

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah menguraikan pembahasan berdasarkan dari kegiatan magang yang dilakukan selama 4 bulan pada divisi *Customer Relations Administrations*. Maka dapat diambil kesimpulan mengenai *Customer Relations Administrations* pada PT Mobilkamu Group Indonesia, yaitu :

1. Kegiatan rutin yang dilakukan *Customer Relations Administrations* adalah melakukan jadwal pengiriman unit dengan pihak dealer dan berkoordinasi dengan pihak towing *partnership* untuk melaksanakan pengiriman unit kepada *customer*.

Ada 8 kegiatan rutin yang dilakukan seorang *Customer Relations Administrations* yaitu :

- a. Mendapatkan informasi pengiriman mobil pada sistem trello.
  - b. Melakukan konfirmasi jadwal pengiriman unit dari dealer.
  - c. Melakukan konfirmasi dan validasi data kepada konsumen.
  - d. Mengisi formulir *booking* towing via email kepada pihak towing *partnership*.
  - e. Menyiapkan *merchandise* kepada *customer* pada hari H pengiriman.
  - f. Menyiapkan berkas pengiriman yaitu Surat pernyataan dan Berita Acara Serah Terima Kendaraan (BASTK).
  - g. Mengupdate *spreadsheets merchandise master stock* dan pengiriman unit.
  - h. Memindahkan card status pengiriman pada sistem trello.
2. Kendala yang dihadapi pada saat melakukan kegiatan *Customer Relations Administrations yang paling dominan* adalah pihak dealer yang sering membatalkan jadwal pengiriman sepihak dari waktu yang sudah ditentukan, waktu yang sudah ditentukan sering mengalami keterlambatan dari dealer untuk kesiapan unitnya, no telepon *customer* yang tercantum pada sistem tidak dapat dihubungi sehingga menyulitkan admin untuk melakukan konfirmasi. Sales yang selalu ingin dibuatkan jadwal pengiriman, padahal di sistem belum bisa untuk

dijadwalkan. *Crew towing* yang bertugas dalam melaksanakan pengambilan unit dari dealer sering mengalami keterlambatan.

3. Setelah mengalami kendala diatas dalam melaksanakan kerja praktik, adapun solusi yang diambil atas masalah yang terjadi yaitu sebagai berikut :
  - a. Membuat surat perjanjian kerjasama yang baru jika ada salah satu pihak yang membatalkan jadwal pengiriman dan diberlakukan *punishment*.
  - b. Meminta kepada pihak dealer untuk menyiapkan unitnya sebelum dari waktu yang sudah ditentukan.
  - c. Melakukan koordinasi dengan pihak sales untuk membantu meghubungi *customer* untuk melakukan konfirmasi dan validasi data pengiriman unit.
  - d. Menjelaskan kepada pihak sales dan membuat peraturan pengiriman unit mengenai alasan mengapa belum bisa dijadwalkan pengiriman.
  - e. Membuat surat perjanjian kerjasama yang baru jika ada kelalaian dari pihak towing dan diberlakukan *punishment*. Menanyakan kepada pihak towing alasan kenapa bisa mengalami keterlambatan dan mencari *crew towing* yang dekat dengan lokasi pengambilan unit.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kegiatan pelaksanaan kerja praktik sebagai *Customer Relations Administrations* pada PT Mobilkamu Group Indonesia maka saran yang dapat diberikan penulis untuk PT Mobilkamu Group Indonesia adalah :

1. Perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kepada *customer* harus menambah kerjasama dengan dealer ternama lain di wilayah jabodetabek supaya dapat menjangkau daerah yang lebih luas.
2. Perusahaan juga harus menambahkan kerjasama armada towing *partnership* untuk menambah pengiriman unit kepada *customer*.
3. Perusahaan perlu mengadakan *training* mengenai SOP untuk para sales yang baru direkrut untuk memahami SOP pengiriman unit.

Berdasarkan tujuan dari *Customer Relationship Management* adalah menggunakan informasi yang terintergrasi untuk pelayanan yang memuaskan. Jadi sarannya adalah

informasi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan harus jelas karna untuk menghindari terjadinya pelanggan yang complaintt kepada perusahaan atas infomasi yang diberikan.