

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uraian Kerja CRC terkait *Customer Relation*

Pelaksanaan kerja praktik yang berkaitan dengan menindaklanjuti kepuasan pelanggan, selama tanggal 28 Desember 2017 sampai dengan 14 Mei 2018 sebagai berikut.

A. Melakukan *Display* Katalog

Display katalog adalah salah satu kegiatan rutin yang dilakukan setiap pagi di area *showroom*. Terdapat rak utama untuk memajang katalog dari mobil yang sedang di *display* di area *showroom*. Selain itu, katalog tambahan akan dipajang di bagian rak lainnya. Katalog yang dipajang pada area *showroom* memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi mengenai produk perusahaan. Setiap pagi di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggi tim *marketing* akan melakukan *briefing* di ruang wiraniaga, hal tersebut sering membuat area *frontliner* tidak ada staf karyawan. Permasalahan yang muncul ketika pelanggan servis atau yang datang ke area depan *showroom* ingin mendapatkan informasi mobil, dimudahkan dengan adanya katalog dan *pricelist* yang dipajang pada rak. Sehingga, keinginan pelanggan untuk mendapatkan informasi dapat diatasi dengan informasi pada katalog hingga menunggu konfirmasi dari pihak terkait.

B. Menginput Label *Send Sales*

Penginputan label *send sales* menggunakan lembar Bukti Serah Terima Barang yang diperoleh dari satpam. Bukti Serah Terima Barang (BSTB) merupakan lembar yang menyatakan adanya pengiriman suatu kendaraan kepada *customer*. Data yang diambil dari lembar Bukti Serah Terima Barang (BSTB) ini yaitu, tanggal pengiriman unit, nama pemilik kendaraan, model kendaraan, kode *sales force* dan nomor rangka kendaraan. Bukti Serah Terima Barang (BSTB) ini diterima oleh *Customer Relation Coordinator* (CRC) satu hari setelah pengiriman kendaraan. Kegiatan penginputan ini dilakukan untuk *memonitoring* penjualan unit kendaraan di perusahaan serta *Customer Relation*

Coordinator (CRC) dapat menjalin hubungan jangka panjang dari nomor telepon yang telah di data.

C. Menginput *Checklist Label Send Sales*

Checklist Label Send Sales merupakan cek kelengkapan beberapa berkas dari adanya proses pengiriman kendaraan baru kepada pelanggan. Pada *Checklist Label Send Sales* dilengkapi dengan Lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC), *Warranty* (garansi), Foto *Delivery Explanation to Customer* (DEC) dan *Customer Relation* (CR). Setiap berkas yang dikumpulkan memiliki estimasi waktu pengumpulan. *Customer Relation Coordinator* (CRC) akan melakukan monitoring

D. Menginput *Work Out*

Customer Relation Coordinator (CRC) menginput *work out* yang dikirim dari pihak *PIC Booking Service*. Data *Work Out* (WO) yang diinput merupakan laporan kegiatan servis di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis setelah satu hari kegiatan servis. Data yang diinput berupa tanggal servis, nomor rangka kendaraan, tahun pembelian kendaraan, nama pelanggan, nomor telepon, nomor polisi, kode *dealer*, servis yang dilakukan, dan kode *service advisor*. Dengan kegiatan input *work out*, *Customer Relation Coordinator* (CRC) dapat memonitoring kegiatan servis terkait servis berkala ataupun keluhan servis lainnya. Kemudian setiap minggu *Customer Relation Coordinator* (CRC) akan mengirimkan data tersebut kepada *PIC booking* mengisi data kendaraan yang belum lengkap. Kegiatan penginputan data ini dilakukan untuk *monitoring* terkait kegiatan servis harian pelanggan. *Customer Relation Coordinator* (CRC) dapat mengetahui keluhan kendaraan terkait servis berkala dan *Toyota Claim Service*. Adanya *Toyota Claim Service* (TWC) dapat dilakukan tindakan oleh pihak terkait sebagai bentuk kepedulian perusahaan terhadap pelanggan.

E. Menginput *Voice Of Customer*

Voice of customer diinput menggunakan lembar *gate pass* yang diperoleh dari satpam perusahaan. *Customer* yang datang untuk melakukan servis akan diberikan lembar tersebut oleh pihak terkait, setelah itu *customer* akan memberikannya kepada kasir untuk dicatat nomor koin penilaian terhadap pelayanan servis. Penginputan ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelanggan telah merasa puas atau

tidak terkait pelayanan selama kegiatan servis. Penginputan *gate pass* kendaraan pelanggan yang dilakukan oleh *Customer Relation Coordinator* yaitu satu hari setelah kegiatan servis kendaraan.

F. Memberikan Pelayanan area *showroom*

Dalam melakukan kegiatan magang di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis divisi *Customer Relation Coordinator* berada pada area depan *showroom* memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada *customer* yang datang mengunjungi *showroom*. *Customer* yang datang dilayani dengan menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta menanyakan nama dan keperluannya. Setelah itu, pelanggan dipersilahkan untuk menunggu pada area ruang tunggu dan diberikan minum ataupun cemilan. Ketika area *frontliner* tidak ada divisi *marketing*, pelanggan kesulitan untuk menanyakan informasi kendaraan terkait harga dan tipe mobil. *Customer Relation Coordinator* akan memberikan pelayanan dengan memberikan *pricelist*, katalog, brosur, dan kontak pelanggan untuk tindakan lanjutan dari pihak *marketing* perusahaan.

4.2 Alur Follow Up Delivery Explanation to Customer (DEC)

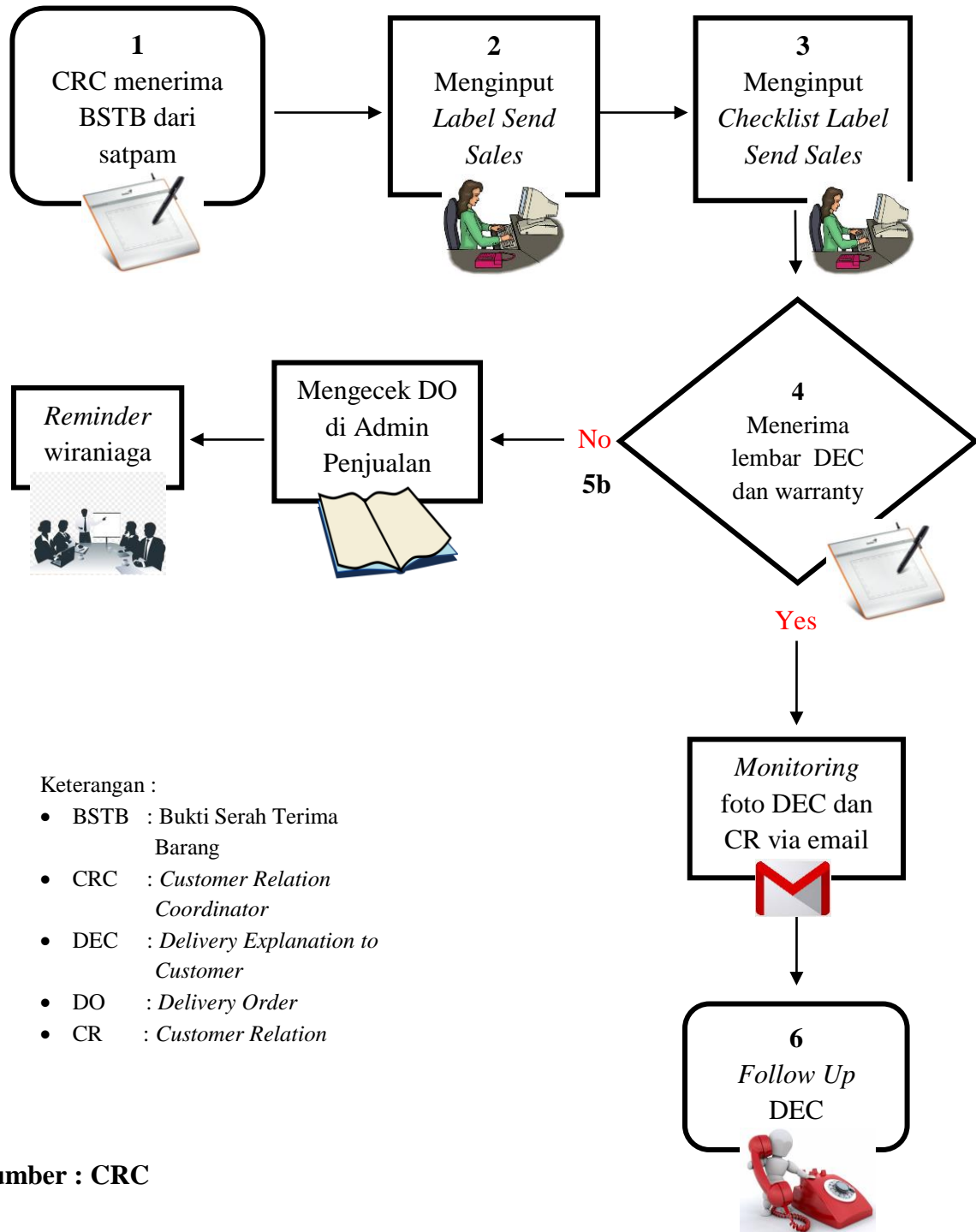
Pelaksanaan kerja praktik dilakukan selama empat bulan yaitu tanggal 28 Desember 2017 sampai dengan 14 Mei 2018, di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis yang berlokasi di Jalan Raya Bogor KM. 29, Cimanggis Depok. Selama melaksanakan kerja praktik terdapat beberapa peraturan sebagai berikut.

- a. Kerja praktik dilaksanakan di divisi *Customer Relation Coordinator* (CRC).
- a. Kerja praktik dilakukan pada hari Senin – Jumat jam 08:00 WIB sampai 16:00 WIB dan Sabtu jam 08:00 WIB sampai 14:00 WIB.
- b. Istirahat jam 12:00 WIB sampai 13:00 WIB.
- c. Kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan dilaksanakan hari Senin, Rabu, dan Jumat

Kegiatan evaluasi kinerja pelayanan karyawan terhadap pelanggan dilakukan *Customer Relation Coordinator* (CRC) agar dapat mencapai kepuasan pelanggan sesuai target yang telah ditentukan dan meningkatkan *performa* kantor cabang. Dalam mengevaluasi kinerja pelayanan di ruang

lingkup penjualan, *Customer Relation Coordinator* (CRC) melakukan *follow up Delivery Explanation to Customer* (DEC) atau internal survei melalui data penjualan pelanggan. Terdapat beberapa kegiatan rutin yang dilakukan sebelum menindaklanjuti kepuasan pelanggan yaitu, menginput Bukti Serah Terima Barang (BSTB), menginput *checklist* pengiriman unit, menerima bukti fisik lembar *Delivery Explanation Customer* (DEC) dari wiraniaga, menerima pengiriman foto *Delivery Explanation to Coordinator*, dan *Customer Relation* serta melakukan kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan secara internal. Selain itu, *follow up Delivery Explanation to Customer* (DEC) ini dilakukan untuk mengkonfirmasi nomor telepon pelanggan yang tertera apakah sudah benar atau tidak karena *Customer Relation Coordinator* (CRC) akan mengirimkan laporan penjualan unit selama seminggu kepada Kepala Cabang, HO (*Head Office*) dan Toyota Astra Motor. Hasil *follow up Delivery Explanation to Customer* (DEC) setiap bulan akan disurvei kembali oleh pihak Toyota Astra Motor dan lembaga survei terkait untuk mengkonfirmasi kualitas pelayanan dari setiap kantor cabang. Hasil survei tersebut dinamakan *Customer Satisfaction Level* (CSL) yang dikirim ke bagian *Customer Relation Coordinator* (CRC) setiap bulan untuk bahan evaluasi dan perbaikan bagi pelayanan perusahaan. Proses kegiatan *Customer Relation Coordinator* (CRC) untuk *follow up* kepuasan pelanggan mengenai pelayanan penjualan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis sebagai berikut.

Diagram 4.1
Flowchart Kegiatan Follow Up Delivery Explanation to Customer (DEC)



Sumber : CRC

Berikut ini merupakan uraian dari proses *Follow up Delivery Explanation to Customer* (DEC) untuk survei internal kepada pelanggan :

1. Menerima Bukti Serah Terima Barang (BSTB)

Wiraniaga yang akan melakukan pengiriman unit kendaraan kepada *customer*, diwajibkan untuk menyerahkan lembar Bukti Serah Terima Barang (BSTB). Unit kendaraan yang akan dikirimkan kepada *customer*, akan diizinkan keluar apabila terdapat bukti fisik berupa unit kendaraan dan lembar Bukti Serah Terima Barang (BSTB) yang diserahkan kepada satpam PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. *Customer Relation Coordinator* (CRC) menerima lembar Bukti Serah Terima Barang (BSTB) dengan estimasi H+1 pengiriman unit.

Gambar 4.1
Lembar Bukti Serah Terima Barang (BSTB)

 PT. SETIAJAYA MOBILINDO <small>AUTHORIZED TOYOTA DEALER</small>		 <small>8 (GATE PASS)</small> DELIVERY ORDER				
BUKTI SERAH TERIMA BARANG						
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> No. DO Tangg. DO No. SPK Tangg. SPK No. TTK No. DO Astra </td> <td style="width: 50%;"> Kepada : MIPA OKTIA PERUMAHAN PURI MUTIARA 2 JL. SWADAYA NO. JAKARTA TIMUR </td> </tr> </table>		No. DO Tangg. DO No. SPK Tangg. SPK No. TTK No. DO Astra	Kepada : MIPA OKTIA PERUMAHAN PURI MUTIARA 2 JL. SWADAYA NO. JAKARTA TIMUR			
No. DO Tangg. DO No. SPK Tangg. SPK No. TTK No. DO Astra	Kepada : MIPA OKTIA PERUMAHAN PURI MUTIARA 2 JL. SWADAYA NO. JAKARTA TIMUR					
1 (satu) unit New AGYA 1.2 G.A/T TRD/ RED ✓						
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> No. Rangka No. Mesin Type </td> <td style="width: 50%;"> Kode Model Syarat Pembayaran Jatuh Tempo </td> </tr> <tr> <td> M1HKA4GB5JJ012896V 3NR-H262889 B100G3A/TTRD-01 </td> <td> B101RA-GQSGJ ACC </td> </tr> </table>		No. Rangka No. Mesin Type	Kode Model Syarat Pembayaran Jatuh Tempo	M1HKA4GB5JJ012896V 3NR-H262889 B100G3A/TTRD-01	B101RA-GQSGJ ACC	
No. Rangka No. Mesin Type	Kode Model Syarat Pembayaran Jatuh Tempo					
M1HKA4GB5JJ012896V 3NR-H262889 B100G3A/TTRD-01	B101RA-GQSGJ ACC					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p style="text-align: center;">Keterangan</p> <p style="text-align: center;">Heri 12-05-2018 12.10</p> <p>KARPET DASAR SARUNG JOK</p> </div> <div style="width: 35%; background-color: #cccccc; text-align: center; font-size: 0.8em;"> Sales : NENI ANGGRAENI </div> </div>						
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> <input type="checkbox"/> Satu Ban Serep <input type="checkbox"/> Satu Buku Service <input type="checkbox"/> Satu Owner's Manual <input type="checkbox"/> Satu Dongkrak + Handle <input type="checkbox"/> Satu Lighter </td> <td style="width: 50%;"> <input type="checkbox"/> Satu Tools <input type="checkbox"/> Empat buah Dop Roda <input type="checkbox"/> Satu Kaleng Cat Kecil <input type="checkbox"/> Satu Karpet Dalam </td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Satu Ban Serep <input type="checkbox"/> Satu Buku Service <input type="checkbox"/> Satu Owner's Manual <input type="checkbox"/> Satu Dongkrak + Handle <input type="checkbox"/> Satu Lighter	<input type="checkbox"/> Satu Tools <input type="checkbox"/> Empat buah Dop Roda <input type="checkbox"/> Satu Kaleng Cat Kecil <input type="checkbox"/> Satu Karpet Dalam		
<input type="checkbox"/> Satu Ban Serep <input type="checkbox"/> Satu Buku Service <input type="checkbox"/> Satu Owner's Manual <input type="checkbox"/> Satu Dongkrak + Handle <input type="checkbox"/> Satu Lighter	<input type="checkbox"/> Satu Tools <input type="checkbox"/> Empat buah Dop Roda <input type="checkbox"/> Satu Kaleng Cat Kecil <input type="checkbox"/> Satu Karpet Dalam					
Cimanggis, 27 April 2018 (NENI ANGGRAENI)						
Diserahkan Delivery, Tangg. :		Diterima Customer Tangg. :				

Sumber : PT. Setiajaya Mobilindo Cimanggis

2. Menginput *Label Send Sales*

Customer Relation Coordinator (CRC) menginput unit kendaraan yang terjual H+1 setelah terjadinya penyerahan unit kepada *customer*. Data yang terdapat dilembar Bukti Serah Terima Barang (BSTB) akan dipindahkan ke format tabel *label send sales*. Data yang diinput yaitu, tanggal transaksi pengiriman unit, *customer* (nama pribadi atau perusahaan), model kendaraan, kode *dealer*, kode *sales force* dan nomor rangka kendaraan. Hasil penginputan yang dilakukan selama satu bulan ini akan dijadikan laporan penjualan unit oleh *Customer Relation Coordinator* (CRC), kemudian akan disamakan dengan laporan penjualan unit divisi admin penjualan dan *Pre Delivery Service* (PDS).

Tabel 4.1
Format *Label Send Sales*

No	Tgl.Transaksi	Nama Perusahaan	Nama Pemilik	Telepon Selular	Model Kendaraan	Kode Dealer	Kode Sales Force	Nomor Rangka
1								
2								
3								
4								
5								

Sumber : PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

3. Menginput *Checklist Label Send Sales*

Checklist Label Send Sales merupakan kegiatan penginputan data untuk memeriksa kelengkapan data yang dikumpulkan oleh tim terkait. Pada *checklist label send sales* terlampir hasil *follow up* yang dilakukan oleh *Customer Relation Coordinator* (CRC) kepada pelanggan. Beberapa berkas yang dikumpulkan kepada *Customer Relation Coordinator* (CRC) untuk *Checklist Label Send Sales* yaitu lembar *Delivery Explanation Customer* (DEC), *Warranty*, Foto *Delivery Explanation Customer* (DEC) dan *Customer Relation* (CR) sebagai suatu konfirmasi dari adanya kegiatan pengiriman kendaraan baru. Berikut merupakan format *checklist label send sales*.

Tabel 4.2
Format Checklist Label Send Sales

No	Tgl Transaksi	Nama Pemilik	Telepon Seblar	Model Kendaraan	Kode Sales Force	Hasil Follow Up DEC	FOTO DEC	FORM DEC	WARRANTY	CR 1
1										
NOTES :										
2										
NOTES :										
3										
NOTES :										
4										
NOTES :										
5										
NOTES :										

Sumber : PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

Terdapat beberapa berkas untuk melengkapi penginputan *checklist label send sales*. Setiap berkas yang dikumpulkan memiliki estimasi waktu pengumpulan diantaranya sebagai berikut.

a. Delivery Explanation to Customer (DEC)

Delivery Explanation to Customer (DEC) terdiri dari 4 lembar yaitu lembar putih (untuk *customer*), lembar pink (untuk CRC), lembar kuning (untuk wiraniaga) dan lembar biru (untuk *Sales Supervisor*). Pada lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC) terdapat beberapa poin pelayanan dan data konsumen terkait pembelian kendaraan baru. Lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC) ini menjadi panduan bagi wiraniaga untuk memberikan penjelasan dan pelayanan terkait kegiatan serah terima kendaraan. Kegiatan serah terima kendaraan kepada konsumen dilakukan di area tempat tinggal pelanggan ataupun *showroom* PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.

Gambar 4.2
Lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC)

**LEMBAR PENJELASAN & CHECK FISIK
SERAH TERIMA KENDARAAN BARU
PT. SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS**

Nama Pelanggan : <u>Meta Oktia</u> No. DO/Tanggal : <u>INDO306 / 27/04/18</u> Alamat Korespondensi : <u>FORUM PURI TUNARA 2</u> No. Telp./Handphone : <u>081386202524</u>	Wiraniaga : <u>Evie</u> Type Kendaraan : <u>Kayu 4x4</u> No. Rangka : <u>MAT A 4555 J 30 4896</u> No. Mesin : <u>9NR - H262883</u> No. Polisi : <u></u>
--	---

Beri Tanda V

I. Penjelasan Dokumen Kendaraan (Ya / Tidak)

1. Buku Pedoman Pemilik (Owner's Manual)	(..... /)
2. Buku Service & Warranty (Service Berkala)	(..... /)
3. Buku Garansi Alarm	(..... /)
4. Lembar Garansi Antikarat (Bila Ada)	(..... /)
5. B P K B	(..... /)
6. Asuransi	(..... /)

II. Penjelasan Fisik Kendaraan (Ya / Tidak)

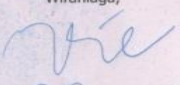


1. Kebersihan Eksterior	(..... /)
a. Body luar Depan + Ruang Mesin	(..... /)
b. Body luar Kiri	(..... /)
c. Body luar Belakang	(..... /)
d. Body luar Kanan	(..... /)
2. Kebersihan Interior	(..... /)
a. Interior Depan (Ruang Kabin)	(..... /)
Dashboard + Jok + Lantai + Plafond + Door Trimp	(..... /)
b. Interior Tengah	(..... /)
c. Interior Belakang	(..... /)
3. Kerja Instrument Luar (Lampu + Whiper + Klakson)	(..... /)
4. Kerja Instrument Dalam (Power Window + Doorlock + Electric Mirror + AC + R. Tape + Meter Kombinasi)	(..... /)
5. Kelengkapan Kendaraan (Tool Set + Dongkrak + Ban Serep + Karpet + P3K + Segitiga Pengaman + Dop Roda + Lighter)	(..... /)
6. Check Seluruh Kerja (Jok + Sit Belt + Head Rest + Child Lock)	(..... /)
7. Apakah Wiraniaga menemui Anda pada saat penyerahan Kendaraan?	(..... /)

III. Apakah Anda puas dengan proses pembelian kendaraan pada Dealer resmi kami ? (Ya / Tidak)

(..... /)

Bila Tidak, Silahkan Anda menghubungi Customer Service kami di : ☎ (021) 8771 5555 (Hunting), 8771 7160 - 63 [Sdri. Evani]

Cimanggis, 12 Mei '18

Wiraniaga,  (..... <u>Evie</u>) File 1 : Customer (putih) File 2 : CRC (merah) File 3 : Wiraniaga (kuning) File 4 : Supervisor (biru)	Pemilik Kendaraan,  (..... <u>Meta Oktia</u>) T. SETIAJAYA MOBILINDO RECEIVED 12/5/18 RESULT: Y / N	Mengetahui,  (Leo H Ranti) Kepala Cabang Semua dalam keadaan OK...
--	---	--

Sumber: CRC PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

b. Foto *Delivery Explanation to Customer* (DEC)

Foto *Delivery Explanation to Customer* (DEC) merupakan dokumentasi yang membuktikan adanya kegiatan penyerahan kendaraan dari sales yang bersangkutan kepada customer. Estimasi pengiriman foto *Delivery Explanation to Customer* (DEC) via email fotodec.cimanggis@gmail.com yaitu H+1 setelah pengiriman kendaraan.

Gambar 4.3
Serah Terima Kendaraan



Sumber : CRC PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

c. Warranty

Lembar *warranty* merupakan lembar bukti sertifikasi kendaraan baru yang diberikan perusahaan dari adanya proses pembelian kendaraan baru. Lembar *warranty* ini dapat digunakan *customer* dalam melakukan servis berkala. Pembelian unit yang telah satu bulan atau mencapai 1.000 KM disarankan untuk melakukan servis pertama kali sebagai syarat untuk aktivasi dari *warranty*. *Warranty* ini terlampir di buku servis pelanggan dan pelanggan yang sudah melakukan aktivasi *warranty* akan mendapatkan pelayanan *free* jasa servis hingga 50.000 KM.

Gambar 4.4
Warranty bagian depan

SERTIFIKAT PENYERAHAN KENDARAAN BARU NEW VEHICLE DELIVERY CERTIFICATE	
Sertifikat ini diberikan kepada / This certificate is given to	
Nama Pemilik / Owner's Name	PT. SETIAJAYA MOBILINDO
Alamat / Address	Jl. Sudirman No. 2 Jakarta
Kota/Kode Pos / City/Zip Code	
Main Dealer : SCM	
D/O TAM	0
Model Code	10TRA - 60 553 01
No. Rangka	MHRAA6533012806
No. Mesin	3UR - H262480
No. Kunci	15601
<p>Sebagai bukti telah dilakukan pemeriksaan sebelum penyerahan kendaraan pada kendaraan tersebut di atas guna menjamin standar kualitas, keaslian, dan penampilan terbaik, serta sebagai wujud dari total komitmen TOYOTA untuk kepuasan pelanggan.</p> <p>This is to certify that this vehicle has been checked for its quality standard, authenticity and quality performance. This certificate is given to prove TOYOTA total commitments in customer satisfaction.</p>	
<p>Tgl. Penyerahan/Delivery Date : 12/05/18</p> <p>PT. Toyota-Astra Motor</p>	
DEALER PENJUAL	

Gambar 4.5
Warranty bagian belakang

LEMBARAN PEMERIKSAAN / CHECK SHEET

Di bawah ini saya / Nama: Meta Olyfia
(nama pemilik / owner's name)

Pemilik kendaraan / No: Arya G A H TRD
(model, nomor rangka / model, frame number)

☒ Sudah menerima penjelasan tentang kepemilikan kendaraan terjual, meliputi:

- Buku pedoman pemilik dan buku service Toyota.
- Surat penting kendaraan (DO & Kutansi, STCK, Faktur, STNK, BPKB, Buku KIR bila ada).

☒ Sudah menerima penjelasan tentang warranty Toyota dan kewajiban pemiliknya.

☒ Syarat-syarat warranty (hal-hal yang ditanggung warranty, hal-hal yang tidak ditanggung warranty, tanggung jawab pemilik kendaraan).

☒ Sudah menerima penjelasan tentang sistem keselamatan kendaraan serta hal-hal yang diperlukan bagi operasi dan perawatan kendaraan:

- Fungsi dan prinsip kerja airbag.
- Saklar dan tombol kontrol pengatur / fungsinya.
- Bahan bakar yang diperlukan.

☒ Sudah diperkenalkan dengan petugas bagian penjualan, service, dan suku cadang.

☒ Sudah menerima penjelasan tentang bengkel rujukan / jaringan penjualan dan bengkel seluruh Indonesia.

☒ Sudah memahami kendaraan, dan menerima kondisi serta cara kerja kendaraan tersebut.

☒ Tidak ada keluhan / masalah.

Kepala Cabang / Dealer: Leo H Retno
(Cap Dealer / Dealer Stamp)

Wiraniaga / Sales: evie
Nama / Name:

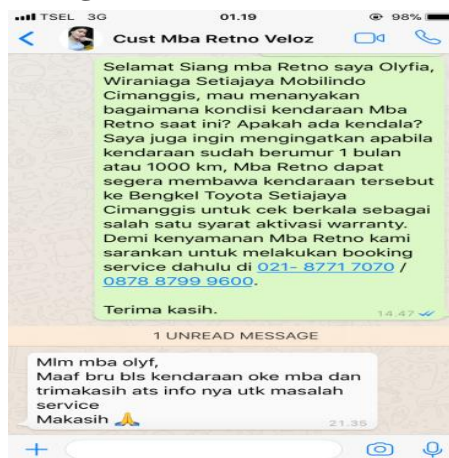
Pemilik / Owner: Meta Olyfia
Nama / Name:

Sumber: CRC PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

d. Customer Relation

Customer Relation merupakan kegiatan *follow up* yang dilakukan wiraniaga setelah 7 hari penyerahan kendaraan baru. Pada kegiatan ini wiraniaga menghubungi kembali pelanggan yang telah membeli unit kendaraan untuk menanyakan kondisi kendaraan dan mengingatkan servis berkala. Bukti kegiatan *Customer Relation* yang telah dilakukan oleh wiraniaga dikirimkan ke *Customer Relation Coordinator* (CRC) dalam bentuk *screenshots* percakapan.

Gambar 4.6
Kegiatan Customer Relation



Sumber : email CRC

4. Menerima Lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC)

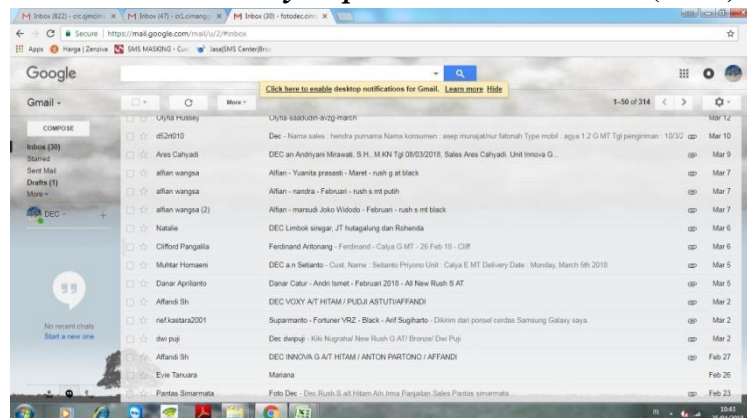
Lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC) merupakan bukti fisik dari pelayanan penjualan yang dilaksanakan wiraniaga saat serah terima kendaraan baru. Estimasi penerimaan lembar ini yaitu H+1 pengiriman kendaraan dan maksimal H+3 sebelum kegiatan *follow up* dilakukan. Apabila dari waktu yang telah ditentukan wiraniaga belum memberikan lembar tersebut, *Customer Relation Coordinator* akan melakukan *reminder* atau mengecek Surat Pemesanan Kendaraan di folder *Delivery Order* admin penjualan. Saat menerima lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC), lembar tersebut akan diperiksa kelengkapan penulisannya serta akan diberikan stempel tanda penyerahan. Lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC) digunakan untuk mencatat nomor telepon pelanggan yang berinteraksi dengan pelanggan saat proses serah terima kendaraan.

5. *Monitoring* pengiriman Foto DEC dan CR via email

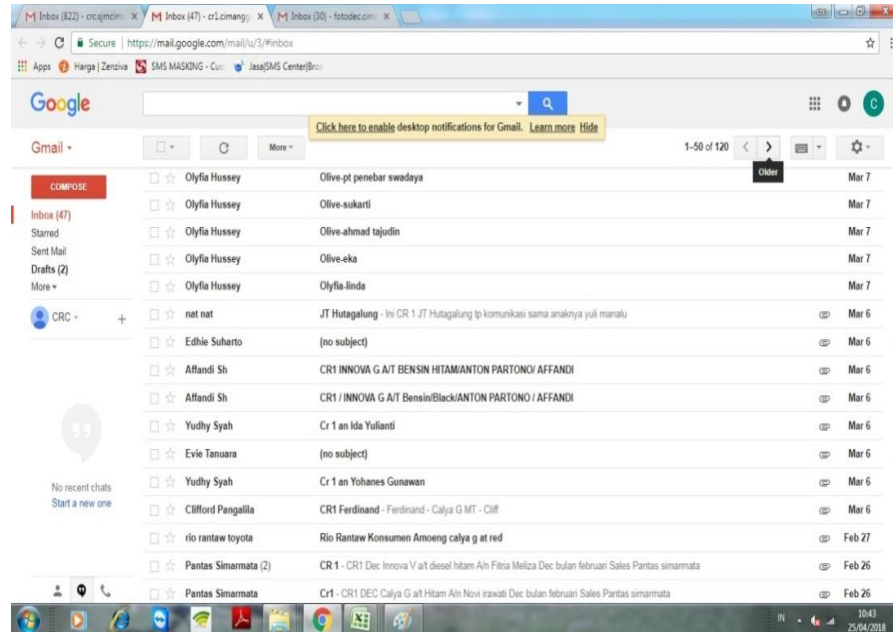
Kegiatan ini dilakukan dengan mengecek kotak masuk email yang terkait, foto serah terima kendaraan dan kegiatan *follow up* wiraniaga dalam menanyakan keadaan kendaraan serta mengingatkan servis berkala. Estimasi pengiriman email foto *Delivery Explanation to Customer* (DEC) yaitu satu hari setelah pengiriman unit, sedangkan *Customer Relation* (CR) yaitu tujuh hari setelah pengiriman unit kendaraan kepada pelanggan. Foto *Delivery Explanation to Customer* (DEC) dikirimkan melalui email fotodec.cimanggis@gmail.com sedangkan, *Customer Relation* (CR) melalui email cr1.cimanggis@gmail.com.

Gambar 4.7

Email Foto *Delivery Explanation to Customer* (DEC)



Gambar 4.8
Email Customer Relation (CR)



Sumber : Email CRC

6. *Follow Up Delivery Explanation to Customer (DEC)*

Follow Up Delivery Explanation to Customer (DEC) merupakan kegiatan internal survei yang dilakukan oleh *Customer Relation Coordinator* (CRC) kepada pelanggan. Kegiatan ini dilakukan selama tiga kali dalam seminggu yaitu Senin, Rabu dan Jumat. Pada saat kegiatan ini *Customer Relation Coordinator* (CRC) menanyakan penilaian pelanggan apakah telah merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh wiraniaga. Dalam kegiatan ini pelanggan dapat memberikan saran dan keluhan terkait unit kendaraan baru yang telah diterimanya sebagai bahan perbaikan bagi perusahaan. *Follow up Delivery Explanation to Customer (DEC)* juga dilakukan untuk mengkonfirmasi kebenaran nomor kontak pelanggan, apabila nomor pelanggan yang tertera tidak *valid* maka *Customer Relation Coordinator* (CRC) akan melakukan *reminder* langsung kepada wiraniaga yang bersangkutan maupun *sales supervisor*. Kontak pelanggan yang *valid* digunakan untuk menciptakan hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan. Kontak pelanggan yang menerima pelayanan adalah yang tertera pada lembar *Delivery Explanation Customer (DEC)*. Hasil follow up akan dicatat pada

tabel *checklist label send sales*. Berikut merupakan uraian *Follow up* pelanggan :

1. Greeting

1. Selamat pagi/ siang/ sore, Ibu/ Bapak....
2. Saya Eva dari Toyota Setiajaya Mobilindo Cimanggis

2. Permission

1. Mohon kesediaan dan waktunya untuk menjawab beberapa pertanyaan seputar pelayanan kami Pak/ Bu
2. Jika tidak bisa : Baik Pak/ Bu, kira – kira kapan saya dapat menghubungi Bapak/ Ibu ?

3. QnA

Mohon dijawab ya Pak/ Ibu :

1. Apakah pada saat serah terima kendaraan , kendaraan diantarkan atau diambil ke *showroom* Pak/ Bu ?
2. Apakah pada saat pengantaran / pengambilan kendaraan, Bapak/ Ibu didampingi oleh wiraniaga kami ?
3. Apakah pada saat serah terima kendaraan, kendaraan dalam kondisi baik dan bersih ?
4. Untuk pengoprasian kendaraan beserta fiturnya apakah sudah dijelaskan Pak/ Bu ?
5. Apakah Pak/ Ibu diberikan kesempatan untuk mencoba fitur tersebut ?
6. Untuk jaringan bengkel dan servis berkala apakah juga sudah dijelaskan Pak/ Bu ?
7. Untuk item yang tercover dalam warranty apakah sudah dijelaskan Pak/ Bu ?
8. Sejauh ini mungkin apakah ada masukan dari Bapak/ Ibu mengenai pelayanan kami ?
9. Dari skala 1 sampai dengan 10, kira – kira berapa nilai yang pantas untuk pelayanan kami Pak/ Bu ?

4. Closing

Baik Pak/ Bu , sebelumnya kami ingatkan kembali untuk melakukan service berkala yang pertama di bengkel Setiajaya Cimanggis apabila spidometer sudah mencapai 1.000 KM atau 1 bulan setelah kendaraan diterima, mana yang tercapai lebih dahulu sebagai syarat untuk aktivasi *warranty*. Terima kasih atas kesediaan dan waktunya. Selamat Pagi/ Siang/ Sore. Selamat beraktivitas kembali.

4.3 Identifikasi Masalah *Follow Up Delivery Explanation to Customer* (DEC)

Terdapat permasalahan dalam melaksanakan kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. Berikut uraian permasalahan dari alur *follow up Delivery Explanation to Customer* (DEC).

Tabel 4.3
Identifikasi Masalah *Follow Up Delivery Explanation to Customer* (DEC)

No	Pekerjaan	Identifikasi Masalah	Dampak	Solusi
1	Menerima BSTB dari satpam	Jumlah BSTB yang diterima <i>CustomerRelation Coordinator</i> tidak sesuai dengan jumlah lembar <i>Delivery Explanation to Customer</i> (DEC) yang diterima.	Adanya selisih data penjualan antara pihak terkait yang dijadikan untuk laporan penjualan bulanan perusahaan.	Melakukan konfirmasi kepada pihak terkait dan merekap lembar Bukti Serah Terima kendaraan langsung di folder dan diberi pembatas pemisah setiap bulan.
2	Menginput <i>Label Send Sales</i>	1. Hasil print yang tertera di BSTB kurang jelas sehingga menghambat penginputan <i>label send sales</i> . 2. Wiraniaga terlambat menyerahkan lembar <i>Delivery Explanation Customer</i> (DEC)	1. Mengakibatkan kesalahan penginputan nama pelanggan dan wiraniaga yang digunakan untuk kegiatan <i>follow up</i> kegiatan servis berkala. 2. Menghambat kegiatan menindaklanjuti	1. Saat akan print, penempatan kertas lebih diperhatikan agar hasil print jelas. 2. Membuat Standar Operasional Perusahaan lebih formal.

		untuk penginputan nomor telepon pelanggan	kepuasan kepada pelanggan.	
3	Menginput <i>checklist label send sales</i>	Pengumpulan beberapa berkas terkait yang tidak sesuai estimasi perusahaan. Lembar tersebut yaitu, <i>Delivery Explanation to Customer</i> (DEC), lembar <i>warranty</i> , foto serah terima kendaraan, dan bukti <i>customer relation</i> yang dilakukan oleh wiraniaga kepada pelanggan.	Menunda kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan, menghambat kelengkapan penginputan <i>checklist label send sales</i> , dan perusahaan tidak memiliki bukti fisik ataupun rekapan kelengkapan berkas terkait pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada pelanggan.	Membuat Standar Operasional Perusahaan lebih formal sehingga kebijakan yang ada dapat dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan. Adanya reminder untuk pihak yang bersangkutan terhadap tugas pekerjaan yang harus dijalankan dengan semestinya.
4	Menerima Lembar DEC dan warranty	Terdapat data yang belum diisi oleh <i>sales</i> di lembar <i>Delivery Explanation to Customer</i> (DEC) dan warranty.	Apabila adanya komplain terkait pelayanan penjualan atau pasca penjualan pihak perusahaan terdapat kesulitan dalam menangani karena data pelanggan yang dijadikan bukti fisik tidak lengkap.	Tim terkait lebih memperhatikan kelengkapan pengisian data karena berkas tersebut akan dijadikan bukti fisik dan rekapan data pelanggan perusahaan.
5	<i>Monitoring pengiriman</i>	1. <i>Reconnecting/</i> kendala pada	1. Lama dalam melaksanakan	1. Menggunakan jaringan <i>wifi</i> yang

	foto DEC dan CR	<p>jaringan internet</p> <p>2. Belum adanya pengiriman foto <i>Delivery Explanation to Customer</i> (DEC) dan <i>Customer Relation</i> dan bukti <i>Customer Relation</i> dari estimasi yang telah ditentukan</p>	<p>kerja yang membutuhkan akses internet dikarenakan harus menunggu internet kembali normal.</p> <p>2. Tidak adanya bukti fisik terkait serah terima kendaraan saat penjualan serta kurangnya bentuk kepedulian pihak perusahaan kepada pelanggan terkait menjalinnya hubungan jangka panjang untuk kegiatan servis.</p>	<p>lebih memadai agar tidak menghambat kerja untuk aktivitas yang membutuhkan akses internet.</p> <p>2. Melakukan <i>reminder</i> kepada tim <i>marketing</i> saat kegiatan <i>briefing</i> yang dilakukan pihak perusahaan setiap hari.</p>
6	Melakukan <i>follow up</i> DEC	<p>1. <i>Sales</i> yang terlambat mengumpulkan berkas yang dibutuhkan membuat CRC mencatat nomor telepon pelanggan dengan melihat Surat Pemesanan Kendaraan.</p> <p>2. CRC hanya berjumlah satu orang serta kegiatan kerja</p>	<p>1. Pelanggan yang dihubungi tidak mendapatkan respon terkait menanyakan pelayanan penjualan yang dirasakan, dikarenakan nomor telepon yang dihubungi bukan orang yang langsung menerima pelayanan serah terima kendaraan.</p>	<p>1. Mencatat nomor telepon untuk menindaklanjuti kepuasan pelanggan dari lembar <i>Delivery Explanation to Customer</i> (DEC).</p> <p>2. Memiliki rentang waktu untuk melakukan kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan via telepon.</p>

		lain yang menunda <i>follow up</i> tepat waktu. 3. Pelanggan yang saat dihubungi sibuk atau tidak aktif.	2. Terbatasnya jumlah CRC menghambat pelaksanaan kegiatan <i>follow up</i> , khususnya jika CRC berhalangan masuk kerja. 3. Kontak pelanggan yang tidak valid, menghambat dalam menjalin hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang berkelanjutan.	3. Menghubungi kembali nomor pelanggan tersebut maksimal 3 kali.
--	--	---	---	--

Berdasarkan tabel diatas maka untuk kegiatan internal survey kepada pelanggan yang dilakukan oleh *Customer Relation to Coordinator* (CRC), memiliki hambatan didominasi oleh tahap membuat *checklist label send sales*. Hal tersebut dikarenakan beberapa berkas yang dikumpulkan oleh wiraniaga tidak sesuai dengan estimasi yang diberlakukan oleh perusahaan.

4.3.1 Pembahasan Masalah

Pada kegiatan magang selama 4 bulan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis terdapat beberapa permasalahan yang dialami. Berikut ini merupakan uraian pembahasan masalah.

1. Menerima Bukti Serah Terima Barang (BSTB)

Pada awal kegiatan kerja praktik terdapat kendala dalam mengkonfirmasi jumlah Bukti Serah Terima Barang (BSTB) pengiriman unit kendaraan kepada pelanggan, karena kurangnya pengetahuan saat awal magang mengenai jenis – jenis lembar Bukti Serah Terima Barang (BSTB). Terdapat 2 jenis Bukti Serah Terima Barang (BSTB) yaitu pengiriman unit untuk pelanggan dan pengiriman unit antar *dealer*. Bukti Serah Terima Barang (BSTB)

yang akan diinput oleh *Customer Relation Coordinator* (CRC) yaitu pengiriman unit langsung kepada pelanggan. Jumlah berkas Bukti Serah Terima Barang (BSTB) akan disamakan dengan jumlah lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC) untuk penjualan unit setiap harinya. Setelah mengetahui alur kerja yang terdapat di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis, apabila terdapat selisih data antara Bukti Serah Terima Barang (BSTB) dan lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC) segera melakukan konfirmasi kepada pihak terkait (Satpam dan *Pre Delivery Service*).

2. Menginput Label Send Sales

A. Hasil print yang tertera kurang jelas

Pada saat menginput *label send sales*, data dilihat dari lembar Bukti Serah Terima Barang (BSTB), terdapat penulisan yang kurang jelas atau tidak terlihat sehingga menghambat proses penginputan data penjualan unit kendaraan. Penulisan yang kurang jelas biasanya yaitu nama *sales* dan nama *customer*, hal tersebut dikarenakan hasil print yang tidak sesuai posisi semestinya.

Gambar 4.9

Lembar Bukti Serah Terima Kendaraan

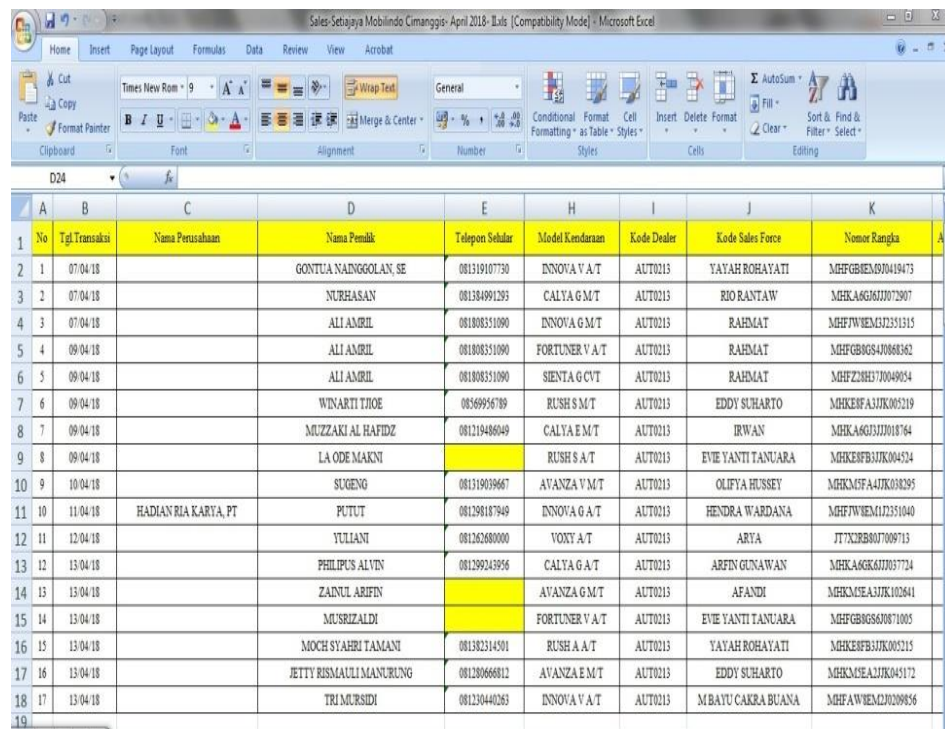
The image shows a 'BUKTI SERAH TERIMA BARANG' (Delivery Order) form from PT. SETIAJAYA MOBILINDO. The form is filled out with handwritten and printed information. It includes fields for 'No. DO', 'Tanggal DO', 'No. SPK', 'Tanggal SPK', 'No. TTK', and 'No. DO Astra'. There is a section for 'Keterangan' with handwritten notes '30-12-19' and 'Buku Sanusi 10:45'. At the bottom, there are checkboxes for various items like 'Satu Ban Serap', 'Satu Buku Service', 'Satu Owner's Manual', 'Satu Dongkrak + Handle', 'Satu Lighter', 'Satu Tenda', 'Spare part Dep. Roda', 'Satu Kateng Cat Kasil', and 'Satu Karpet Dalam'. The form is signed by 'Dikirim Ekepedisi' and 'Diterima Customer'.

Sumber : PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

- B. Terlambatnya penginputan nomer telepon pelanggan dikarenakan belum adanya penyerahan lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC). Sehingga kolom nomor telepon pelanggan dikosongkan terlebih dahulu.

Gambar 4.10

Label Send Sales Tidak Lengkap



No	Tgl Transaksi	Nama Perusahaan	Nama Pemilik	Telepon Selular	Model Kendaraan	Kode Dealer	Kode Sales Force	Nomor Rangka
1	07/04/18		GONTUA NAINGGOLAN, SE	001319107730	INNOVA V A/T	AUT0213	YAYAH ROHAYATI	MHFGBHBN00419473
2	07/04/18		NURHASAN	001384091293	CALYA G M/T	AUT0213	RIO RANTAW	MHKA6G6J00712907
3	07/04/18		ALI ANRIL	00180831090	INNOVA G M/T	AUT0213	RAHMAT	MHF7WHEM37231315
4	09/04/18		ALI ANRIL	00180831090	FORTUNER V A/T	AUT0213	RAHMAT	MHFGBGGS47068362
5	09/04/18		ALI ANRIL	00180831090	SIENTA G CVT	AUT0213	RAHMAT	MHFZ2H8J70049054
6	09/04/18		WINARTI TJOE	00569956789	RUSH S M/T	AUT0213	EDDY SUHARTO	MHKEFBJ3JJK003219
7	09/04/18		MUZZAKI AL HAFIDZ	001219486049	CALYA E M/T	AUT0213	IRWAN	MHKA6G3J3J018764
8	09/04/18		LA ODE MAKNI		RUSH S A/T	AUT0213	EVE YANTI TANUARA	MHKEFBJ3JJK004524
9	10/04/18		SUGENG	001319019667	AVANZA V M/T	AUT0213	OLIFYA HUSSEY	MHKA6GF4AJJK038295
10	11/04/18	HADIAN RIA KARYA, PT	PUTUT	001298187949	INNOVA G A/T	AUT0213	HENDRA WARDANA	MHF7WHEM112351040
11	12/04/18		YULIANI	001262680000	VOXY A/T	AUT0213	ARYA	JTUXJRB8077099713
12	13/04/18		PHILIPUS ALVIN	001299243956	CALYA G A/T	AUT0213	ARFIN GUNAWAN	MHKA6G6J0037724
13	13/04/18		ZAINUL ARIFIN		AVANZA G M/T	AUT0213	AFANDI	MHKA6E3J3JJK102641
14	13/04/18		MUSRIZALDI		FORTUNER V A/T	AUT0213	EVE YANTI TANUARA	MHFGBGGS670871005
15	13/04/18		MOCH SYAHRI TAMANI	001382314301	RUSH A A/T	AUT0213	YAYAH ROHAYATI	MHKEFBJ3JJK003215
16	13/04/18		JETTY RISMAULI MANURUNG	001280660812	AVANZA E M/T	AUT0213	EDDY SUHARTO	MHKA6E3J3JJK045172
17	13/04/18		TRI MURSIDI	001230440263	INNOVA V A/T	AUT0213	M BAYU CAKRA BUANA	MHF7WHEM37231315

Sumber : CRC PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

3. Membuat Checklist Label Send Sales

Pengumpulan lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC), warranty, foto serah terima kendaraan (foto *Delivery Explanation to Customer*), dan *Customer Relation* oleh sales yang tidak sesuai estimasi sehingga menghambat penginputan nomer telepon dan kelengkapan data penjualan unit pelanggan.

Gambar 4.11
Delivery Explanation to Customer (DEC) Melebihi Estimasi

SERAH TERIMA KENDARAAN BARU
PT. SETIAJAYA MOBILINDO CIMAANGGIS

Nama Pelanggan : <u>WIRANIAGA</u> No. DO/Tanggal : <u>15/01/2012</u> Alamat Korespondensi : <u>Jl. Raya Cimaanggis No. 100</u> No. Telp./Handphone : <u>021-8771 5555</u>	Wiraniaga Type Kendaraan : <u>Toyota Avanza</u> No. Rangka : <u>1501150115011501</u> No. Mesin : <u>1501150115011501</u> No. Polisi : <u>1501150115011501</u>
--	---

Beri Tanda V

I. Penjelasan Dokumen Kendaraan

(Ya / Tidak)

1. Buku Pedoman Pemilik (Owner's Manual)	(<u> </u> / <u> </u>)
2. Buku Service & Warranty (Service Berkala)	(<u> </u> / <u> </u>)
3. Buku Garansi Alarm	(<u> </u> / <u> </u>)
4. Lembar Garansi Andharat (Bila Ada)	(<u> </u> / <u> </u>)
5. B P K B	(<u> </u> / <u> </u>)
6. A S O F N S I	(<u> </u> / <u> </u>)

II. Penjelasan Fisik Kendaraan

(Ya / Tidak)

1. Kebersihan Eksterior	(<u> </u> / <u> </u>)
a. Body luar Depan + Ruang Mesin	(<u> </u> / <u> </u>)
b. Body luar Kiri	(<u> </u> / <u> </u>)
c. Body luar Belakang	(<u> </u> / <u> </u>)
d. Body luar Kanan	(<u> </u> / <u> </u>)
2. Kebersihan Interior	(<u> </u> / <u> </u>)
a. Interior Depan (Ruang Kabin)	(<u> </u> / <u> </u>)
Dashboard + Jok + Lantai + Palfond + Door Trim	(<u> </u> / <u> </u>)
b. Interior Tengah	(<u> </u> / <u> </u>)
c. Interior Belakang	(<u> </u> / <u> </u>)
3. Kerja Instrument Luar (Lampu + Whipler + Klokson)	(<u> </u> / <u> </u>)
4. Kerja Instrument Dalam (Power Window + Doorlock + Electric Mirror + AC + R. Tape + Meter Komposisi)	(<u> </u> / <u> </u>)
5. Kelengkapan Kendaraan	(<u> </u> / <u> </u>)
(Tool Set + Dongkrak + Ban Serap + Karpet + P3K + Segitiga Pengaman + Dop Roda + Lighter)	(<u> </u> / <u> </u>)
6. Check Sekuruk Kerja (Jok + Slt Belt + Head Rest + Child Lock)	(<u> </u> / <u> </u>)
7. Apakah Wiraniaga menerima Anda pada saat penyerahan Kendaraan?	(<u> </u> / <u> </u>)

III. Apakah Anda puas dengan proses pembelian kendaraan pada Dealer resmi kami ?

(Ya / Tidak)

Bila Tidak, Silahkan Anda menghubungi Customer Service kami di : ☎ (021) 8771 5555 (Hunting), 8771 7160 - 63 [Sdr. Evani]

Cimaanggis, 15 Januari 2012

Wiraniaga, _____, Pemilik Kendaraan, _____, Mengetahui,

(Signature) *(Signature)*

(1501150115011501) (1501150115011501)

(Leo H Ranti)
Kepala Cabang

File 1 : Customer (Jual/Beli)
File 2 : CAC (Investasi)
File 3 : Wiraniaga (Hunting)
File 4 : Superhero (Dina)

PT. SETIAJAYA MOBILINDO CIMAANGGIS

RECEIVED

No. 1501150115011501

RESULT : Y / N

Materai untuk pengumpulan
Survei BSC

Sumber : CRC PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

4. Menerima Lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC) dari sales

Terdapat data yang belum diisi oleh *sales* di lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC). Data yang lengkap dapat dijadikan sebagai informasi yang jelas apabila terjadi suatu komplain dari pelanggan

5. Monitoring email foto Delivery Explanation to Customer (DEC) dan Customer Relation (CR)

A. Pada saat melakukan *monitoring* foto *Delivery Explanation to Customer* (DEC) dan *Customer Relation* (CR) via email terdapat kendala *reconnecting*, sehingga menghambat proses

download dari email tersebut. Koneksi internet seketika terputus dan tidak stabil.

- B. Belum adanya pengiriman foto *Delivery Explanation to Customer* (DEC) dan *Customer Relation* (CR) yang terbaru, sesuai dengan estimasi dari perusahaan setelah melakukan pengiriman unit kendaraan kepada pelanggan. Hal tersebut menghambat penginputan kelengkapan *checklist label send sales*.

6. Follow Up Delivery Explanation to Customer (DEC)

- A. *Sales* yang terlambat mengumpulkan lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC) mengakibatkan *Customer Relation Coordinator* (CRC) melihat nomer telepon pelanggan di Surat Pemesanan Kendaraan. Namun, nomor telepon tersebut berbeda dengan yang tertera pada lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC). Kegiatan *follow up Delivery Explanation to Customer* (DEC) merupakan kegiatan untuk mengkonfirmasi pelayanan *sales* menggunakan nomer telepon yang ada di lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC).
- B. Pihak terkait sulit melakukan kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan ini secara tepat waktu, dikarenakan kesibukan mengerjakan tugas – tugas lain dan *Customer Relation Coordinator* (CRC) hanya satu orang. *Follow up Delivery Explanation to Customer* (DEC) dilakukan oleh *Customer Relation Coordinator* (CRC) via telepon sehingga dapat merespon cepat apabila ada keluhan dan saran dari pelanggan terkait pelayanan yang telah diterimanya.
- C. Kontak pelanggan saat dihubungi sibuk atau tidak aktif sehingga menghambat *Customer Relation Coordinator* (CRC) dalam membuat rekapan hasil *follow up* karena hasil *follow up* belum lengkap. Tanggapan dari hasil *follow up* ini antara lain seperti *mailbox*, *voicemail*, dan *reschedule* waktu telepon. Keluhan yang muncul diantaranya penulisan STNK yang salah, diskon kurang, dan pelayanan yang dianggap pelanggan kurang memuaskan. Respon lainnya pelanggan telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan selama penjualan.

4.3.2 Dampak dari Permasalahan yang Terjadi

1. Menerima Bukti Serah Terima Barang (BSTB)

Adanya selisih data penjualan antara pihak *Customer Relation Coordinator* (CRC), *Pre Delivery Service* (PDS), *security*, administrasi penjualan, dan *sales and stock* terkait jumlah penjualan unit kendaraan setiap bulan. *Sales and stock* adalah divisi yang mendata jumlah kendaraan sesuai target penjualan dari wiraniaga setiap bulan. Administrasi Penjualan merupakan divisi yang merekap data penjualan terkait penjualan unit dan total pemasukan. Divisi *Delivery Service* (PDS) merupakan divisi yang mengecek kondisi kendaraan sebelum diserahkan kepada pelanggan dan menginput penjualan kendaraan setiap hari. *Security* mencatat penjualan unit kendaraan yang dikirim ke pelanggan dan menyimpang lembar BSTB di folder. *Customer Relation Coordinator* (CRC) merupakan divisi terakhir yang menginput penjualan unit melalui Bukti Serah Terima Kendaraan serta setiap bulan akan dikonfirmasi jumlah pengiriman unit dengan seluruh divisi terkait di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.

2. Menginput *Label Send Sales*

- A. Mengakibatkan kesalahan penginputan nama pelanggan dan wiraniaga yang digunakan untuk kegiatan *follow up* kegiatan servis berkala. Dari data penjualan yang diinput oleh *Customer Relation Coordinator* (CRC) akan dikoordinasikan untuk kegiatan servis pelanggan. Data pelanggan tersebut akan dikirimkan kepada *Marketing Reminder Service* untuk kegiatan *follow up* servis pelanggan. Dalam kegiatan servis pelanggan akan didampingi oleh *sales* yang bersangkutan. Ini adalah salah satu kegiatan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan.
- B. Menghambat kegiatan menindaklanjuti kepuasan kepada pelanggan, dikarenakan saat menghubungi pelanggan via telepon *Customer Relation Coordinator* (CRC) sebagai perantara untuk mengetahui kualitas pelayanan selama penjualan. *Customer Relation Coordinator* (CRC) membutuhkan respon dari pelanggan terkait saran, keluhan, dan

penilaian dari pelanggan sebagai laporan kepada kepala cabang/ pihak pusat.

3. Menginput *checklist label send sales*

Menunda kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan, menghambat kelengkapan penginputan *checklist label send sales*, dan perusahaan tidak memiliki bukti fisik ataupun rekapan kelengkapan berkas terkait pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada pelanggan. Saat menindaklanjuti kepuasan pelanggan, terdapat kesulitan dalam mengkonfirmasi poin pelayanan yang sudah ataupun belum dijalankan oleh wiraniaga. Poin pelayanan yang dijalankan sesuai Standar Operasional Perusahaan dari berkas terkait akan menciptakan kepuasan pelanggan selama penjualan, begitupun sebaliknya pelanggan akan merasa kurang puas terkait pelayanan yang tidak jelas dan tidak sesuai kebijakan perusahaan.

4. Menerima Lembar *Delivery Explanation to Customer (DEC)* dan *Warranty*

Apabila adanya komplain terkait pelayanan penjualan atau pasca penjualan pihak perusahaan terdapat kesulitan dalam menangani karena data pelanggan yang dijadikan bukti fisik tidak lengkap. Lembar *Delivery Explanation to Customer (DEC)* terdiri dari empat lembar, warna putih untuk pelanggan yang telah melakukan pembelian unit, warna pink untuk *Customer Relation Coordinator (CRC)*, warna kuning untuk wiraniaga yang bersangkutan, dan warna biru untuk *sales supervisor*. Lembar tersebut dapat dijadikan bukti fisik gterkait pelayanan penjualan yang telah diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

5. Monitoring Foto *Delivery Explanation to Customer (DEC)* dan *Customer Relation*

A. Lama dalam melaksanakan kegiatan kerja yang membutuhkan akses internet, terkadang pihak terkait membutuhkan respon yang cepat namun terhambat jaringan internet yang tidak stabil. *Customer Relation Coordinator* akan melepaskan jaringan LAN yang terhubung dikomputer, lalu memasangnya kembali. Namun, tindakan tersebut membutuhkan waktu yang lama sampai dengan internet kembali stabil dan dapat digunakan.

- B. Tidak adanya bukti fisik terkait serah terima kendaraan saat penjualan serta kurangnya bentuk kepedulian pihak perusahaan kepada pelanggan dalam menjalin hubungan jangka panjang untuk kegiatan servis.

6. *Follow Up Delivery Explanation to Customer (DEC)*

- A. Pelanggan yang dihubungi tidak mendapatkan respon, terkait menanyakan pelayanan penjualan yang dirasakan dikarenakan nomor telepon yang dihubungi bukan orang yang langsung menerima pelayanan serah terima kendaraan. Keluhan yang sering muncul saat menindaklanjuti kepuasan pelanggan via telepon yaitu diskon yang kurang, pelayanan wiraniaga kurang ramah, kesalahan penulisan STNK, dan terlambatnya proses pembuatan STNK. Dari keluhan tersebut pihak perusahaan langsung mengkonfirmasi dengan pihak terkait, agar dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan pelanggan merasa puas.
- B. Terbatasnya jumlah tenaga kerja *Customer Relation Coordinator* (CRC) sehingga menghambat pelaksanaan kegiatan *follow up* seperti pekerjaan yang banyak dan *Customer Relation Coordinator* (CRC) berhalangan masuk kerja. *Customer Relation Coordinator* (CRC) akan melaksanakan kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan sekaligus, jika pada jadwal sebelumnya belum sempat menelpon pelanggan yang telah membeli unit kendaraan. Sedangkan, jika *Customer Relation Coordinator* (CRC) berhalangan hadir dan terjadi komplain terkait pelayanan maka akan diatasi oleh kepala bengkel terkait keluhan servis dan *Sales Supervisor* untuk permasalahan pelayanan penjualan.
- C. Kontak pelanggan yang tidak valid, menghambat dalam menjalin hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang berkelanjutan. Perusahaan sulit untuk mengetahui keluhan ataupun respon terkait pelayanan yang telah diterima oleh pelanggan. Respon dari pelanggan tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan untuk menyusun strategi perbaikan di waktu yang akan datang terkait pelayanan perusahaan.

4.3.3 Solusi dari Permasalahan yang Terjadi

Terdapat beberapa solusi untuk mengatasi permasalahan yang muncul dari proses kegiatan *follow up Delivery Explanation to Customer* (DEC), berikut uraian solusinya :


1. Menerima Bukti Serah Terima Barang (BSTB)

Tindakan yang langsung dilakukan saat terjadi kendala pada kegiatan menerima Bukti Serah Terima Barang yaitu, dengan mengkonfirmasi jumlah pengiriman unit kendaraan kepada pihak *Pre Delivery Service* (PDS). *Customer Relation Coordinator* (CRC) akan menghubungi via telepon kantor dengan pihak terkait untuk mengecek laporan pengiriman unit di sistem. Selain itu meminta satpam untuk mengecek kembali pengiriman unit di buku laporan harian. Kegiatan ini dilakukan setiap hari untuk menghindari selisih data antara pihak terkait. Sebaiknya menyimpan lembar Bukti Serah Terima kendaraan langsung di folder dan diberi pembatas setiap bulan agar lembar tidak berantakan.

2. Menginput *Label Send Sales*

- A. Hasil cetakan data yang kurang jelas di Bukti Serah Terima Kendaraan (BSTB) yaitu nama *sales* dan pelanggan, hal yang dilakukan dengan melihat buku laporan dipihak terkait. Dalam melakukan kegiatan print lebih diperhatikan penempatan kertas agar hasil print jelas dan sesuai posisinya. Hasil cetakan yang benar dapat memudahkan penginputan data dengan penulisan yang tepat/ valid.
- B. Terlambatnya penyerahan lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC), menghambat dalam penginputan nomor telepon solusinya yaitu mengecek folder *Delivery Order* (DO) di Surat Pemesanan Kendaraan (SPK). Apabila tidak terlampir nomor pelanggan, *Customer Relation Coordinator* akan melakukan *reminder* kepada pihak terkait. Selain itu perlu dibuat Standar Operasional Perusahaan yang lebih formal agar kebijakan tersebut dapat dijalankan dengan semestinya oleh pihak terkait.

Gambar 4.12
Lembar Surat Pemesanan Kendaraan

MOBILINDO TOYOTA DEALER PARTS - BODY REPAIR Jl. M 29 Cimanggis Telp. 71 7160 - 63 Fax. : (021) 8771 7156 e-mail: mobilindo@setiajaya.net		 SURAT PESANAN KENDARAAN
NAMA PEMESAN : <u>Triyanto</u>		
ALAMAT : <u>Jl. Alamanda Aremas 010/007</u> <u>Tugu - Cimanggis - Depok</u>		
KODE POS : <u>16121</u>		
TELP. : <u>0856 9376 8164</u>		
NPWP : <u>1079991</u>		
PKP : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak		Instansi Pemungut Pajak : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
FAKTUR STNK ATAS NAMA : <u>Triyanto</u>		
ALAMAT : <u>Jl. Alamanda Aremas 010/007</u> <u>Tugu - Cimanggis - Depok</u>		
JUMLAH	HARGA SATUAN	HARGA

Sumber : Admin penjualan

3. Membuat Checklist Label Send Sales

Tindakan langsung yang dilakukan selama magang untuk menangani permasalahan kelengkapan *checklist label send sales* yaitu dengan menginfokan kepada pihak atasan *Customer Relation Coordinator* (CRC) terkait pengumpulan berkas dari pihak terkait yang belum lengkap. Sehingga, *Customer Relation Coordinator* (CRC) dapat melakukan *reminder* secara langsung kepada *sales* yang bersangkutan atau *reminder* saat kegiatan *briefing marketing* setiap pagi. Sebaiknya perusahaan membuat SOP (Standar Operasional Perusahaan) lebih formal, sehingga kebijakan yang ada dapat dijalankan sesuai dengan estimasi perusahaan serta tidak menghambat kegiatan kerja lainnya.

Gambar 4.13
Reminder via Whatsapp



Sumber : CRC

4. Menerima Lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC) dan *warranty*

Pihak terkait kurang lengkap dalam mengisi data mengenai unit kendaraan yang telah dibeli oleh pelanggan, hal tersebut diatasi dengan mengecek lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC) saat dikumpulkan dan meminta pihak terkait untuk mengisi data yang masih kosong serta lebih teliti dalam penulisan form perusahaan. Data yang lengkap di beberapa lembar saat pelanggan melakukan pembelian unit kendaraan dapat dijadikan bukti fisik apabila terjadi suatu komplain.

5. Monitoring email foto *Delivery Explanation to Customer* (DEC) dan *Customer Relation* (CR)

- A. Memeriksa koneksi atau jaringan internet agar tidak menghambat proses kerja serta melakukan pertimbangan untuk mengganti jaringan LAN yang lebih besar.
- B. Melakukan *screenshots* tampilan email untuk dibahas saat kegiatan *briefing marketing* setiap pagi. Selain itu,

mendownload data yang telah dikirimkan oleh *sales* dan mencetaknya untuk dijadikan bukti fisik.

6. *Follow Up Delivery Explanation to Customer (DEC)*

- A. Menunggu lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC), karena nomor telepon *valid* dan sesuai dengan pelanggan yang menerima pelayanan *Delivery Explanation to Customer* (DEC) adalah yang tertera di lembar *Delivery Explanation to Customer* (DEC). Selain itu meminta kontak pelanggan secara langsung kepada *sales* yang bersangkutan.
- B. Memiliki rentang waktu untuk melakukan kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan via telepon, sehingga kegiatan tersebut terlaksana sesuai Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang berlaku.
- C. Menghubungi kembali nomor pelanggan tersebut maksimal 3 dan melakukan *reschedule* apabila telepon yang sudah dihubungi tetapi pelanggan sedang dalam keadaan tidak siap menerima telepon ataupun sibuk.

