

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

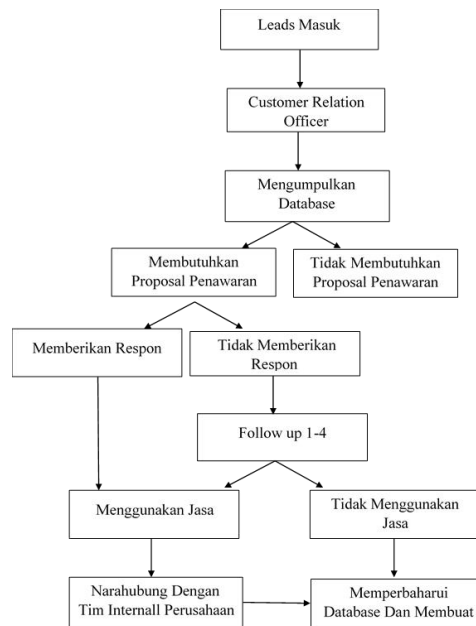
4.1 Pelaksanaan Kerja Customer Relation Officer

Dalam melaksanakan kerja praktik (magang) di PT Elson Solusi Global di divisi *Marketing Offline* sebagai *Customer Relation Officer* dengan lancar. selama empat bulan sejak tanggal 15 Januari 2018 sampai 15 Mei 2018.

PT Elson solusi Global adalah salah satu perusahaan yang memberikan layanan kepada pihak lain tanpa mengakibatkan perpindahan kepemilikan dan produksi jasa melainkan berkaitan dengan produk fisik. Aktifitas pelayanan pada PT Elson solusi Global pertama kali melalui aktifitas pemberian layanan dari seorang *Customer Relation Officer*. Adapun kegiatan atau pelaksanaan yang dilakukan selama jam kerja pada pukul 08:00-17:00 WIB berikut Alur Kerja *Customer Relation Officer* di PT Elson Solusi Global :

Gambar 4.1

Alur Kerja *Customer Relation Officer*



Sumber: Data Perusahaan

Kegiatan yang diberikan selama magang terdapat kegiatan rutin yaitu menerima dan menjawab pertanyaan dari *leads* ataupun konsumen masuk, membuat dan mengirimkan proposal penawaran, melakukan *follow up* sesuai kesepakatan perusahaan, dan menambahkan serta memperbaharui *database leads* atau konsumen secara berkala selain itu tugas lagi yang menjadi kegiatan tambahan yang sewaktu-waktu diberikan selama magang yaitu Mencari jawaban atau melakukan riset terkait pertanyaan atau layanan yang dibutuhkan konsumen atau *leads*, berkoordinasi dengan pihak terkait ketika proposal disetujui, Meminta *buyer persona* dan testimoni klien terkait layanan yang sudah digunakan, dan membuat laporan berkala. Berikut penjelasan dari tanggung jawab rutin maupun tambahan selama magang berlangsung:

1. Menerima dan menjawab pertanyaan dari leads masuk;

Tugas Awal *customer relation officer* yaitu menerima konsumen masuk baik dari telepon kantor, telepon hotline, *email*, aplikasi Tanya jawab di web, dan whatsapp. Adapun alat atau panduan dalam menerima dan menjawab pertanyaan konsumen yaitu *sales script* serta informasi layanan dari *company profile*. Tahapan dalam menerima *lead* atau konsumen yang pertama yaitu dengan melakukan *greeting* seperti “Selamat pagi/siang/sore PT Elson by *Smart Legal Network*, terima kasih telah menghubungi kami.” dan diakhiri dengan kalimat penutup “Baik bapak/ibu untuk selanjutnya permintaan bapak/ibu segera kami proses.” Perihal yang biasa ditanyakan oleh konsumen, baik via telepon kantor, hotline, *email* maupun aplikasi tanya jawab langsung via *web* adalah seputar bagaimana pengurusan serta prosedur dan biaya sampai dengan proses selesai. Sebelum memberikan jawaban terkait hal tersebut, CRO aka bertanya terlebih dahulu seperti: yang akan menjadi sponsor warga negara asing, negara asal, jabatan, domisili perusahaan serta calon tka selama di Indonesia, serta lamanya tinggal di Indonesia. Setelah mendapatkan data terkait konsumen yang masuk dimuat data tersebut dalam format excel dan melakukan *diagnose legal* dari permintaan konsumen tersebut. Informasi yang diperoleh dari konsumen ini nantinya akan dijadikan sebagai bahan pembuatan proposal dan penentuan harga proposal dan sebagai *database* konsumen perusahaan. Data mengenai konsumen ini dikumpulkan ke dalam format excel laporan proposal keluar.

Gambar 4.2

Contoh Informasi *database* konsumen

Asal Negara	Jabatan TKA	Perusahaan/Jenis Bidang Usaha	PMA / Lokal	Pernah / Belum Hire Expatriat	Nomor Telepon	Email	Alamat Klien
Filipina	Mechanical Advisor	PT Heimbach Indonesia			08119702783	Patty, Ellysa Rosa <heimbach-indonesia@heimbach.com>	Jakarta Selatan
	Director	maxwell				william.yao@maxwell.id, natalia.sutanto@maxwell.id	Jakarta
China	Technical Advisor	Sinergi Beton Utama	PMA	belum		'sinergi.beton.utama@gmail.com'	Jakarta dan Palembang

Sumber: Data Perusahaan diolah, 2018

2. Membuat dan mengirim proposal penawaran

Dari konsumen yang masuk, ada yang membutuhkan proposal penawaran (*quotation*) dan ada yang baru membutuhkan *company profile* saja untuk dijadikan pertimbangan untuk menggunakan jasa terkait kebutuhannya, tugas ini dilakukan juga oleh *customer relation officer* dan dikirimkan dalam bentuk *soft copy* melalui *e-mail*. *Quotation* (proposal penawaran adalah pesan yang berisikan penawaran yang dibuat oleh PT Elson Solusi Global kepada konsumennya (*lead*) sesuai dengan *diagnosa legal* serta kebutuhan yang diperlukan. Di dalam proposal terdapat ruang lingkup layanan yang diperoleh, jangka waktu penyelesaian layanan, jumlah yang harus dibayarkan, metode pembayaran, beserta daftar pekerjaan yang akan dilakukan dan daftar dokumen atau persyaratan yang dibutuhkan.

Gambar 4.3

Contoh format pengiriman proposal

Dear Bapak Lambok Pangondian,

Thank you for contacting ELSON.

In reference to our correspondence, hereby we enclose our proposal to securing Expatriate Work Permit for your personal and consideration.

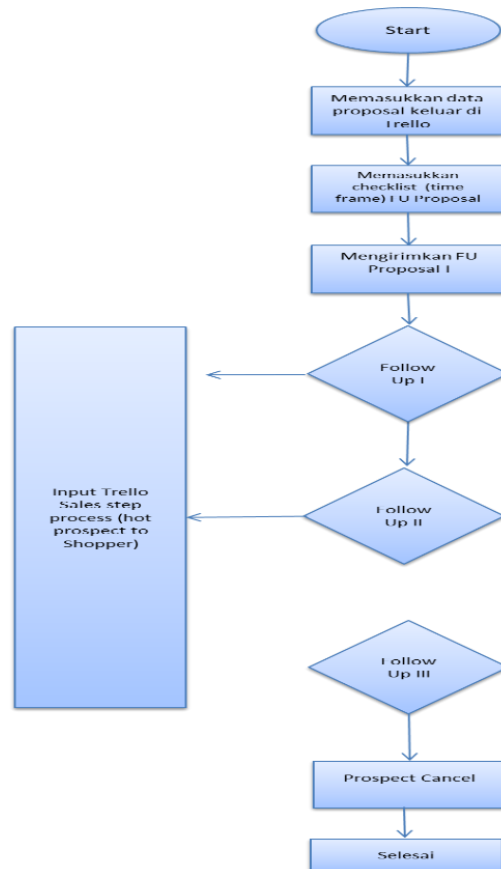
Further, there are two schemes of validity of working permit, 6 (six) months and 12 (twelve) months. Please find the differences between 6 (six) and 12 (twelve) months validity of working permit below:

No	Scheme	6 (Six) Months Validity	12 (Twelve) Months Validity
1	Posture Preference	For medical or temporary worker like technician or address	For permanent position in the company like Director, Commissioner or Manager
2	Validity	Only 6 (six) months, can not be extended	12 (twelve) months and can be extended
3	DPKK Payment regarding USA application	USD 600 (six hundred United States Dollar)	USD 1200 (Two thousand and two hundred United States Dollar)

Sumber: Data Perusahaan

3. Melakukan *follow up* sesuai dengan SOP yang telah disepakati;

Gambar 4.4
SOP *Follow up* Proposal



Sumber: Data Perusahaan

Follow up dilakukan berdasarkan standar yang telah ditentukan yaitu dilakukan 3 – 4 kali dalam satu kali pengiriman proposal, *follow up* dapat menggunakan telepon maupun email. *Follow up* pertama dilakukan 3 hari kerja setelah pengiriman proposal. *Follow up* kedua dilakukan setelah 5 hari kerja dari *follow up* pertama dilakukan. *Follow up* ketiga dilakukan setelah 7 hari kerja dari *follow up* kedua dilakukan. *Follow up* ketiga dilakukan setelah 7 hari kerja dari *follow up* ketiga. Setiap setelah melakukan *follow up database* pada *trello* harus diperbaharui untuk menentukan tanggal serta pengingat *follow up* selanjutnya apabila konsumen yang telah dikirimkan *follow up* telah memberikan respon maka tidak dilanjutkan proses *follow up* melalui *email*.

Follow up memiliki peran penting dalam proses terjadinya penjualan dan sebagai salah satu strategi untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan produk yang perusahaan tawarkan agar prospek tidak cepat lupa dengan apa yang perusahaan tawarkan.

Gambar 4.5

Contoh format *follow up*

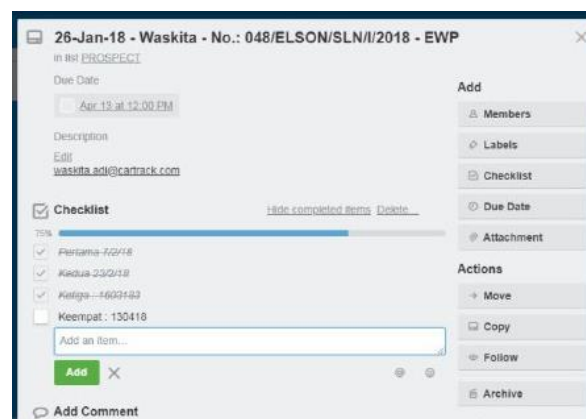


Sumber: Data Perusahaan

- Menambahkan dan Memperbaharui *database* konsumen (*leads*) secara berkala

Gambar 4.6

Contoh format pengisian *database trello*



Sumber: Data Perusahaan

Fungsi dari aplikasi trello ini digunakan untuk mengatur dan mengingatkan *customer relation officer* dalam menjadwalkan *follow up*. Format yang ada dalam trello yaitu nama konsumen, nomor proposal, jenis

layanan, tanggal dilakukan *follow up* serta email penerima yang berguna untuk melihat history email sebelumnya.

5. Mencari jawaban atau melakukan riset terkait pertanyaan atau layanan yang dibutuhkan *leads* atau klien;

Mencari jawaban dari pertanyaan yang diajukan oleh *leads* atau konsumen seputar layanan yang diberikan, dalam melakukan riset biasa dilakukan via telepon atau datang ke tempat tujuan, Proses riset biasanya membutuhkan waktu paling sedikit 1 (satu) hari kerja guna data yang *valid* untuk disampaikan kepada konsumen. Riset biasa dilakukan kepada Kedutaan Asing, Kementerian Tenaga Kerja, dan BKPM tergantung jenis pertanyaan yang diajukan oleh calon konsumen.

6. Berkoordinasi dengan pihak terkait ketika proposal disetujui;

Ketika proposal telah disetujui oleh konsumen maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh CRO yaitu sebagai penghubung antara konsumen dengan konsultan yang akan bertanggung jawab selama proses penggunaan jasa di PT Elson dan sebagi penjemabatan antara bagian keuangan perusahaan dengan kosumen untuk melakukan pembayaran yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam tugas ini CRO mengirimkan pesan *email* yang berisi untuk memperkenalkan konsultan yang akan bertanggung jawab dalam pengerjaan layanan ini serta mengirim pesan email ke bagian keuangan perusahaan untuk membuat dan mengirimkan *invoice* kepada konsumen (*lead*).

7. Meminta *buyers persona* dan testimoni klien terkait layanan yang sudah digunakan;

Buyers persona yaitu meminta saran serta kritik pada konsumen setelah menggunakan jasa di perusahaan yang nantinya saran serta kritik yang diberikan untuk perusahaan akan dijadikan sebagai bahan atau pacuan dalam menjaga layanan yang telah baik serta meningkat layanan jasa yang menurut konsumen masih perlu diperbaiki, sedangkan testimoni lebih kepada memberikan *feedback* positif kepada perusahaan atas jasa yang telah diterima konsumen. Nantinya hasil dari *buyer persona* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan mempermudah dalam melakukan hubungan jangka panjang dengan konsumen untuk dijadikan pelanggan nantinya sedangkan testimoni dari konsumen akan dimuat dalam *web* melalui persetujuan konsumen terlebih dahulu.

8. Membuat laporan secara berkala.

Membuat laporan dengan menggunakan excel untuk dikirimkan setiap minggu dan setiap di akhir bulan kepada Direktur berkaitan dengan total leads masuk, tolah proposal terkirim, dan total yang menggunakan jasa di PT Elson.

4.2 Hasil Rangkuman Kegiatan Magang di PT Elson Solusi Global

Kegiatan magang yang dilakukan selama empat (4) bulan di divisi *marketing offline* sebagai *Customer Relation Officer* pada PT Elson Solusi Global. Menurut Mutiarani Zahara sebagai *Customer Relation Officer* dan pembimbing perusahaan yaitu “CRO adalah awal terjadi nya transaksi karena sebagai garda terdepan dalam melayani konsumen dan nantinya juga yang akan menjaga hubungan jangka panjang dengan konsumennya.” Adapun Kegiatan yang dilakukan setiap harinya selama proses magang berlangsung yaitu menerima dan menjawab pertanyaan dari *leads* atau konsumen; mencari jawaban atau melakukan riset terkait pertanyaan atau layanan yang dibutuhkan *leads* atau klien; mengumpul *database*; mengirim proposal penawaran serta menambahkan dan memperbaharui database leads atau konsumen; melakukan *follow up* sesuai dengan SOP yang telah disepakati; meminta buyers persona dan testimoni klien terkait layanan yang sudah digunakan; membuat laporan secara berkala. Adapun masalah yang dihadapi selama proses magang di PT Elson Solusi Global yang disajikan dalam bentuk tabel *summary daily report* sebagai berikut :

Tabel 4.1
Tabel *Summary Daily Report*

No	Deskripsi Pekerjaan	Idenfikasi Masalah	Solusi
1	Menerima dan menjawab pertanyaan dari leads masuk;	Kendala dalam penggunaan Bahasa Inggris ketika menerima konsumen luar negeri	Diberikan standar perusahaan dan berusaha untuk terus berlatih <i>skill</i> komunikasi dalam berbicara menggunakan bahasa asing khususnya bahasa inggris.

No	Deskripsi Pekerjaan	Identifikasi Masalah	Solusi
	Menerima dan menjawab pertanyaan dari leads masuk;	<p>Kurangnya pengetahuan dalam menjawab jenis layanan yang ada karena hanya diberitahukan <i>sales script</i> mengenai satu jenis layanan dominan saja yaitu layanan <i>expatriate work permit</i> (pengurusan TKA).</p>	<p>Diberikan pemahaman awal (<i>product knowledge</i>) sebelum terjun langsung menerima konsumen masuk, dan Dilakukan pelatihan mengenai <i>communication skill</i> kepada calon karyawan dan melakukan simulasi mengenai semua jenis layanan yang ada.</p>
		<p>Percakapan via <i>web chat</i> sering masuk secara bersamaan diwaktu yang sama diiringi dengan telepon masuk dan pengiriman penawaran membuat beberapa konsumen tidak dapat di tangani oleh seorang CRO saja dan satu <i>legal secretary</i> yang bertugas untuk membantu dalam pengurusan dokumen.</p>	<p>Lebih cekatan dalam melayani konsumen baik <i>via web chat</i>, telepon hotline, maupun telepon kantor, dan menambah personil sdm ataupun akun pemegang <i>live chat</i> yang dapat diperdayakan dalam membantu tugas CRO untuk menjawab <i>live chat web</i> tersebut.</p>

No	Deskripsi Pekerjaan	Identifikasi Masalah	Solusi
	Menerima dan menjawab pertanyaan dari leads masuk;	kurangnya informasi yang diberikan konsumen ketika konsumen masuk via <i>web chat</i> .	Lebih cepat, cekatan, dan tanggap dalam membalas live chat web untuk mendapatkan informasi konsumen secara rinci guna kepentingan perusahaan. Pada aplikasi <i>web chat</i> sebelum melakukan komunikasi dengan CRO sebaiknya konsumen diwajibkan untuk mengisi data diri seperti Nama, Alamat <i>email</i> , nomor telepon untuk memudahkan proses FU apabila tidak ada yang menyetujui chatnya tersebut.
		Kendala dalam sambungan atau jaringan telepon yang tidak ada pemberitahuan dari tim IT untuk dapat melakukan panggilan keluar dan menerima panggilan masuk.	Tim IT setiap pagi melakukan pengecekan untuk panggilan keluar dan masuk serta apabila tiba-tiba CRO tidak dapat melakukan panggilan keluar langsung menghubungi tim IT untuk langsung dicek oleh tim.

No	Deskripsi Pekerjaan	Identifikasi Masalah	Solusi
2	Membuat dan mengirim proposal penawaran	Proposal yang tersedia hanya menggunakan satu bahasa yaitu Bahasa Inggris dan tidak ada pilihan bahasa kepada konsumen untuk bentuk penawaran proposal yang akan dikirimkan.	Disediakan 2 pilihan bahasa dalam format proposal dan memberikan pilihan bahasa kepada konsumen agar lebih memberikan kenyamanan pada konsumen untuk memahami isi proposal tersebut.
3	Melakukan <i>follow up</i> sesuai dengan SOP yang telah disepakati;	Pada awal kerja praktik <i>follow up</i> tidak berjalan dikarenakan kurangnya waktu serta sdm yang tidak memadai.	Menambah personil sdm untuk khusus kegiatan <i>follow up</i> .
		Koneksi wifi tidak stabil ketika ingin menginput serta memperbaharui data konsumen ke <i>trello</i> .	Diberikan fasilitas komputer atau laptop ataupun koneksi LAN (<i>Local Area Network</i>) agar internet tetap stabil dalam proses input data maupun melakukan <i>follow up</i> .

No	Deskripsi Pekerjaan	Identifikasi Masalah	Solusi
	Melakukan <i>follow up</i> sesuai dengan SOP yang telah disepakati;	format <i>follow up</i> diberitahukan hanya menggunakan contoh email terdahulu sehingga sering terjadi kesalahan ejaan maupun format antara <i>follow up</i> pertama sampai dengan ke empat sering terjadi kekeliruan dalam melakukan <i>follow up</i> .	Untuk format FU diberikan panduan buku atau note dalam melakukan <i>follow up</i> .
4	Menambahkan dan memperbaharui database konsumen (leads)	Tidak ada permasalahan	
5	Mencari jawaban atau melakukan riset terkait pertanyaan atau layanan yang dibutuhkan <i>leads</i> atau klien;	Kurang nya pemahaman mengenai hal-hal apa saja yang menjadi bahan riset untuk ditunjukan ke sumber informasi .	Mencatat informasi yang dibutuhkan oleh konsumen untuk ditanyakan langsung ke sumber informasi riset dan menanyakan kepada tim untuk info terkait sebelumnya apakah sudah pernah dilakukan atau belum.
6	Berkoordinasi dengan pihak terkait ketika proposal disetujui;	Tidak ada permasalahan.	

No	Deskripsi Pekerjaan	Identifikasi Masalah	Solusi
7	Meminta buyers persona dan testimoni klien terkait layanan yang sudah digunakan;	Sulitnya konsumen untuk dimintakan informasi mengenai kepuasan pelayanan yang telah dirasakan via telepon.	Disediakan pilihan untuk mengisi kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada konsumen seperti menggunakan pesan <i>email</i> atau via Whatsapp untuk menanyakan kesan yang diterima konsumen selama menggunakan jasa untuk dikutip ke web perusahaan.
8	Membuat laporan secara berkala.	Tidak ada permasalahan.	

Sumber : Data diolah penulis, 2018

4.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari Tabel *Summary Daily Report* diatas terdapat permasalahan-permasalahan yang dihadapi yang diberikan selama magang di PT Elson Solusi Global terhitung sejak 15 Januari-15 Mei 2018, adapun permasalahan yang timbul dari deskripsi pekerjaan yang ada serta solusi yang dapat diberikan yaitu:

1. Menerima dan menjawab pertanyaan dari leads masuk;

Yaitu tidak hanya sebatas via telepon kantor melainkan menggunakan via hotline, whatsapp, email maupun *live chat* di *website*. Adapun yang dapat menghambat dalam proses menerima dan menjawab pertanyaan dari leads atau konsumen masuk. Hambatan awal yang terjadi yaitu komunikasi menggunakan Bahasa Inggris, suatu ketika ada *lead* atau konsumen masuk untuk pengurusan perpanjangan dokumen tenaga kerja asing, suaranya tidak dapat dipahami dan terlalu cepat sehingga tidak dapat mengerti apa yang mereka bicarakan. Faktor masalah ini sering terjadi karena faktor *human error* Dari masalah tersebut, terdapat solusi agar adanya pelatihan mengenai *skill* komunikasi dalam menggunakan Bahasa Inggris serta pihak perusahaan

menyediakan buku panduan mengenai cara menangani konsumen baik dalam maupun luar negeri.

Adapun kurangnya pengetahuan dalam menjawab jenis layanan karena hanya diberitahukan *sales script* mengenai satu jenis layanan dominan saja yaitu layanan *expatriate work permit* (pengurusan TKA) dapat menjadi hambatan dalam proses kerja. Faktor masalah tersebut dikarenakan faktor dari perusahaan meskipun begitu adapun solusi yang dapat diberikan yaitu diberikan pemahaman awal mengenai *product knowledge* sebelum terjun langsung menerima konsumen masuk, dan menanyakan kepada pembimbing di tempat magang serta diberikan simulasi mengenai cara menerima konsumen sesuai jenis layanan yang ada. Salah satu kasus yang pernah saya alami yaitu ketika saya menerima telepon masuk via hotline beliau ingin menanyakan perihal pengurusan izin tinggal keluarga jenis layanan (*spouse stay permit*) saya merasa bingung untuk menanyakan hal-hal apa saja yang perlu saya tanyakan terlebih dahulu, baiknya pada saat itu ada pembimbing magang saya, jadi saya langsung menyambung dengan beliau.

Hambatan lainnya yaitu Percakapan via *web chat* sering masuk secara bersamaan di waktu yang sama diiringi dengan telepon masuk dan pengiriman penawaran membuat beberapa konsumen tidak dapat di tangan oleh seorang CRO saja dan satu *legal secretary* yang bertugas untuk membantu dalam pengurusan dokumen. Solusi yang dapat diberikan yaitu Lebih cekatan dalam melayani konsumen baik via *web chat*, telepon hotline, maupun telepon kantor, dan menambah personil sdm ataupun akun pemegang *live chat* yang dapat diperdayakan dalam membantu tugas CRO untuk menjawab *live chat web* tersebut. Menurut Fandy Tjiptono dan Chandra Gregorius terdapat beberapa kelemahan yang dapat menyebabkan buruknya kualitas jasa salah satunya adalah tidak terampil dalam melayani pelanggan.

Kurangnya informasi yang diberikan konsumen masuk via web chat termasuk kendala yang disebabkan karena faktor perusahaan serta individu. Solusi yang dapat diberikan adalah lebih cepat, cekatan, dan tanggap dalam membalas live chat web untuk mendapatkan informasi konsumen secara rinci guna kepentingan perusahaan. Pada aplikasi *web chat* sebelum melakukan komunikasi dengan CRO sebaiknya konsumen diwajibkan untuk mengisi data diri seperti Nama, Alamat *email*, nomor telepon untuk memudahkan proses FU apabila tidak ada yang menyetujui chatnya tersebut.

Hambatan yang juga bisa mengganggu proses kerja CRO yaitu Kendala dalam sambungan atau jaringan telepon yang tidak ada pemberitahuan dari tim IT untuk dapat melakukan panggilan keluar dan menerima panggilan masuk. Solusi yang dapat diberikan adalah Tim IT setiap pagi melakukan pengecekan untuk panggilan keluar dan masuk dan dari pihak CRO apabila tidak dapat melakukan panggilan keluar langsung menghubungi tim IT untuk langsung dicek oleh tim. Menurut Fandy Tjiptono dan Chandra Gregorius salah satu yang dapat menyebabkan buruknya kualitas jasa adalah tidak adanya dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai. Sebagai karyawan *front line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian jasa. Agar dapat memberikan jasa secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM).

2. Membuat dan mengirim proposal penawaran

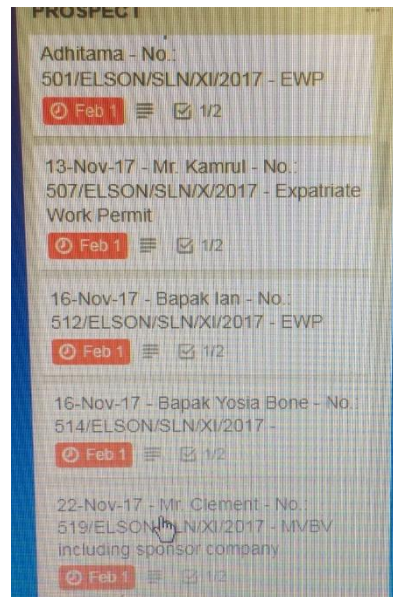
Masalah yang pada pekerjaan ini yaitu proposal yang tersedia hanya menggunakan Bahasa Inggris dan tidak ada pilihan bahasa yang diberikan kepada konsumen yang digunakan pada proposal penawaran sebagai bahan pertimbangan. Masalah ini terjadi karena faktor perusahaan dikarenakan tidak tersedianya penggunaan bahasa dalam proposal maupun format pengiriman proposal. Solusi yang dapat diberikan yaitu disediakan dua pilihan bahasa dalam format proposal dan pengiriman email agar lebih memberikan kenyamanan pada konsumen untuk memahami isi proposal tersebut dan ditawarkan kepada calon konsumen lebih nyaman menggunakan Bahasa Indonesia atau Inggris Menurut Lina Sukmawati bentuk pengiriman penawaran via email merupakan *direct marketing* atau komunikasi secara langsung dengan menggunakan media yaitu email. Adapun indikator *direct marketing* yaitu penawaran (*offer*) dimana penawaran harus menarik terhadap barang atau jasa yang ditawarkan, kesesuaian informasi dengan kenyataan, dan kesesuaian pertanyaan yang diajukan untuk memahami isi pesan.

3. Melakukan *follow up* sesuai dengan SOP yang telah disepakati;

Pada awal kerja praktik *follow up* tidak berjalan dikarenakan kurangnya waktu serta sdm yang tidak memadai dapat dilihat pada gambar dibawah, dimana adalah bukti dari tidak berjalannya proses *follow up* pada *database* trello.

Gambar 4.7

Proses *follow up* yang terhambat



Sumber: Data perusahaan diolah, 2018

Seharusnya jika sesuai dengan proses kerja atau standar yang diberikan perusahaan maka proses *follow up* untuk konsumen pada bulan November sudah dilakukan sampai dengan 3 kali tapi pada kenyataan dilapangan proses *follow up* tidak berjalan. Untuk masalah berikut dapat diberikan solusi yaitu tersedianya sumber yang lebih memadai untuk kedepannya untuk tim *follow up* konsumen.

Masalah yang dialami selama saya melakukan kerja praktik koneksi wifi yang tidak stabil ketika ingin meinput *database* ke trello sehingga proses *follow up* terhambat. Solusi yang dapat diberikan yaitu dengan diberikan fasilitas komputer atau laptop serta koneksi jaringan LAN (*Local Area Network*) agar internet tetap stabil dan melakukan proses input dalam waktu pengiriman proposal. Serta dalam melakukan *follow up* via email terbatas menggunakan contoh email *follow up* terdahulu sehingga sering terjadi

kekeliruan atau salah format dalam melakukan follow up solusi yang dapat diberikan yaitu disediakan buku panduan tatacar melakukan follow up baik via email maupun whatsapp dan format penulisan dalam bentuk *hard* atau *soft copy*.

4. Menambahkan dan memperbaharui *database* konsumen (*leads*)

Dalam setiap harinya untuk pembuatan *database* konsumen berdasarkan informasi saat menerima konsumen kedalam format excel dan aplikasi trello, serta setelah menambahkan tanggal akan melakukan *follow up* penawaran *database* guna memudahkan proses *follow up* dikemudian hari tidak terjadi permasalahan selama melaksanakan magang dikarenakan data yang diinput berdasarkan *database* awal yang didapatkan dan tugas ini hanya menginput yang sudah ada.

5. Mencari jawaban atau melakukan riset terkait pertanyaan atau layanan yang dibutuhkan *leads* atau klien;

Hambatan yang terjadi pada pekerjaan ini yaitu, kurangnya pemahaman mengenai hal-hal apa saja yang menjadi bahan riset untuk ditunjukkan ke sumber informasi. Dapat diberikan solusi terhadap masalah tersebut adalah Mencatat informasi apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen untuk ditanakan langsung ke sumber informasi riset dan menanyakan kepada tim untuk info terkait sebelumnya apakah sudah pernah dilakukan atau belum.

Serta dalam melakukan riset pernah pihak pemberi informasi seperti BKPM via telepon sering sibuk dan tidak mendapat respon dari pihak pemberi informasi sampai dengan 3 hari belum ada konfirmasi apapun baik via telepon maupun email. Solusi yang dapat diberikan yaitu dengan mendatangi langsung ke tempat yang kita ingin riset agar konsumen yang membutuhkan info tersebut tidak perlu menunggu lama.

6. Berkoordinasi dengan pihak terkait ketika proposal disetujui;

Pada tanggung jawab yang diberikan saat magang yaitu berkordinasi dengan pihak keuangan dan PIC atay penanggung jawab konsumen setelah melakukan persetujuan berupa tanda tangan di proposal sebagai bentuk menggunakan jasa di PT Elson Solusi Global tidak mengalami permasalahan karena pada tanggung jawa ini seorang CRO hanya sebagai narahubung kepada PIC atau penanggung jawab selama proses kerja melalui pesan email dengan memberitahukan nomor pribadi dari konsultan yang ditugakan sebagai penanggung jawab sampai dengan proses kerja selesai yang ditunjuk langsung oleh *supervisor* atau *Senior Consultant*.

7. Meminta buyers persona dan testimoni klien terkait layanan yang sudah digunakan;

Dalam melaksanakan tanggung jawab ini terdapat dua masalah yang dapat mengganggu proses kerja CRO yaitu masalah pertama, ketika sulitnya mendapatkan informasi mengenai kepuasan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan secara keseluruhan via telepon. Dari masalah tersebut agar tidak menghambat proses kerja solusi yang dapat diberikan yaitu disediakan pilihan untuk mengisi kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada konsumen seperti menggunakan pesan *email* atau via Whatsapp untuk menanyakan kesan yang diterima konsumen selama menggunakan jasa dengan tujuan agar dapat dikutip ke web perusahaan.

8. Membuat laporan secara berkala.

Selama melaksanakan tugas yang diberikan untuk membuat laporan magang mingguan maupun bulanan tidak ada masalah atau kendala dalam melaksanakan tugas ini karena dalam membuat laporan sudah diberikan formatnya kita hanya mengisi format tersebut. Format nya berisikan : jumlah proposal keluar, total closing, jumlah leads masuk, jumlah *networking*.