Nama Dealer Pengambilan : Plato Kyai Tapa
Alamat Dealer Pengambilan : [Jalan Kyai Tapa No 263](#), RT 5 / RW 9, Tomang, Grogol Petamburan, Jakarta Barat
Alamat Pengiriman : Jalan Peta barat RT 004 / RW 007 Kel: Kalideres Kec: Kalideres, Jakarta Barat

NB:
1. Harap Form Bukti Pengiriman Dapat Selalu Diisi, dan juga Disertakan Foto Bukti Pengiriman Mobil.
2. Harap tagihkan juga dokumen esek-esek, sebelum dokumen esek-esek diberikan pihak dealer kepada towing, mobil tidak dapat diberangkatkan dari dealer.

Activate Windows
Go to Settings to activate Wi

Sumber : *gmail/mobilkamu, 2018*

Berdasarkan gambar diatas merupakan email *booking* towing yang dikirim kepada pihak towing *partnership*. Admin jika sudah melakukan konfirmasi pengiriman dan validasi data kepada konsumen dan konsumen bersedia dalam melakukan pengiriman di hari yang sudah dijadwalkan, selanjutnya mengisi *form booking* towing via email yang akan dikirim kepada pihak towing. *Form booking* towing tersebut berisi, nama lengkap *customer*, merk mobil, *type* mobil, no *customer*, nama PIC dealer, no rangka, no mesin, tanggal dan waktu pengambilan unit, nama dealer, alamat dealer pengambilan, dan alamat lengkap *customer* pengiriman. Mengisi *form booking* towing adalah H-1 sebelum pengiriman unit, jika ada pengiriman yang sangat mendadak bisa melakukan konfirmasi dulu pada pihak towing.

5. Menyiapkan *merchandise* kepada *customer* pada hari H pengiriman

Tabel 4. 1

Dekorasi Pengiriman Per Mobil

Barang	Jumlah	Keterangan
Dompot Kulit	1	Diberikan kepada <i>customer</i> dengan paper bag
E-Money saldo Rp 30.000	1	Diberikan kepada <i>customer</i> dengan paper bag
<i>Air Freshener</i>	1	Diberikan kepada <i>customer</i> dengan paper bag
Sticker MobilKamu	1	Ditempelkan di kaca belakang mobil sebelum bertemu dengan <i>customer</i>
Samson Paper	4	Ditaruh di masing-masing bawah bangku
Kartu Ucapan “MobilKamu #sudahtiba”	1	Ada di dalam dompet kulit
Kartu Ucapan Selamat dari CEO	1	Ditempelkan di atas pita bunga biru oranye
Pita bunga Biru Oranye	1	Ditempel di tengah setir mobil
Pita bunga putih kecil	2	Ditempel di spion kanan dan kiri


Sumber : PT Mobilkamu Group Indonesia

Berdasarkan tabel diatas dekorasi pengiriman per mobil yaitu menyiapkan *merchandise* kepada *customer* pada hari H. *Merchandise* hanya bisa diberikan pada hari H pengiriman, agar tidak terjadi kendala saat pengiriman. *Merchandise* yang disiapkan berupa, 1 dompet kulit, 1 *e-money*, 1, *sticker* mobilkamu. Lalu *merchandise* untuk dekorasi di mobil berupa, 4 alas kaki, 1 kartu ucapan, 1 kartu ucapan selamat, 1 pita biru oranye, dan 2 pita bunga putih kecil. Sales harus menyiapkan dekorasi pengiriman mobil sebelum mobil tiba di rumah *customer*.

6. Menyiapkan berkas pengiriman yaitu Surat Pernyataan dan BASTK

Gambar 4. 6

Berita Acara Serah Terima Kendaraan




Mobil Mandiri Indonesia
Ruko Little Asia No.802
Jl Permata Sari Lippo Karawaci, Kel. Binong, Kec. Curug
Kabupaten Tangerang - Banten
Telp. 021 3002 9953

Tanggal:

Nama:
Alamat:

Nama tersebut diatas, dengan ini menerangkan sesungguhnya telah menerima dengan baik dari Mobil Mandiri Indonesia

Uraian		Perengkapan/ Keterangan	Qty	Gift Tool	
Merk		Toolkit		Dompot Kunci	
Tipe		Dongkrak Komplit		Kartu E-Money	
Karoseri		Ban Serep		Air Freshener	
No. Rangka		Kunci Cadangan		Kertas Alas Kaki	
No. Mesin		Buku Service			
Warna		Buku Cadangan			
Tahun					
No. SP					
STUJ		<ul style="list-style-type: none"> - Kendaraan dalam kondisi 100% baru & lengkap - Semua peralatan berfungsi dengan baik - Segala kerusakan atau kehilangan selama perjalanan menjadi tanggung jawab pengirim 		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Kondisi Bahan Bakar:</p>  <p>KM Terakhir _____</p> </div>	
No. Faktur					

Catatan:

Pengirim

Sales

Penerima

Sumber : PT Mobilkamu Group Indonesia, 2018

Berdasarkan gambar diatas adalah contoh Berita Acara Serah Terima Kendaraan (BASTK) yang harus dibawa sales saat pengiriman unit dan harus di tandatangani oleh pihak towing, sales, dan *customer*. BASTK tersebut berisi, uraian dan *checklist* dari kelengkapan kendaraan saat pengiriman diantaranya ; merek mobil, tipe mobil, karoseri, no rangka, no mesin, warna, tahun, no SP, kondisi bahan bakar. Kemudian ada *checklist* perlengkapan dari dealer diantaranya ; *toolkit*, dongkrak komplit, ban serep, kunci cadangan, buku *service*, dan buku cadangan. Selain itu ada *gift tool* yang diberikan dari perusahaan diantaranya ; dompet kulit, kartu e-money, air *freshner*, kertas alas kaki.

Gambar 4. 7

Surat Pernyataan Pengiriman Unit



Mobil Mandiri Indonesia
Ruko Little Asia No.802
Jl Permata Sari Lippo Karawaci
Kel. Binong, Kec. Curug
Tangerang - Banten

Jakarta,/...../.....

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : _____

Alamat : _____

Menyatakan telah menerima unit berupa,

Jenis unit : _____

No. Rangka : _____

Adapun unit tersebut dalam keadaan baik dan cukup. Sejak penandatanganan surat pernyataan ini, maka unit tersebut, menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta,/...../.....

(.....)

Sumber : PT Mobilkamu Group Indonesia, 2018

Berdasarkan gambar diatas adalah surat pernyataan yang menyatakan bahwa setelah serah terima unit kendaraan segala hal yang terjadi pada kendaraan tersebut merupakan sudah tanggung jawab dari penerima. Surat pernyataan tersebut berisi nama *customer*, alamat, jenis unit, dan no rangka dari

unit tersebut. Surat pernyataan ini harus di tandatangani oleh pihak penerima atau *customer* dan diberikan kepada sales pada saat hari H pengiriman.

7. Mengupdate *spreadsheets merchandise masterstock* dan pengiriman unit

Gambar 4. 8

Spreadsheets Merchandise Master Stock

Tanggal	Kartu Ucapan Kecil		Kartu Ucapan Wilton		Sticker		Samson Paper		Air Freshener		Paper Bag		Keterangan Keluar	Item	Quantity per delivery	Quantity in Stock	Still good for # deliveries
	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk					
2/19/2018	4	0	4	0	4	0	12	0	4	0	4	0	Ferdiansyah, Muhammad Zaky Fauzan, Sety Mahanani, Bashirun Habibie				
2/20/2018	3	0	3	0	3	0	8	0	3	0	3	0	Sherli Lumba, Dini Susanti, Ratikah Dewi				
2/21/2018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	0	0	stock air freshener				
2/22/2018	2	0	2	0	2	0	8	0	2	0	2	0	Djali Tani, Adrianto,				
2/23/2018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	MERCHANDISE CILEDUG				
2/24/2018	1	0	1	0	1	0	4	0	1	0	1	0	Ir. Andy Pakan				
2/26/2018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Stock Pita biru oren				
2/27/2018	3	0	3	0	3	0	12	0	3	0	3	0	Muhammad Gumilar, Sumiyem, Luthfie Fadilah				
3/3/2018	2	0	2	0	2	0	8	0	2	0	2	0	Christina dan Fitra Purbasari				
3/5/2018	1	0	1	0	1	0	4	0	1	0	0	0	Ma'mur Rizal				
3/6/2018	1	0	1	0	1	0	4	0	1	0	0	0	A Fauzy				
3/7/2018	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	Alvina Kusuma Putri				
3/7/2018	0	0	0	0	15	0	15	0	15	0	15	0	Kirim Stock Ciledug				
3/8/2018	2	0	2	0	2	0	4	0	2	0	2	0	Cindyartha Tyas, Christina Kicuwantni				

Sumber : PT Mobilkamu Group Indonesia

Berdasarkan gambar diatas yaitu tampilan *spreadsheets merchandise master stock*, yang pada saat melakukan pengiriman harus diisi setiap harinya. *Spreadsheets* tersebut merupakan jumlah *stock* merchandise di *storage*. Setiap pengiriman unit, harus diisi jumlah masuk dan keluarnya *merchandise*. *Sheets* ini diisi berdasarkan tanggal pengiriman unit, jumlah keluar atau masuknya *merchandise*, dan keterangan keluar berupa nama *customer*. Kegiatan ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya ketidaksesuaian jumlah *stock* di *spreadsheets* dan di gudang.

Gambar 4. 9

Spreadsheets Pengiriman Unit

	A	B	C	D	E	F	I	J
1	Nama Customer	Estimasi Pengiriman	Tanggal Pengiriman	Jam Tiba	Leasing	Unit	Sales	SS
158	PT Amandira Mitra Utama		2/10/2018			Toyota Sienta G AT Putih	Achmad Jayadi	Fachruddin
159	Amalia Nurfitriana		2/10/2018			Honda Brio E CVT Modern Steel	Frindo	Loewies
160	Martini		2/10/2018			Honda BR-V E MT Hitam	Eka	Rifky
161	Shylin Adisty Azachratin Machra		2/12/2018			Honda Brio E MT Hitam	Redit	Bachtar Pohan
162	Sumiyem QQ Surono		2/12/2018			Honda Jazz RS CVT Putih	Shirfa	Rama
163	Dimroh QQ Putra Nur Fikri		2/12/2018			Honda Mobilio E CVT Silver	Sudaya	Al Mushof
164	Misyati		2/12/2018			Honda Mobilio E CVT Putih	Satrio	Tatang
165	Happy Yunita / Franciskus Saragih S		2/15/2018			Daihatsu Sigra 1.2 R Deluxe MT / Grey Metallic	Aero	Nico
166	Eva Rosmawati QQ Marcel		2/15/2018			Daihatsu Xenia R Sparty MT / Grey atau Hitam	Mala	Rama
167	Riena Chantika		2/15/2018			Honda Mobilio E CVT / Putih	Oddy	Rifky
168	By Apuk		2/17/2018			Daihatsu Sigra 2018 R MT Deluxe / Grey	Rufmansyah	Rendy
169	Ferdiansyah		2/19/2018			Suzuki Ertiga GL Manual	Azhar	Rama
170	Satyo Mahanani QQ Yofi Saiful Rochman		2/19/2018			Honda HR-V S CVT Modern Steel	Achmad Angga	Rifky
171	Dony Isnandy QQ Dini Susanti		2/20/2018			Honda BRV E CVT Prestige 2017 Putih	Iqbal	Sadam
172	Sherli Lumba AMD		2/20/2018			Honda Brio RS CVT / Merah	Catur	Sadam
173	Djali Tani		2/22/2018			Honda Civic 1.5 Turbo Prestige / Hitam	Firman	Vina
174	Andrianto		2/22/2018			Daihatsu Sigra 1.2 R / Putih	Sudaya	Al Mushof
175	PT Agung Raharja Manunggal Yuda QQ Brata Santosa Budik		2/22/2018			Mitsubishi Pajero Sport Dakar 4x2 / Hitam	Marcell	Loewies
176	Fajar Isnaeni		2/23/2018			Honda Mobilio S MT Putih	David	Loewies
177	Wulan Lensia		2/23/2018			Honda Mobilio E MT Hitam	Frans	Loewies

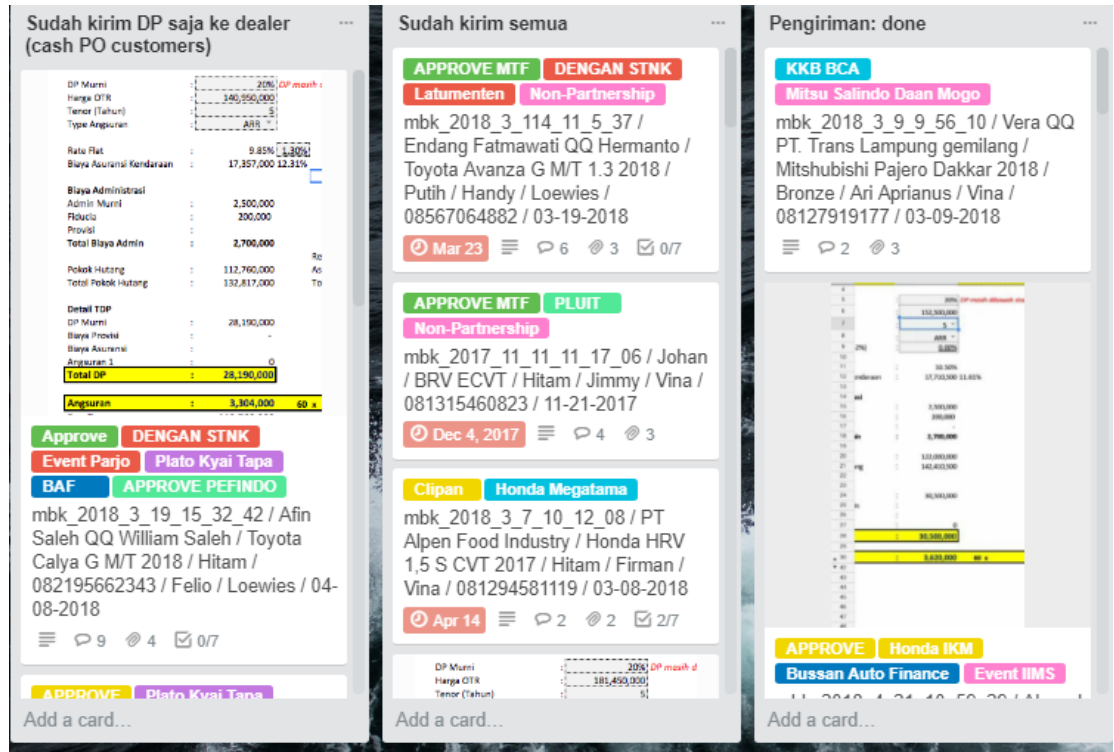
Sumber : PT Mobilkamu Group Indonesia, 2018

Berdasarkan gambar diatas merupakan spreadsheets pengiriman unit dan paada kegiatan ini, seorang admin harus mengisi *spreadsheets* pengiriman unit yang dimana di *spreadsheets* tersebut tercantum *spreadsheets merchandise master stock*. Di dalam *spreadsheets* pengiriman terdapat nama *customer*, tanggal kirim mobil, unit, nama sales, nama supervisor, dan towing status yang wajib diisi oleh admin.

8. Memindahkan *card* status pengiriman pada sistem trello

Gambar 4. 10

Sistem Trello Sudah Kirim Semua



Sumber : trello.com/mobilkamu, 2018

Berdasarkan gambar diatas adalah sistem trello sudah kirim semua merupakan kegiatan jika sudah selesai dalam melakukan pengiriman unit. Kegiatan admin selanjutnya memindahkan *card* “Sudah kirim semua” ke “Pengiriman: *done*” pada sistem trello karna harus dipindahkan agar tidak terjadi *miss communication card* yang dipindahkan sesuai dengan nama *customernya*. Kegiatan ini dilakukan agar dapat melanjutkan tahap proses selanjutnya setelah pengiriman unit kepada *customer*.

1.1.1 Kegiatan Tambahan Customer Relations Administrations

Selama melakukan magang sebagai *Customer Relations Administrations* adapun kegiatan tambahan yang dikerjakan diantaranya adalah :

1. Distribusi leads untuk tim online telemarketing

Kegiatan ini dilakukan selama bulan januari dimana mengisi *spreadsheets master leads* pada *google sheets*. Distribusi *leads* adalah memasukan data *customer* pada *spreadsheets* yang diperoleh dari email setiap *customer* yang mengunjungi website www.mobilkamu.com, *fanpage* facebook, dan situs bukalapak. Kemudian akan di *follow up* oleh telemarketing dari data yang sudah didistribusikan. Jika email yang masuk dari *website* *mobilkamu.com* atau *fanpage facebook* *mobilkamu* data yang diinput berupa nama, no telepon, email, jenis mobil yang dicari, dan *source* (sumber). Apabila email yang masuk dari situs bukalapak menambahkan data pelengkap seperti (KTP, KK, NPWP, buku tabungan, PBB dan kartu kredit), *total down payment* (TDP), pilihan pembayaran, rencana pembelian, tenor, besar cicilan, *transaction number*, dan *distribution tele*.

Gambar 4. 11

Spreadsheets Master Leads untuk Distribusi Leads

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Date and Time	Name	Telepon	Email	Jenis Mobil	Source	Tabungan	KTP	NPWP	KK	PBB	Kartu Kredit
11	12/2018 10:32:00	Raffly Pasya Trenadhi	6285974138857	rafflypasya13@gmail.com	Avanza	Bukalapak	No	Yes	No	No	No	No
12	12/2018 10:35:00	yudi aswandi	6287864666171	yudias28@gmail.com	New Yaris	Bukalapak	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No
13	12/2018 10:39:00	Fuad Harits	6285223474181	fuad_harits@yahoo.com	X-Trail	Bukalapak	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No
14	12/2018 10:59:00	dion	628567803079	komplitv@gmail.com	Mobilio	Hot Lead (mobilka						
15	12/2018 11:01:00	Alan	6285281719121		Jazz	Hot Lead (mobilka						
16	12/2018 11:02:00	Irma Fitriani	6283896127444	giswar17hasib@gmail.com	Veloz	Organic						
17	12/2018 11:03:00	Dadan	6281286866660	dadankeys30@gmail.com	Elios	Organic						
18	12/2018 11:06:00	Nanang	6285723635613	christianwan1710@gmail.com	Ayla	Direct/unkown						
19	12/2018 11:08:00	Paijo	6285743723729	paipwintu@yahoo.co.id	Futura	Direct/unkown						
20	12/2018 11:10:00	Jong husein	6285718160300	Sanshienyordan@gmail.com	Xenia	Organic						
21	12/2018 11:14:00	Ryo	6282299665414	ryohardiansa@gmail.com	Jazz	Direct/unkown						
22	12/2018 11:18:00	Junaedi	628126796052	junaedi@gmail.com	HR-V	Organic						
23	12/2018 11:22:00	Tiga	6285227137637	amraifreastv@gmail.com	Mazda	Hot Lead (mobilka						
24	12/2018 11:43:00	Aditya Rama	628111563365	aditya_sediad3@gmail.com	Ertega	Hot Lead (mobilka						
25	12/2018 11:57:00	Meikel	6281315976957	meikel_sq@yahoo.com	Sienta	Instagram Page						
26	12/2018 11:59:00	Yudi Hidayat	628575266646	yusicungli@gmail.com	Jazz	Organic						
27	12/2018 12:01:00	Ichsan	628989556808	ichsanekbar@gmail.com	CR-V	Hot Lead (mobilka						
28	12/2018 12:06:00	Inal	6287809371443	inal301053@gmail.com	Ertega	Organic						
29	12/2018 12:09:00	alimin	83145893649	alimin3007@gmail.com		SemiSena						
30	12/2018 12:11:00	safullah hadi	82348259988	hadisaifullah76@gmail.com		SemiSena						
31	12/2018 12:12:00	Heri	85258456682	heridavidson25@gmail.com		SemiSena						

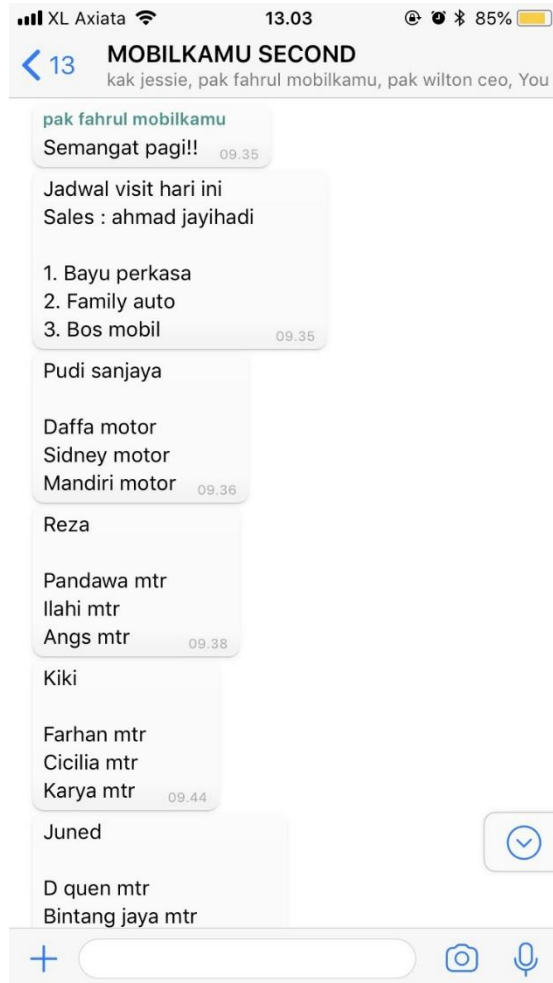
Sumber : gmail/mobilkamu.com, 2018

2. Update laporan harian dari tim mobil second

Kegiatan ini dilakukan selama bulan februari dimana mengisi *spreadsheets* mobil *second*. Terdapat tim mobil *second* pada perusahaan *mobilkamu* yang bertugas mengunjungi *showroom – showroom* di wilayah sekitar jakarta dan tangerang kota. Untuk memperoleh laporan dari tim tersebut ada sebuah grup pada aplikasi whatsapp untuk melakukan koordinasi dengan tim tersebut. Di dalam *spreadsheets* tersebut terdapat nama *showroom*, tanggal visit *showroom*, nama sales, dan hasil.

Gambar 4. 12

Group Tim Mobilkamu Second



Sumber : Data Penulis, 2018

3. *Research Marketing*

Kegiatan ini dilakukan selama kurang lebih satu bulan pada bulan maret dimana mencari informasi mengenai harga, angsuran dan diskon dari dealer honda dan toyota yang berada di wilayah medan, pontianak, dan surabaya. Untuk mendapatkan informasi tersebut kegiatan ini dilakukan via telepon dalam menghubungi sales *counter* dari pihak tersebut.

4. *Menginput tanggal proses STNK pada spreadsheets STNK status*

Kegiatan ini dilakukan selama bulan april dimana menginput tanggal awal proses STNK dan tanggal berakhirnya proses STNK di dealer. Kegiatan

ini dilakukan untuk mengetahui mana saja dealer yang kerjasama dengan perusahaan yang memiliki kinerja proses STNK yang cepat. Tanggal yang diinput sesuai dengan nama *customer* pada *card* trello. Pada kegiatan ini juga dapat dilihat dealer mana saja yang belum selesai dalam proses STNK *customer* tersebut dan harus di *follow up*.

Gambar 4. 13

Spreadsheets STNK Status

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1									
2	Nama Customer		Apriliana	Team / SPV	STNK	TDP OUT 30% atau 50% Tanggal // SURAT SAKTI	Estimasi Admin STNK di terima (14 hari setelah TDP out)	Real di terima STNK	Su
3	Stiven Setiadi QQ Adhy Kusuma	Asco Fatmawati			TANPA	3/27/2018	4/20/2018		https://dr
4	Nova Kartini	Asni			TANPA	3/26/2018	18/4/2018		https://dr
5	Riski Kamillah	Astra Pemuda			TANPA	2/4/2018			https://dr
6	Yusra Usman	Daihatsu Fatmawati			DENGAN	3/23/2018	2/4/2018	2/4/2018	
7	Nova Fitriyana	Daihatsu Mampang			TANPA	4/3/2018	4/24/2018	5/8/2018	
8	Nuryana Salih	Daihatsu Matraman			DENGAN	4/3/2018		4/20/2018	
9	Nur amin	Daihatsu Matraman	Syaifulloh - ciledug		TANPA	4/4/2018	23/4/2018	4/27/2018	B 2920 S
10	Iman Cahyadi	Daihatsu Matraman	Syaifulloh - ciledug		TANPA	4/4/2018	23/4/2018	4/27/2018	
11	M. Fitrah	Daihatsu Matraman	Syaifulloh - ciledug		TANPA	4/4/2018		4/24/2018	
12	Yulianah	Dedy Saputra			TANPA		4/17/2018	4/16/2018	
13	Maria Ratna	Dziki Iswantara	Loewies - Ciledug		TANPA	4/2/2018		6/2/2018	
14	Opan Rustiyan	Edi Purwanto	Nico			4/2/2018	4/27/2018	4/24/2018	
15	Rouli Andriani	Edi Purwanto	Rifky		DENGAN				
16	Harris Priambudi	Elang Satrio Prakoso	Tom Kristiawan			4/4/2018		DONE	
17	Tomy Ardi	Elysabeth	Rama		TANPA	4/4/2018			
18	Artasim	Honda Autoland	Rama		DENGAN	4/5/2018			
19	Triyatna	Honda Autoland	Rendy		TANPA	4/5/2018		4/26/2018	
20	Riche Margaretha	Honda Autoland	Al - Muchtarom				4/10/2018	DONE	
21	Dis Analia	Honda Autoland	Masall		TANPA	4/5/2018		DONE	

Sumber : PT Mobilkamu Group Indonesia, 2018

4.1.2 Hasil *Daily Report* Pada PT Mobilkamu Group Indonesia

Tabel 4. 2

Identifikasi Masalah dan Solusi

No	Deskripsi Pekerjaan	Identifikasi Masalah	Masalah	Solusi
1	Mendapatkan informasi pengiriman mobil pada sistem trello.	1. Koneksi internet yang tidak stabil pada pagi hari saat dikantor menyebabkan	1. Koordinasi antar admin menjadi terhambat karena admin tidak bisa	1. Internet atau wifi dikantor ditambah routernya atau

		lambatnya dalam membuka web trello sehingga menghambat pekerjaan admin selanjutnya.	mengetahui nama-nama <i>customer</i> yang akan dijadwalkan pengiriman unit.	mengganti provider lain.
		2. Seorang sales yang memiliki estimasi sendiri, bukan berdasarkan trello atau admin. Misal, nama <i>customer</i> masih pada card “Belum kirim ke dealer” tapi sales sudah menanyakan kapan jadwal pengiriman kepada pihak admin.	2. Sales yang tidak sesuai dengan SOP pengiriman membuat kepuasan pelanggan kepada sales tersebut menjadi berkurang, karena <i>customer</i> tersebut memiliki estimasi sendiri, agar unitnya bisa dikirim cepat. Ekspektasi pelanggan tidak ter-manage.	2. Sales yang baru direkrut harus mengikuti training yang dilakukan oleh HRD untuk mengetahui SOP pengiriman unit.
2	Melakukan jadwal konfirmasi pengiriman unit dari dealer.	1. Pihak dealer yang sering membatalkan jadwal pengiriman sepihak dari waktu yang sudah ditentukan.	1. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kepada <i>customer</i> menjadi berkurang, karena waktu tiba di rumah <i>customer</i> yang tidak sesuai dengan waktu yang sudah diinformasikan.	1. Perlu dibuat surat perjanjian yang baru jika ada pembatalan dari pihak dealer, pengiriman unit selanjutnya dibebankan kepada pihak dealer. Admin dalam memberikan informasi jadwal pengiriman unit memberikan jadwal terlebih dahulu kepada <i>customer</i> .

		<p>2. Respon yang diberikan dari pihak dealer sangat lamban dalam memberikan informasi jadwal pengiriman unit kepada pihak admin mobilkamu.</p>	<p>2. Admin dalam mendapatkan jadwal pengiriman kepada <i>customer</i> menjadi lama. Dan untuk melakukan konfirmasi kepada <i>customer</i> menjadi tertunda.</p>	<p>2. Pihak dealer dalam memberikan PIC kepada mobilkamu bukan hanya satu orang, bisa juga seperti sales supervisor atau sales counter lainnya. Jadi jika ada informasi yang urgent bisa disampaikan dari pihak lain.</p>
		<p>3. Jadwal yang ditentukan pihak dealer sering mengalami perubahan dari waktu yang sudah dijanjikan. Misal, dealer mengatakan unit bisa diambil pukul 13.00 saat <i>crew towing</i> tiba tepat waktu, unit masih belum siap dan baru bisa diangkut ke mobil <i>towing</i> pada pukul 15.00.</p>	<p>3. <i>Crew towing</i> menjadi menunggu lama di dealer, sehingga mengganggu jadwal pengiriman selanjutnya. Kepuasan pelanggan sedikit berkurang karna terjadi keterlambatan waktu pengambilan unit di dealer.</p>	<p>3. Jika waktu yang diberikan masih belum pasti, seharusnya pihak dealer dapat menginfokan kepada admin untuk melebihkan waktunya dari estimasi jadi <i>crew towing</i> tidak menunggu terlalu lama dan mengganggu jadwal pengambilan unit lain. Pihak dealer pun harus menyiapkan unitnya sebelum dari hari dan waktu yang sudah ditentukan. Selain itu admin juga dalam memberikan informasi waktu harus dilebihkan</p>

				agar tidak terjadi keterlambatan waktu tiba.
3	Melakukan konfirmasi dan validasi data kepada konsumen	1. No telepon <i>customer</i> yang tercantum di database ada yang tidak dapat dihubungi, sehingga memperlambat admin dalam melakukan konfirmasi dan validasi data kepada <i>customer</i> .	1. Admin dalam melakukan konfirmasi dan <i>follow up</i> kepada <i>customer</i> menjadi terhambat, serta admin dalam melakukan <i>booking towing</i> kepada towing partnership menjadi terhambat dan untuk mendapatkan <i>crew towing</i> menjadi sedikit.	1. Seorang salesman atau sales supervisor memberikan nomer customer lebih dari satu kepada admin sehingga, memudahkan admin dalam melakukan validasi data.
		2. Data yang tercantum di database sering tidak sesuai dengan data yang disebutkan oleh <i>customer</i> via telepon saat validasi data. Misal, warna mobil yang tidak sesuai. <i>Customer</i> menyebutkan warnanya merah, tetapi di database warna hitam.	2. Kepuasan <i>customer</i> dalam mendapatkan informasi tidak sesuai dari admin sehingga mengurangi pelayanan yang diberikan dari sales dan admin.	2. Jika ada perubahan data dari sales atau <i>customer</i> , segera diupdate oleh admin <i>marketing</i> sehingga tidak terjadi kesalahan dalam melakukan validasi data kepada <i>customer</i> .
4	Mengisi formulir booking towing via email kepada pihak towing partnership	1. <i>Crew towing</i> yang bertugas untuk mengambil unit sering mengalami keterlambatan dalam pengambilan	1. Mobil di dealer menjadi sedikit kotor karna ada di luar belum diangkat ke towing.	1. Adanya punishment baru jika <i>crew towing</i> melakukan keterlambatan dalam pengambilan unit.

		unit di dealer sehingga waktu tiba dirumah <i>customer</i> mengalami keterlambatan.		Misal, memberikan potongan harga rute perjalanan.
		2. Mobil towing yang ditugaskan untuk mengambil unit sering mengalami kerusakan tiba-tiba saat dalam perjalanan menyebabkan jadwal pengiriman menjadi tertunda.	2. Pihak dealer jadi menunggu <i>crew</i> towing untuk datang ke dealer, kepuasan dealer kepada mobilkamu dalam kerjasama pun menjadi berkurang, dan kepuasan <i>customer</i> menjadi berkurang karna waktu tiba unit yang tidak sesuai.	2. Menambah kerjasama towing partnership lain, untuk memaksimalkan pelayanan perusahaan kepada <i>customer</i> . 3. Pihak <i>partnership</i> menyediakan <i>crew</i> towing cadangan jika <i>crew</i> towing yang bertugas mengalami kendala. Sehingga, tidak terjadi keterlambatan waktu tiba dirumah <i>customer</i> .
5	Menyiapkan <i>merchandise</i> kepada <i>customer</i> pada hari H pengiriman	1. Jumlah <i>stock merchandise</i> yang sering habis, menyebabkan ketidaklengkapan beberapa <i>merchandise</i> yang harusnya diberikan kepada <i>customer</i> . Misal,	1. Kepuasan <i>customer</i> kepada sales setelah menerima unit menjadi kurang kepada perusahaan karena tidak lengkap <i>merchandise</i> yang didapat.	1. Tim kreatif saat melakukan pengecekan <i>merchandise</i> , seharusnya jika ada stock yang menipis lebih baik langsung dipesan jadi tidak terlalu lama

		stock e-money yang cepat habis.		dalam stock yang sedikit.
6	Menyiapkan berkas pengiriman yaitu Surat pernyataan dan BASTK	1. Sales yang sering lupa dalam mengambil berkas pengiriman untuk <i>customer</i> saat pengiriman. Selain lupa untuk mengambil, sales sering lupa untuk mengembalikan berkas pengiriman kepada pihak admin.	1. Pekerjaan divisi <i>finance</i> untuk membuat tagihan kepada pihak leasing menjadi terhambat. Seharusnya tagihan bisa cepat dikirim pada H+2 menjadi lambat dan perusahaan mendapatkan pencairan dari leasing menjadi lama.	1. Sales supervisor harus memberikan arahan atau menjelaskan SOP kepada tim salesnya. Sales juga wajib mengikuti training yang diadakan oleh HRD untuk memahami berkas apa saja dan apa yang harus dilakukan saat akan melakukan pengiriman unit.
		2. Form tandatangan yang harusnya ditandatangani oleh <i>crew towing</i> maupun sales sering kosong pada berkas BASTK.	2. Tagihan <i>customer</i> tersebut tidak bisa naik kepada pihak leasing karena tandatangan belum lengkap, dan admin harus mengembalikan berkas tersebut.	
7	Mengupdate spreadsheets merchandise master stock dan pengiriman unit.	1. Koneksi internet yang tidak stabil saat dikantor menyebabkan terhambatnya pekerjaan admin untuk melakukan pekerjaan selajutnya.	1. Menghambat pekerjaan admin dalam memperbaharui data <i>customer</i> data pada sistem.	1. Internet atau wifi dikantor ditambah routernya atau mengganti provider lain.
		2. Jumlah <i>stock</i> yang ada di		2. Jika ada tim kreatif atau admin

		spreadsheets dan jumlah fisik di gudang pernah tidak <i>balance</i> antar keduanya.		lain yang restock atau mengambil merchandise segera mengupdate di spreadsheets juga untuk menyamakan jumlah <i>stock</i> . Kegiatan ini harus dilakukan secara bersamaan.
8	Memindahkan <i>card</i> status pengiriman pada sistem trello.	1. Jika ada nama <i>customer</i> yang pengiriman unitnya lewat dari waktu estimasi terjadi penumpukan di <i>card</i> “Sudah kirim semua” pada sistem trello.	1. Pelayanan kepada <i>customer</i> mejadi buberkurang, karena <i>customer</i> menantikan unitnya untuk dikirim cepat.	1. Melakukan koordinasi dengan pihak SPV dan head admin untuk diproses jadwal pengiriman unit.

4.2 Pembahasan Masalah atau Keluhan

Pada kegiatan magang selama 4 bulan sebagai Customer Relations Administrations di PT Mobilkamu Group Indonesia terdapat beberapa permasalahan yang dialami. Berikut ini merupakan uraian pembahasan masalah :

1. Mendapatkan informasi pengiriman pada sistem trello

Pada kegiatan pertama yaitu mendapatkan informasi pengiriman pada sistem trello terjadi beberapa kendala yaitu :

- a. Sistem trello wajib dibuka setiap harinya oleh admin untuk mengetahui aplikasi *customer* sudah sampai dimana prosesnya. Saat membuka internet dan login web trello terjadi gangguan koneksi internet. Sistem trello hanya dapat dibuka dengan menggunakan internet. Sering terjadi gangguan koneksi internet pada jam kerja di pagi hari, jika

terjadi gangguan koneksi internet terpaksa admin harus menggunakan internet pribadi dalam membuka web trello, dan login gmail.

- b. Pada sistem trello ada nama-nama *customer* yang sudah termasuk ke dalam list pengiriman unit. Dari nama-nama tersebut kemudian seorang admin bisa melakukan *follow up* kepada pihak dealer. Kendala yang dihadapi adalah masih banyak sales yang menanyakan nama *customer*-nya kapan jadwal pengiriman, padahal di sistem trello nama-nama *customer* yang ditanyakan belum termasuk kedalam list. Penyebab nama-nama *customer* yang ditanyakan belum bisa dijadwalkan pengiriman unit karena masih ada proses sebelumnya yang belum selesai misal, *customer* belum menyerahkan data NPWP sehingga jadwal pengirimannya harus *dihold* dulu.

2. Melakukan jadwal konfirmasi pengiriman unit dari dealer

Pada kegiatan melakukan jadwal konfirmasi pengiriman unit dari dealer terjadi beberapa kendala yang dihadapi yaitu :

- a. Jadwal pengiriman bisa juga ditentukan oleh pihak dealer. Sebelum hari H pengiriman, admin harus melakukan konfirmasi dengan pihak dealer biasanya H-3 dari hari yang sudah ditentukan. Kendala yang terjadi waktu pengambilan unit yang sudah dijadwalkan dari dealer mengalami keterlambatan atau diluar dari waktu yang sudah ditentukan. Misal, pengambilan unit bisa hari rabu pukul 10.00 pada saat hari H ketika crew towing datang tepat waktu unit yang akan diambil masih dalam kondisi belum dibersihkan atau belum siap sehingga, mengalami keterlambatan dalam pengambilan unit. Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu kesiapan mobil tidaklah sebentar, bisa sampai 30 menit – 1 jam. Dengan begitu, crew towing harus menunggu di *showroom* dan dapat mengganggu jadwal pengiriman unit selanjutnya. Selain masalah waktu, hari pengiriman juga sering meleset dari estimasi. PIC dealer akan menginformasikan estimasi hari pengiriman, misal estimasi bisa kirim mobil hari jumat tetapi

saat hari kamis pihak admin melakukan follow up, dealer membatalkan jadwal pengiriman dikarenakan mobilnya masih di gudang dan dalam perjalanan ke dealer.

- b. Komunikasi yang terjalin antara pihak admin dengan PIC dealer harus baik agar informasi yang didapat dapat diterima dengan jelas. Kendala selanjutnya adalah, respon dari PIC dealer yang lambat saat ditanyakan oleh admin mobilkamu. Ada beberapa PIC dealer yang lambat dalam memberikan informasi. Misal, saat ditanyakan melalui aplikasi pesan whatsapp admin mengirim pesan pukul 10.00 tapi baru direspon pukul 14.00. Selain itu, jika ditanyakan via telepon nomer yang dituju sedang sibuk. Jika admin belum mendapatkan informasi yang dibutuhkan, Admin Head dari mobilkamu yang langsung menelpon ke pihak dealer. 'hal ini bisa saja dilakukan, jika respon yang diberikan PIC dealer kurang baik.

3. Melakukan konfirmasi dan validasi data kepada konsumen

Pada kegiatan melakukan konfirmasi dan validasi data kepada konsumen terjadi beberapa kendala yang dihadapi yaitu :

- a. Pada berkas Surat Pembelian Kendaraan (SPK) tercantum no *customer* yang dapat dihubungi. Seorang sales dianjurkan untuk meminta no *customer* lebih dari satu untuk memudahkan komunikasi jika sewaktu-waktu ada informasi yang harus disampaikan kepada *customer*. Pada saat admin ingin melakukan konfirmasi pengiriman unit kepada customer, nomer yang tercantum di database tidak dapat dihubungi atau tidak aktif. Hal ini sering ditemukan saat melakukan konfirmasi.
- b. Data *customer* yang akan divalidasi sering tidak sesuai dengan data yang dimiliki oleh pihak admin. Sering terjadi perbedaan data saat divalidasi. Misal, warna mobil di sistem adalah warna hitam tetapi *customer* saat divalidasi warnanya merah. Jika terjadi hal ini admin harus menyamakan datanya dengan admin yang lainnya dan menanyakan kepada sales warna yang benar dipesan oleh *customer*. Jika sales mengatakan warnanya merah, terjadi perubahan data di awal oleh pihak admin. Selanjutnya admin harus memperbarui data yang benar. Ketelitian dari masing-masing admin sangat diperlukan dalam mengisi data *customer*, karena jika ada perbedaan data akan berakibat fatal kepada *customer*.
- c. Pendapat dari *customer* yang tidak sesuai dengan admin. Misal, *customer* tidak terima jika unitnya dikirim lewat dari estimasi waktu yang dijanjikan oleh pihak sales. Saat admin memberitahukan informasi hari, dan waktu pengiriman unit *customer* ada yang tidak terima bahkan terkesan emosi karena mobilnya dikirim lewat dari hari yang ia inginkan. Jika menghadapi *customer* seperti ini, admin harus menjelaskan alasan yang jelas dan penuh perhatian kepada *customer*.
- d. Ada beberapa *customer* yang melanggar SOP pengiriman. Misal, *customer* meminta unitnya untuk dikirim ke alamat

yang tidak sesuai dengan KTP atau pada saat survey. Tentunya hal ini akan menjadi tanda tanya oleh perusahaan. Jika mendapati *customer* yang meminta kirim ke alamat yang tidak sesuai, mobilnya tidak akan dikirim jika bukan sesuai dengan alamat yang perusahaan miliki.

4. Mengisi formulir *booking* towing via email kepada pihak towing *partnership*

Pada kegiatan mengisi formulir *booking* towing via email kepada pihak towing *partnership* terjadi beberapa kendala yaitu :

- a. Formulir *booking* towing dikirim via email kepada pihak towing *partnership* dan dilakukan pada hari H pengiriman. Kendala yang terjadi adalah, crew towing yang bertugas sering mengalami keterlambatan dalam mengambil unit di dealer. Pada email yang dikirim tertera pengambilan unit pukul 13.00 namun crew towing tiba pukul 14.00. Keterlambatan pengambilan unit akan menyebabkan lambatnya tiba di rumah customer karena bisa terkena macet di jalan. Hal ini juga dapat menyebabkan keterlambatan jadwal pengambilan unit selanjutnya. Saat ditanyakan alasan mengapa keterlambatan pengambilan unit karena ada kerusakan sedikit pada mobil yang akan digunakan untuk mengangkut mobil.

5. Menyiapkan *merchandise* kepada *customer* pada hari H pengiriman

Pada kegiatan menyiapkan *merchandise* kepada *customer* pada hari H pengiriman terjadi beberapa kendala yaitu :

- a. *Customer* yang membeli mobil baru di mobilkamu.com akan mendapatkan *merchandise* khusus yang diberikan perusahaan untuk menarik hati konsumen dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Adapun *merchandise* yang diberikan adalah kartu *e-money*, sticker,

kertas alas kaki, air *freshner*, dan dompet kulit. Dalam menyiapkan *merchandise* kendala yang terjadi adalah jumlah *stock merchandise* yang cepat habis sehingga *merchandise* yang didapat tidak lengkap. Misal, *stock* yang cepat habis adalah kartu *e-money* yang dimana kartu *e-money* merupakan sebuah alat pembayaran dan menjadi daya tarik tersendiri bagi *customer* untuk memudahkan penggunaannya. Kartu *e-money* juga memiliki perbedaan dibandingkan kartu yang lainnya karena tampilan desain yang lebih menarik menggambarkan logo perusahaan *mobilkamu.com* dibuat secara *elegant*. Kartu *e-money* yang diberikan pun sudah terisi saldo sebesar Rp 30.000 setiap kartunya. Penyebab terjadinya *stock* kartu *e-money* cepat habis yaitu ketika tim kreatif melakukan pemesanan ke vendor, jumlah yang dipesan tidak banyak hanya 30 pcs satu kali order. Sedangkan dalam sehari ada 3 – 4 pengiriman unit dari dealer.

- b. Sales diwajibkan untuk mengikuti pengiriman unit hingga tiba di rumah *customer* untuk memberikan *merchandise*. Jika jarak antara rumah *customer* dan kantor cukup jauh, sales harus pergi tepat waktu agar tidak terjebak macet di jalan. Hal ini kemudian menjadi penyebab seringkali tertinggal *merchandise* yang sudah diberikan kepada sales. Jika *merchandise* tertinggal, sales harus mengambilnya dan harus tetap diberikan kepada *customer* walaupun bukan hari pengiriman unitnya.

6. Menyiapkan berkas pengiriman yaitu Surat pernyataan dan BASTK

Pada kegiatan menyiapkan berkas pengiriman yaitu Surat pernyataan dan BASTK terjadi beberapa kendala yaitu :

- a. Pada saat melakukan pengiriman, berkas pengiriman seperti surat pernyataan dan BASTK harus dibawa. Hal ini sangat penting karena untuk membuat dokumen tagihan kepada pihak *leasing* pada proses selanjutnya setelah mobil dikirim. Kendala yang dihadapi adalah sales yang sering lupa dalam membawa berkas pengiriman kepada

customer dan lupa untuk mengembalikan berkasnya setelah pengiriman. Surat pernyataan dan BASTK harus dikembalikan kepada pihak admin pada H+1 pengiriman, jika tidak dikembalikan tagihan *customer* tersebut tidak bisa diproses.

- b. Surat pernyataan dan BASTK harus ditandatangani oleh *crew* towing yang bertugas, *customer* dan sales. Ketika berkas pengiriman tersebut dikembalikan kepada pihak admin, sering terjadi kolom tandatangan dari pihak *crew* towing maupun *customer* tidak menandatangani berkas tersebut. Jika admin mendapati berkas yang masih kosong, berkas tersebut harus dikembalikan kepada sales tersebut untuk segera dipenuhi.

7. Mengupdate *spreadsheets merchandise master stock* dan pengiriman unit

Pada kegiatan ini mengupdate *spreadsheets merchandise master stock* dan pengiriman unit terjadi beberapa kendala yaitu :

- a. *Spreadsheets* pengiriman unit berada di *google sheets gmail*, kendala yang dihadapi jika tidak ada koneksi internet maka *sheets* tersebut tidak dapat diisi.
- b. Jumlah *stock* fisik di gudang dan di *spreadsheets* sering tidak *balance*. Kendala yang dihadapi adalah jika ada pengiriman dan ingin menyiapkan *merchandise* bisa dilihat di *sheets* tersebut. Namun, *stock* di gudang sering habis sehingga *merchandise* yang harus didapat oleh konsumen tidak lengkap. Hal ini terjadi ketika, ada beberapa dari tim kreatif atau admin yang mengambil *merchandise* atau melakukan *re-stock* tidak di *update* pada *sheets* yang tersedia.

8. Memindahkan *card* status pengiriman pada sistem trello

Pada kegiatan memindahkan *card* status pengiriman pada sistem trello terjadi beberapa kendala yaitu :

- a. Pengiriman unit untuk *customer* sering terjadi keterlambatan dan lewat dari jadwal di perkirakan. Pada sistem trello tepatnya pada *card* “Sudah kirim semua” akan menumpuk nama *customer* yang belum kirim unit. Seharusnya jika sudah kirim unit bisa dipindahkan nama – nama *customer* yang sudah kirim unit kepada *card* “*pengiriman done*”.

4.3 Solusi Dalam Menyelesaikan Masalah Sebagai *Customer Relations Administrations*

Terdapat beberapa solusi dalam menyelesaikan beberapa permasalahan yang muncul dari proses kegiatan sebagai *Customer Relations Administrations* berikut adalah uraiannya :

1. Mendapatkan informasi pengiriman pada sistem trello

Solusi untuk mendatang jaringan koneksi internet di kantor lebih di perluas lagi, kalau perlu setiap ruangan ada wifi khusus sehingga tidak menghambat pekerjaan yang membutuhkan internet. Sebaiknya setelah merekrut sales untuk bekerja perlu diadakan *trainning* mengenai SOP sales sampai melakukan pengiriman unit. Hal tersebut perlu dilakukan supaya alur proses pekerjaan antara sales dan tim operasional terjalin dengan baik.

2. Melakukan jadwal konfirmasi pengiriman unit dari dealer

Kedua belah pihak antara perusahaan (mobilkamu.com) dan pihak dealer harus membuat MOU yang berisi jika ada pembatalan dari salah satu pihak dapat dipertanggung jawabkan. Solusi mendatang untuk menjalin komunikasi yang baik antar keduanya perlu memberikan PIC dealer yang memiliki komunikasi dan respon yang cepat demikian dengan admin dari perusahaan. Untuk permasalahan mengenai waktu yang tidak sesuai dari yang sudah diinformasikan, sebaiknya pihak dealer memberikan waktu yang pasti dan proses pengeluaran unitnya pun harus diperhatikan.

3. Melakukan konfirmasi dan validasi data kepada konsumen

Solusi dalam menyelesaikan permasalahan ini adalah sales harus lebih aktif kepada tim operasional untuk memberitahukan jika ada perubahan data customer. Kinerja tim operasional dalam menginput data customer harus ditingkatkan ketelitiannya, sehingga tidak terjadi kesalahan penginputan data. Selain itu, *team work* sangat satu sama lain untuk menciptakan suasana kerja yang baik. Sales harus memberikan penjelasan terkait mengenai peraturan perusahaan untuk melakukan pengiriman unit.

4. Mengisi formulir *booking towing via email* kepada pihak *towing partnership*

Solusi untuk mengatasi masalah diatas dengan membuat MOU yang baru antar perusahaan dan pihak *towing partnership*. Jika terjadi hal – hal yang tidak diinginkan seperti, keterlambatan dalam pengambilan unit, mobil yang digunakan untuk mengangkut unit mengalami kerusakan, bisa dipertanggung jawabkan oleh pihak *towing*. Untuk memaksimalkan pengiriman unit kepada *customer*, perusahaan perlu menambah kerjasama armada *towing partnership* lain guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada *customer* *mobilkamu.com*.

5. Menyiapkan *merchandise* kepada *customer* pada saat hari H pengiriman

Tim yang bertanggung jawab dalam *merchandise* harus membuat matriks pemesanan *merchandise*. Ketika, *stock* sudah menipis dapat langsung melakukan pemesanan kepada vendor yang terkait. Jadi, ketika *stock* sudah menipis tidak terjadi kekurangan *merchandise* yang didapat oleh *customer* dan tidak mempengaruhi kepuasan konsumen itu sendiri.

6. Menyiapkan berkas pengiriman yaitu Surat pernyataan dan BASTK

Solusi mendatang untuk mengatasi permasalahan diatas adalah perusahaan harus melakukan *trainning* kepada para sales untuk menjelaskan SOP penjualan para sales kepada *customer*. Sales supervisor juga harus lebih *aware* kepada tim salesnya untuk memperhatikan berkas setelah pengiriman unit yang harus dikembalikan kepada pihak admin.

7. Mengupdate *spreadsheets merchandise master stock* dan pengiriman unit

Setiap admin yang menyiapkan *merchandise* dan tim kreatif yang melakukan *restock* harus memiliki *spreadsheets* yang diisi setiap harinya jika ada perubahan jumlah *stock*. Solusi diatas untuk meminimalisir perbedaan jumlah *stock* di gudang dan melakukan pemesanan kemudian.

8. Memindahkan *card status pengiriman* pada sistem trello

Menanyakan kepada pihak dealer mengapa jadwal kirim lewat dari estimasi dan meminta agar unit dari *customer* tersebut segera diproses dan status pengirimannya sudah berubah pada sistem trello. Kegiatan ini harus cepat dilakukan untuk menghindari terjadinya *complaint* dari *customer* mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.