

**PELAKSANAAN *CUSTOMER RELATION OFFICER (CRO)* PADA
PT ELSON SOLUSI GLOBAL JAKARTA**



TUGAS AKHIR

**diajukan untuk menempuh ujian akhir pada
Program Studi Manajemen Pemasaran Industri Elektronika
Program Diploma 3 Manajemen Industri**

Oleh

**WICITA DWI ARIANTI
NIM: 150300345**

**POLITEKNIK APP
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
JAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

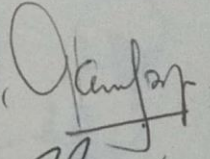
Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Wicita Dwi Arianti
Nim : 150300345
Program Studi : Manajemen Pemasaran Industri Elektronika
Tanggal Sidang : 21 Juli 2018
Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan *Customer Relation Officer* (CRO) pada PT Elson Solusi Global Jakarta

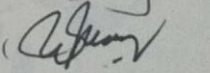
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Pemasaran Industri Elektronika, Politeknik APP Jakarta.

DEWAN PENGUJI

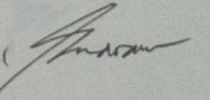
Ketua : Drs. Sugeng Raharjo, M.M

()

Penguji 1 : Ir. I Nyoman Wirya Artha, M.M.

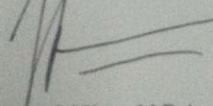
()

Penguji 2 : Dra. Titin Endrawati, M.M

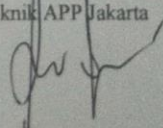
()

DISAHKAN OLEH

Pembimbing Tugas Akhir
Politeknik APP Jakarta


Najal Muga, S.I Kom, M.B.A
NIP. 19880430 201402 2 001

Jakarta, 25 Juli 2018
Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran
Industri Elektronika
Politeknik APP Jakarta


A. R. Arie Wicaksono, S.K.M., S.T., M.M.
NIP. 19780226 200804 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Politeknik APP Jakarta:

Nama : Wicita Dwi Arianti

NIM : 150300345

Program Studi : Manajemen Pemasaran Industri Elektronika

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat dengan judul:
Pelaksanaan *Customer Relation Officer* Pada PT Elson Solusi Global Jakarta

bebas dari plagiat dan kecurangan, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,

METERAI
TEMPEL
64EA2AEF866379452
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Wicita Dwi Arianti)

ABSTRAK

Wicita Dwi Arianti, NIM: 150300345. **Pelaksanaan *Customer Relation Officer* pada PT Elson Solusi Global.** Tugas Akhir, Jakarta: Juni 2018

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan *customer relation officer* dalam melayani konsumen, Tugas akhir ini menggunakan analisis *problem solving* melalui pengamatan yang terjadi selama magang di PT Elson Solusi Global tepatnya pada kegiatan yang dilakukan oleh *customer relation officer* dalam bentuk laporan magang. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa dimana menawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan dapat dihasilkan menggunakan benda-benda berwujud ataupun tidak. Maka dari itu, selama proses magang tugas yang diberikan terdiri dari 8 kegiatan mulai dari menerima dan menjawab konsumen masuk, melakukan riset, mengumpulkan *database*, mengirim proposal penawaran serta menambahkan dan memperbaharui database *leads* atau konsumen, melakukan *follow up* sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati, berkoordinasi dengan pihak terkait ketika proposal disetujui, meminta *buyer persona* dan testimoni klien terkait layanan yang sudah digunakan, membuat laporan secara berkala. Namun dalam melakukan kegiatan tersebut terdapat permasalahan yang terjadi pada saat memberikan pelayanan kepada konsumen yang dapat menghambat kerja atau kinerja seorang *customer relation officer* yaitu kendala dalam komunikasi Bahasa Inggris saat menerima dan menjawab konsumen masuk, pengetahuan mengenai layanan perusahaan, kendala sambungan telepon serta internet, informasi *database* yang tidak terpenuhi, dan pilihan bahasa pada konsumen untuk membuat penawaran. Maka dari itu, perlu dilakukan analisa terkait permasalahan yang ada. Pemecahan masalah dari kendala yang ada yaitu melatih *skill* komunikasi, pemberian pemahaman mengenai undang-undang tenaga kerja, menyediakan pilihan bahasa pada format proposal penawaran. Hasil tugas akhir ini mengindikasikan bahwa sesuai dengan teori Alma Buchari(2013), Frazier (2000), Danang Sunyoto(2017).

Kata kunci: pemasaran jasa, *customer relation officer*, pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan nikmat karunianya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “**PELAKSANAAN *CUSTOMER RELATION OFFICER (CRO)* PADA PT ELSON SOLUSI GLOBAL**”. Penyusunan tugas akhir ini ditujukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (AMD) pada Program Studi Manajemen Pemasaran Industri Elektornika Politeknik APP Jakarta.

Penulis tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ahmad Wimbo H, SE, MM selaku Direktur Politeknik APP Jakarta
2. Bapak A.R Arie Wicaksono, S.K.M.,S.T., M.M selaku Kaprodi Program Studi manajemen Pemasaran Industri Elektronika Politeknik APP Jakarta.
3. Ibu Nalal Muna, S.I.Kom, M.B.A selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pemasaran Industri Elektronika Politeknik APP Jakarta serta Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Ahmad Cahyo Nugroho, S.Pt., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing selama masa perkuliahan berlangsung.
5. Ka Tara, sebagai divisi *customer relation officer* yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama pelaksanaan kerja praktek berlangsung khususnya di Elson, serta Ka Mijul, Ka Icha, Ka Yunita, Ka Nurul, yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama magang seta seluruh staf dan pegawai *Smart Legal Network* yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen, staf pengajar Program Studi Manajemen Pemasaran Industri Elektronik Politeknik APP Jakarta yang telah membekali ilmu yang sangat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

7. Kedua orang tua tercinta, kakak, adik, mbah ibu dan mbah mamo, serta seluruh keluarga besar penulis, yang senantiasa memberikan nasehat baik moril maupun materi dan selalu memberikan do'a yang tiada henti demi kelancaran dalam melaksanakan tugas akhir ini.
8. Teman-teman penulis ayo dolan dan anak kosan yang menemani penulis selama perkuliahan Istianita, Adella Faradilla, Heviana, Astuti, Rean, Ratu, Epoy, Fitria, Ute, Jaqi, Jefri, Panji, Yosi Andika, Lazuardi, dan memberikan saran maupun masukan pada penulis selama penyelesaian tugas akhir ini
9. Teman-teman APPARTURE dan satu angkatan Program Studi Manajemen Pemasaran Iindustri Elektronika dan yang tidak henti-hentinya memberikan do'a, perhatian, kesabaran, memberi dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Beserta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu dalam membantu proses pengerjaan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak lain yang membutuhkan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 10 Juli 2018

Wicita Dwi Arianti
150300345

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah dan Batasan Masalah	3
1.2.1 Perumusan Masalah.	3
1.2.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Magang	4
1.4 Manfaat Magang	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Deskripsi Objek Laporan	5
2.2 Kerangka Teori.....	6
2.2.1 Jasa	6
2.2.2 Klasifikasi Jasa.....	7
2.2.3 Karakteristik Jasa	7
2.2.4 Pengertian Bauran Pemasaran.....	8
2.2.5 Unsur- Unsur Bauran Pemasaran Jasa	9
2.2.6 Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.2.7 Faktor-Faktor yang dapat Menyebabkan buruknya kualitas Jasa	12
2.2.8 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	15

2.2.9 <i>Customer Relation</i>	16
2.2.10 Pengertian Relationship Marketing.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	18
3.1.1 Data Perusahaan	18
3.1.2 Logo Perusahaan	19
3.1.3 Sejarah Perusahaan	19
3.1.4 Visi Misi Perusahaan	20
3.2 Struktur Organisasi.....	21
3.3 Deskripsi Pekerjaan.....	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	23
4.1 Pelaksanaan Kerja <i>Customer Relation Officer</i>	23
4.2 Hasil Rangkuman Kegiatan Magang Di PT Elson Solusi Global	29
4.3 Identifikasi Masalah	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel *Summary Daily Report*.....18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambaran Umum Perusahaan	18
Gambar 3.2 Logo Perusahaan.	19
Gambar 3.3 Diagram Struktur Organisasi Pt Elson Solusi Global	21
Gambar 4.1 Alur Kerja <i>Customer Relation Officer</i>	23
Gambar 4.2 Contoh Informasi <i>Database</i> Konsumen.....	25
Gambar 4.3 Contoh Format Pengiriman Proposal	25
Gambar 4.4 SOP <i>Follow up</i> Proposal	25
Gambar 4.5 Contoh Format <i>Follow Up</i>	25
Gambar 4.6 Contoh Format Pengisian <i>Database Trello</i>	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Pengesahan

Lampiran 2 Surat pernyataan penggunaan akun selama proses kerja praktik.

Lampiran 3 Kegiatan sehari-hari selama magang (*daily report*)

Lampiran 4 format excel laporan PT Elson Solusi Global.

Lampiran 5 Bentuk *database* konsumen PT Elson via Trello

Lampiran 6 Bentuk proposal Penawaran EWP.

Lampiran 7 Bentuk format pengiriman email dalam melakukan penawaran.

Lampiran 8 Bentuk format dalam melakukan proses follow up by email dan

WA

Lampiran 9 Contoh chat via tawk to.

Lampiran 10 Contoh dalam melakukan riset

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industrialisasi saat ini mendorong pergerakan ke berbagai sendi-sendi kehidupan di penjuru dunia, termasuk aspek ketenagakerjaan, yang mengakibatkan terjadinya peningkatan mutu tenaga kerja lokal. Untuk keperluan tersebut, tenaga kerja dari negara lain untuk bekerja sebagai Tenaga Kerja Asing (TKA), harus diperlukan suatu peraturan yang mengatur tenaga kerja asing, dalam rangka mencegah masuknya tenaga kerja asing ilegal yang dapat merugikan perekonomian daerah serta mengurangi lapangan kerja bagi tenaga kerja lokal. Oleh karena itu, bagi perusahaan atau tenaga kerja asing yang memiliki sertifikasi untuk bekerja di Indonesia harus memiliki izin kerja sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing. Mulai dari RPTKA (Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing), IMTA (Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing) sampai dengan dengan KITAS (Kartu Izin Tinggal Terbatas).

Menurut Kadatata yang berdasarkan riset yang telah dilakukan Kementerian Tenaga Kerja pada tahun 2016 menyebutkan bahwa Jumlah tenaga kerja asing (TKA) yang berada di Indonesia hingga November 2016 mencapai 74.183 pekerja meningkat 7,5 persen dari posisi akhir 2015, yaitu 69.025 pekerja berdasarkan izin mempekerjakan tenaga asing (IMTA) yang dikeluarkan pemerintah.

Regulasi dalam mempekerjakan warga negara asing harus melewati beberapa dokumen atau berkas yang harus dipenuhi serta regulasi yang ketat dan jangka waktu proses pengerjaan yang membutuhkan waktu tidak sedikit, serta pemahaman yang tidak mudah untuk dimengerti oleh calon tenaga kerja asing karena memerlukan beberapa dokumen serta beberapa lembaga instansi terkait.

Maka, melihat kondisi tersebut PT Elson Solusi Global merupakan salah satu perusahaan di bawah Smart Legal Network yang dikhususkan untuk memberikan bantuan bagi Tenaga Kerja Asing, baik bersifat pribadi maupun yang terkait dengan bisnis dalam memberikan bantuan untuk membantu dalam mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai peraturan perundang-undangan di Indonesia serta mengurus dokumen dengan birokrasi yang benar sesuai dengan peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2015.

PT Elson Solusi Global merupakan perusahaan jasa yang memberikan bantuan kepada konsumen berupa suatu pelayanan untuk menciptakan kepuasan terhadap bantuan yang diberikan. Dimana pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayaninya. Aktivitas pelayanan pada PT Elson solusi Global pertama kali melalui aktivitas pemberian layanan dari seorang *Customer Relation Officer*.

Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Relation Officer* memiliki tugas sebagai gerbang utama atau *front liner* serta orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh konsumen termasuk membujuk agar konsumen tetap bertahan/tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan selain itu *Customer Relation Officer* harus dapat memberikan pelayanan terbaik guna memudahkan konsumen dalam mendapatkan informasi yang mereka harapkan dan inginkan. Apabila perusahaan mampu memenuhi keinginan konsumen, tentunya akan tercapai sebuah kepuasan, dimana kepuasan yang dirasakan akan dapat menimbulkan respon positif bagi perusahaan yaitu dengan terjadinya transaksi penggunaan jasa bahkan dapat menimbulkan pembelian ulang dan dapat membuat konsumen lain agar menggunakan jasa yang sama di perusahaan tersebut. *Customer Relation Officer* harus memberikan perhatian kepada setiap konsumen dengan senyum, sopan, suara jelas, dan Bahasa yang mudah dimengerti.

Customer Relation Officer di PT Elson Solusi Global mempunyai tugas dalam memberi layanan kepada konsumen berfungsi sebagai *customer service* dan *sales marketing* karena dapat dilihat dari tanggung jawab pekerjaan yang diberikan mulai dari menerima dan menjawab pertanyaan dari *leads* masuk termasuk namun tidak terbatas pada telepon kantor, telepon hotline, *email* info, aplikasi tanya jawab di website, *whatsapp*; mencari jawaban atau melakukan riset terkait pertanyaan atau layanan yang dibutuhkan *leads* atau klien;

melakukan komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung terkait layanan juga solusi yang bisa diberikan kepada leads dan; mengirim proposal penawaran dan melakukan follow up sesuai dengan SOP yang telah disepakati; berkoordinasi dengan pihak terkait ketika proposal disetujui; menambahkan dan memperbaharui database *leads* dan klien secara berkala; melakukan *networking* untuk memperluas jaringan koneksi; membuat laporan secara berkala; meminta *buyers persona* dan testimoni kepada konsumen yang telah menggunakan jasa; serta menerima keluhan yang disampaikan oleh konsumen selama proses penggunaan jasa tersebut. Dalam melaksanakan tanggung jawab terdapat masalah yang dihadapi yang dapat mengganggu proses kerja yaitu kurangnya pengucapan Bahasa Inggris yang kurang lancar serta kurangnya pengetahuan mengenai undang-undang yang sedang berlaku mengenai tatacara penggunaan tenaga kerja asing.

Untuk memberikan layanan yang terbaik kepada calon dan/atau konsumen, maka keberadaan divisi *Customer Relation Officer* di PT Elson Solusi Global penting karena divisi tersebut memberikan layanan pertama kali kepada konsumen dimana sebagai awal mula proses transaksi nantinya akan terjadi serta untuk melakukan *relation approach* atau menjaga pelanggan agar tidak berpindah ke perusahaan lain dengan cara menjaga hubungan baik serta melakukan pendekatan yang menyentuh secara personal atau emosional.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin melaporkan pelaksanaan kegiatan magang dengan judul laporan **“Pelaksanaan Customer Relation Officer Pada PT Elson Solusi Global.”**

1.2 Perumusan Masalah dan Batasan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan *Customer Relation Officer* yang dilakukan pada PT Elson Solusi Global?
2. Bagaimana permasalahan dan solusi dalam pelaksanaan *Customer Relation Officer* pada PT Elson Solusi Global?

1.2.2 Batasan Masalah

Objek yang diamati adalah *Customer Relation Officer* di PT Elson Solusi Global, serta pengamatan terhadap masalah-masalah *Customer Relation Officer* khususnya dalam bidang pengurusan tenaga kerja asing yang ingin bekerja di Indonesia (*service of expatriate work permit*) yang terjadi pada saat melakukan kerja praktik dalam jangka waktu 15 Januari sampai 15 Mei 2018.

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan magang ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan *Customer Relation Officer* yang dilakukan pada PT Elson Solusi Global
2. Untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di *Customer Relation Officer* serta memberikan saran dalam mengatasi masalah yang terjadi di *Customer Relation Officer* pada PT Elson Solusi Global.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat yang diharapkan dalam magang ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademis
Mengetahui seberapa besar keberhasilan akademi dalam mendidik mahasiswa sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan perusahaan berkaitan dengan ilmu-ilmu yang diaplikasikan. Dan diharapkan dapat menambah data atau informasi dan kepustakaan Politeknik APP Jakarta, serta digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa secara umum.
2. Bagi Praktisi
Dapat menjadi saran-saran yang positif bagi perusahaan dalam mengembangkan kemajuan komunikasi khususnya *Customer Relation Officer* perusahaan di masa yang akan datang.
3. Bagi Penulis
Penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama mengikuti proses perkuliahan ke dalam dunia kerja. Penulis juga dapat mengetahui seberapa jauh pengetahuan penulis dalam membahas dan menganalisa permasalahan yang dihadapi perusahaan yang berkaitan dengan *Customer Relation Officer*.

4. Bagi Pembaca

Menjadi sarana untuk memperluas pengetahuan mengenai *Customer Relation Officer* serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lainnya dalam rangka melakukan penelitian lebih lanjut.

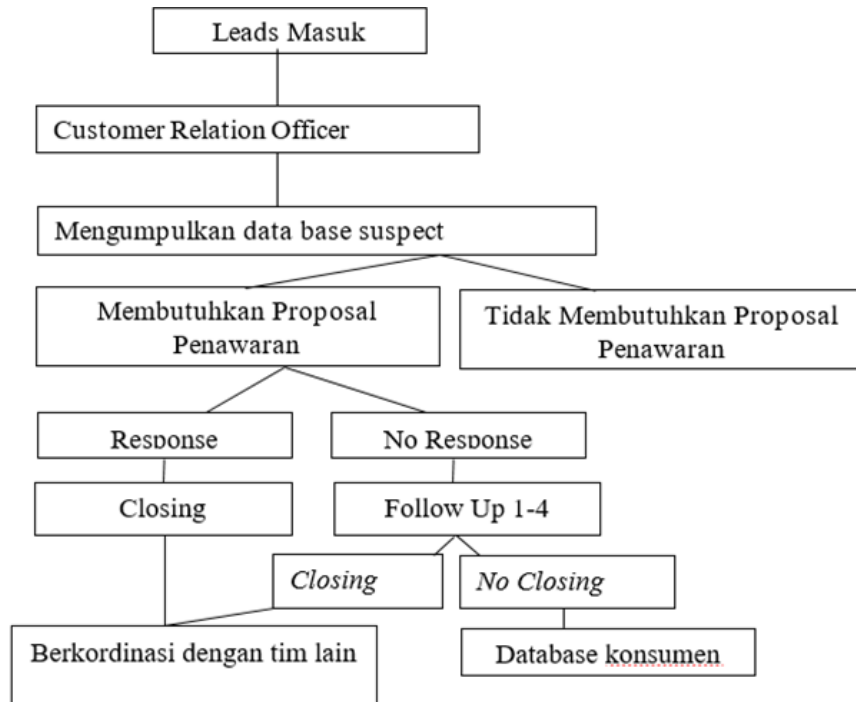
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Objek Laporan

Dalam setiap divisi pekerjaan di perusahaan ataupun dalam sebuah organisasi mempunyai *jobdesk* yang sesuai dengan posisi atau jabatan yang didapatkan dari setiap divisi tersebut. Salah satunya Bagian penjualan atau sales serta layanan konsumen di perusahaan PT Elson Solusi Global terdapat divisi *Customer Relation Officer*. Dalam laporan magang ini penulis melakukan kuliah praktek lapangan pada PT Elson Solusi Global sebagai *Customer Relation Officer*.

Gambar 2.1
Deskripsi Objek Laporan



Sumber: Data Perusahaan

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Jasa

Jasa adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh orang lain yang pada prinsipnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Jasa diklasifikasikan menjadi dua kelas, yaitu:

1. Kelompok jasa yang tumpuan pentingnya dalam suatu transaksi, misalkan menyewa mobil dari seseorang atau perusahaan, akan tetapi mobil itu tidak untuk dipakai sendiri, melainkan untuk disewakan lagi.
2. Barang yang berwujud dengan jasa pelayanan, misalkan penjual mobil menjual mobilnya dengan jaminan petunjuk pemeliharaan dan perbaikan.

Beberapa pendapat lain mengenai pengertian jasa dikemukakan oleh para ahli.

Menurut Mursid menyatakan “Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakikatnya bersifat tidak dapat diraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produsen atau jasa lain¹”.

Menurut Alma Buchari “Jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda yang berwujud atau tidak”².

Menurut Kotler jasa adalah “Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak”³.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa jasa adalah kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak memiliki perpindahan kepemilikan sedangkan Pemasaran jasa adalah bagian dari sistem jasa keseluruhan dimana perusahaan tersebut memiliki sebuah bentuk kontak dengan pelanggannya, mulai dari pengiklanan hingga penagihan, hal itu mencakup kontak yang dilakukan pada saat penyerahan jasa”⁴.

¹ Mursid. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara. hal.116

² Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. hal.130

³ Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta : CAPS. hal. 186

⁴ Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. hal. 3

2.2.2 Klasifikasi Jasa

William J. Stanton menyatakan “Tidak memisahkan jasa untuk konsumen dan jasa untuk industri”⁵. Adapun klasifikasi jasa yang dilakukan oleh para industri, yaitu :

- a) Perumahan termasuk sewa kantor, hotel, motel, apartemen, dan usaha tani.
- b) Usaha rumah tangga termasuk air minum, perbaikan rumah, reparasi alat rumah tangga, perawatan kebun dan pembersihan rumah.
- c) Rekreasi dan kesukaan termasuk penyewaan dan reparasi peralatan untuk ikut serta dalam kegiatan rekreasi dan hiburan juga izin memasuki gelanggang hiburan, rekreasi dan kesenangan.
- d) Perawatan pribadi termasuk binatu pakaian, perawatan kecantikan.
- e) Perawatan medis dan kesehatan termasuk semua jasa medis, perawatan gigi, perawatan sakit, dan perawatan kesehatan lainnya.
- f) Pendidikan privat.
- g) Jasa bisnis dan profesi lainnya termasuk jasa hukum, akuntan, konsultasi manajemen, dan jasa computer.
- h) Asuransi, Bank, dan Jasa finansial lainnya termasuk asuransi pribadi, dan bisnis, jasa kredit dan pinjaman, konsultasi investasi dan pajak.
- i) Transportasi termasuk jasa pengangkutan barang dan penumpang untuk umum, reparasi dan penyewaan mobil.
- j) Komunikasi termasuk telepon, telegram, computer, dan jasa komunikasi bisnis yang khusus.

2.2.3 Karakteristik Jasa

Karakteristik Jasa dalam hal ini dibedakan menjadi empat, yaitu

1. Tidak berwujud (*intangibility*)
 Jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian.
 Agar kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemilik jasa, yaitu :
 - a) Meningkatkan visualisasi jasa.
 - b) Pemberi jasa tidak hanya menggambarkan ciri – ciri suatu jasa, tetapi justru lebih menekan manfaat dari jasa tersebut.

⁵ Sunyoto, Danang. Op Cit hal. 188

- c) Penataan fisik, harus menjurus pada pelayanan yang cepat dan efisien. harus menimbulkan kesan yang bersih dan rapi.
 - d) Penataan dokumentasi, harus dilakukan dengan penataan yang rapi, terjamin keamanannya dan efisien.
2. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)
Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah sumber itu hadir atau tidak hadir, produk fisik yang berwujud tetap ada.
 3. Heterogenitas (*heterogeneity*)
Industri jasa atau penjual jasa individu tidak mungkin mengadakan standarisasi output. Setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain.
 4. Cepat hilang dan permintaan yang fluktuasi (*perishability and fluctuating demand*)
Jasa itu cepat hilang dan tidak dapat disimpan, dan pasaran jasa itu berubah-ubah menurut musim, jam, dan hari. Karena cepat rusak dan permintaan yang berubah-ubah, maka perlu adanya pengelolaan yang tepat. Misalnya melalui peningkatan kemampuan petugas kelengkapan dan pemeliharaan sarana dan prasarana.

2.2.4 Pengertian Bauran Pemasaran

Menurut Buchari Alma “Bauran pemasaran merupakan strategi mencampuri kegiatan-kegiatan pemasaran, agar dicari kombinasi maksimal sehingga mendatangkan hasil yang memuaskan”⁶. Menurut Ratih Hurriyati mendefinisikan bahwa “Bauran pemasaran (Marketing mix) yaitu merupakan unsur-unsur pemasaran yang berkaitan, dibaurkan, terorganisir dan digunakan dengan tepat, supaya perusahaan mendapat target pemasaran efektif, juga memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen”⁷.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa bauran pemasaran (Marketing mix) merupakan variabel yang dipakai pada perusahaan dalam menentukan tingkat keberhasilan pemasaran bagi perusahaan dan sebagai perusahaan yang dalam memenuhi atau melayani keinginan konsumen.

⁶ Alma, Buchari. Op Cit hal. 143

⁷ Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta. hal. 48

Variabel-variabel yang terdapat didalamnya adalah produk, harga, promosi dan distribusi. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk berusaha membentuk kombinasi dari keempat unsur tersebut yang paling sesuai dengan lingkungan.

Menurut Tri Ratnasari dan Mastuti menyatakan bahwa “Produk barang pada marketing mix mencakup 4p: Product, Price, Place, and Promotion. Sedangkan untuk jasa, keempat tahap tersebut masih kurang, ditambah 3 lagi: *People, Process, and Customer Service*”.⁸

2.2.5 Unsur – Unsur Bauran Pemasaran Jasa

1. Produk (*Product*)

Produk Jasa (*the service product*) merupakan produk *intangibile* yang dapat memberikan manfaat, memenuhi kebutuhan konsumen dan dapat memuaskan konsumen. Sesungguhnya pelanggan tidak membeli barang atau jasa, tetapi membeli manfaat dan nilai dari sesuatu yang ditawarkan. Pengertian yang ditawarkan menunjukkan sejumlah manfaat yang didapat oleh konsumen, baik barang atau jasa atau kombinasinya⁹.

2. Harga (*Price*)

Salah satu unsur bauran pemasaran jasa adalah harga, berbentuk uang yang harus dikeluarkan konsumen untuk memperoleh manfaat produk/jasa yang dihasilkan perusahaan. Harga adalah titik kritis dalam bauran pemasaran jasa, karena harga menentukan pendapatan dari suatu bisnis atau usaha dalam mempengaruhi penawaran atau saluran pemasaran. Strategi penentuan harga sangatlah signifikan dalam pemberian nilai kepada konsumen dalam rangka mempengaruhi citra produk, serta keputusan konsumen untuk membeli.

3. Tempat (*Place*)

Tempat dalam jasa merupakan gabungan lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, yang berhubungan dengan cara penyampaian jasa kepada konsumen dan bertempat di lokasi yang strategis.

⁸ Ratnasari, Ririn Tri., dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

⁹ Widjaja, T, Bernard. 2016. *Strategi Pemasaran Jasa* : Labora Press. hal. 120.

4. Promosi (*Promotion*)

Dalam memasarkan jasa–jasa, Menurut Fandy ada beberapa tugas promosi seperti yang kita kenal dengan bauran promosi (*promotion mix*)

¹⁰sebagai berikut :

- a) *Personal selling* adalah komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk sehingga calon pelanggan akan mencoba dan membelinya.
- b) *Mass selling*, merupakan pendekatan yang menggunakan media komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada khalayak ramai dalam suatu waktu.

Metode ini memang tidak sefleksibel *personal selling*, namun merupakan alternatif yang lebih murah untuk menyampaikan informasi ke khalayak (pasar sasaran) yang jumlahnya banyak dan tersebar luas.

Ada dua bentuk utama *mass seling*, yaitu periklanan dan publisitas:

1. Periklanan

Iklan merupakan salah satu bentuk promosi yang paling banyak digunakan perusahaan dalam mempromosikan produknya.

2. Publisitas

Publisitas adalah bentuk penyajian dan penyebaran ide, barang dan jasa secara *non personal*, yang mana orang atau organisasi yang diuntungkan tidak membayar untuk itu.

- c) *Sales promotion* (promosi penjualan) adalah bentuk persuasi langsung melalui penggunaan berbagai insentif yang dapat diatur untuk merangsang pembelian produk dengan segera/ atau meningkatkan jumlah barang yang dibeli pelanggan.
- d) *Public relation* merupakan upaya komunikasi menyeluruh dari suatu perusahaan untuk mempengaruhi persepsi, opini, keyakinan, dan sikap berbagai kelompok terhadap perusahaan tersebut. Yang dimaksud dengan kelompok-kelompok itu adalah mereka yang terlibat, mempunyai kepentingan dan dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

¹⁰ Tjiptono, Fandi.2008. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi. hal 219

- e) *Direct marketing* merupakan Komunikasi secara langsung yang digunakan dari mail, telepon, sms, Fax, e-mail, atau internet untuk mendapatkan tanggapan langsung dari konsumen. Media yang digunakan dalam *direct marketing* antara lain pemasaran telepon, surat, katalog dan internet.

Menurut Lina, Indikator *direct marketing* dapat diklasifikasikan sebagai berikut¹¹:

- a) Penawaran(*Offer*): Menarik tidakna atas barang/jasa yang ditawarkan harga yang ditawarkan sesuai dengan yang diterima.
- b) Internet/*Website*: Daya tarik situs, kesesuaian informasi dengan kenyataan, kelengkapan informasi, kemudahan mengakses informasi.
- c) Waktu/urutan komunikasi: Kesesuaian antara isi pesan dan kenyataan, pengulangan pertanyaan yang diajukan untuk memahami isi pesan.

5. Orang (*People*)

Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, “orang” yang berfungsi sebagai penyedia jasa sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Keputusan dalam factor “orang” ini berarti sehubungan dengan seleksi, pelatihan, motivasi, dan manajemen sumber daya manusia (MSDM). Pentingnya SDM dalam pemasaran jasa berkaitan erat dengan pemasaran internal (*internal marketing*). Pemasaran internal adalah interaksi atau hubungan antar setiap karyawan dan departemen dalam suatu perusahaan, yang dalam hal ini dapat diposisikan sebagai pelanggan internal dan pemasok internal. Tujuan dari adanya hubungan tersebut adalah untuk mendorong kinerja SDM dalam memberikan kepuasan konsumen¹².

6. Proses (*Process*)

Proses dalam jasa merupakan unsur utama dalam bauran pemasaran jasa. Sebab pelanggan akan seringkali merasakan penyerahan jasa sebagai bagian dari jasa itu sendiri. Seluruh aktivitas kerja, melibatkan segala bentuk prosedur tugas, jadwal, mekanisme, aktivitas dan rutinitas dengan produk (barang atau jasa) yang disalurkan kepada pelanggan.

¹¹ Sukmawati, Lina. 2013. Pengaruh Kinerja Bauran Promosi Terhadap Keputusan Menggunakan Paket Outbound di Ciwangun Indah Camp. Volume II

¹² Lupiyoadi, Rambat. Op Cit. hal. 98

Supaya tujuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dapat tercapai maka dibutuhkan kerja sama antara pemasaran dan operasional didalam dimensi proses ini, terutama dalam hal pelayanan akan kebutuhan dan keinginan konsumen.

7. Pelayanan Konsumen (Customer Service)

Menurut Buchari Alma menyatakan bahwa “Pelayanan adalah suatu jasa atau layanan yang diberikan kepada konsumen dalam hubungan dengan produk tertentu. Misalnya layanan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh konsumen, mencari pesan, mengatasi keluhan-keluhan, perbaikan-perbaikan reparasi melayani pembeli ditoko untuk pramuniaga dan sebagainya”¹³. Menurut Suhartono Abdul Majid menyatakan bahwa “Suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain, disertai dengan senyuman ramah dan tulus

2.2.6 Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono Fandy mengatakan bahwa:

“Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan kata lain ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa yaitu dirasakan *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima dan dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan sebagai yang ideal. Sebaliknya jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten”¹⁴.

2.2.7 Faktor-Faktor yang Dapat Menyebabkan Buruknya Kualitas Jasa

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra “Setiap perusahaan harus benar-benar memahami sejumlah faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas jasa”¹⁵.

¹³ Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. hal. 243.

¹⁴ Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media. hal.9

¹⁵ Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. Ibid. hal. 255

Berikut faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas jasa:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik unik jasa adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan jasa bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan,
- b. Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks,
- c. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan,
- d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan,
- e. Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang “ angker “.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain : upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan), pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, dan lain-lain.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Karyawan front-line merupakan ujung tombak sistem penyampaian jasa. Agar mereka dapat memberikan jasa secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan (perkakas, material, pakaian seragam), pelatihan keterampilan, maupun informasi (misalnya, prosedur operasi). Selain itu, yang tidak kalah pentingnya adalah unsur pemberdayaan (*empowerment*), baik yang menyangkut karyawan front-line maupun manajer. Karyawan dan manajer yang diberdayakan akan lebih mampu :

- a. Mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaan dan tugasnya.
- b. Memahami konteks dimana pekerjaannya dilaksanakan dan kesesuaian pekerjaannya dalam rangka pekerjaan yang lebih luas (big picture).

- c. Bertanggung jawab atas output kerja pribadi.
- d. Mengemban tanggungjawab bersama atas kinerja unit dan organisasi.
- e. Menjamin keadilan dalam distribusi balas jasa berdasarkan kinerja individual dan kinerja kolektif.

4. Gap komunikasi

Tak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa. Gap-gap komunikasi bisa berupa:

- a. Penyedia jasa memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
- b. Penyedia jasa tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur atau aturan, perubahan susunan barang di rak pajangan pasar swalayan, dan lain- lain.
- c. Komunikasi penyedia jasa tidak dipahami pelanggan.
- d. Penyedia jasa tidak memperhatikan atau tidak segera menanggapi keluhan dan atau saran pelanggan.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan, dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang seragam (standardized services). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut jasa yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia jasa dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia jasa dan layanan yang mereka terima.

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan

Disatu sisi, mengintroduksi jasa baru atau menyempurnakan jasa lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Disisi lain, bila terlampau banyak jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas jasa. Selain itu, pelanggan juga bisa bingung membedakan variasi penawaran jasa, baik dari segi fitur, keunggulan, maupun tingkat kualitasnya.

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (misalnya, orinetasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

2.2.8 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Zeuthmal, berry dalam buku Zulian Yamir, telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh beberapa pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayannya. Disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan, sebagai berikut:

A. Keandalan (*Reliability*),

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalaham apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

B. Daya Tanggap (*Responsiveness*),

Berkenaan dengan kesedian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

C. Jaminan (*Assurance*),

Yakni perilaku para karyawan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan jasa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

D. Empati (*Emphaty*),

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan pengertian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

E. Berwujud (*Tangible*),

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan¹⁶.

¹⁶ Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 4. Yogyakarta: Andy. hal. 136-137

2.2.9 Pengertian *Customer Relation*

Customer relation (hubungan dengan pelanggan) yang di definisikan oleh Yulianita, yaitu :

“Kegiatan *public relations* dalam rangka mengatur dan memelihara hubungan dengan para pelanggan, sehingga hubungan itu selalu dalam situasi bahwa pelangganlah yang sangat membutuhkan perusahaan bukan sebaliknya. Hubungan baik yang dilakukan dengan para pelanggan merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang *public relations* perusahaan. Cara memberikan pelayanan yang baik diantaranya adalah memberikan pelayanan secara wajar tidak memandang bulu, hal tersebut dimaksudkan agar para pelanggan merasa diakui dan merasa senang”¹⁷.

Sedangkan hubungan konsumen (*customer relations*) menurut Frazier (2000:150-151) dapat diartikan sebagai berikut

“Suatu tanggung jawab setiap orang yang dipekerjakan oleh sebuah perusahaan yang menghasilkan atau memasarkan barang/jasa kepada konsumen. Oleh karena bagian sebuah perusahaan sangat terlibat dengan hubungan konsumen (*customer relations*), pemasaran harus bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program hubungan dengan konsumen (*customer relations*)”¹⁸.

Customer Relations juga berfungsi untuk membina hubungan dengan pelanggan. Usaha untuk mempertahankan pelanggan tersebut dapat dilakukan oleh *Customer Relations* itu dengan memanfaatkan kondisi yang ada dalam diri individu pelanggan agar selalu datang dan tidak hanya satu kali. Dengan demikian, upaya untuk mempertahankan pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah. Akan tetapi, bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan mendapatkan manfaat besar terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

¹⁷ Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas (P2U). hal 79

¹⁸ Moore, H Frazier. 2000. *Hubungan Masyarakat Prinsip, Kasus, dan Masalah*. Bandung: PT Remaja Rosdakary. hal 151-152

2.2.10 Pengertian Relationship Marketing

Relationship marketing menurut Biswas (2014:8), merupakan “Sebuah konsep baru yang memfasilitasi komunitas bisnis untuk melihat kebutuhan pelanggan dengan cara yang lebih personal sehingga kemungkinan konsumen untuk berpindah pada penjual lain dapat diminimalkan. Berbeda dengan pemasaran konvensional di mana konsumen dan penjual satu sama lain berinteraksi untuk mencapai tujuan bisnis jangka pendek”¹⁹.

Relationship Marketing menurut Danang Sunyoto adalah “Proses berkelanjutan yang mensyaratkan suatu perusahaan agar menjalin komunikasi tetap dengan konsumen untuk memastikan tujuan tercapai, dan memadukan proses *relationship marketing* kedalam rencana strategi sehingga memungkinkan perusahaan mengelola sumber daya dengan baik dan memenuhi kebutuhan konsumen dimasa mendatang”²⁰.

Tujuan *Relationship Marketing*

Tujuan utama *relationship marketing* menurut Sivesan “*Relationship marketing* adalah untuk meningkatkan hubungan yang kuat antara pemasar dan pelanggan dengan cara mengkonversi atau menjadikan pelanggan yang acuh tak acuh menjadi lebih loyal”²¹.

Sisi lain dari tujuan utama *relationship marketing* sebenarnya adalah untuk menemukan *lifetime value* dari pelanggan. Setelah *lifetime value* didapat, tujuan selanjutnya adalah bagaimana agar *lifetime value* masing-masing kelompok pelanggan dapat terus diperbesar dari tahun ketahun. Setelah itu, tujuan ketiganya adalah bagaimana menggunakan profit yang didapat dari dua tujuan pertama untuk mendapatkan pelanggan baru dengan biaya yang relatif murah.

¹⁹ Biswas, Supriya. 2014. Relationship Marketing: Concepts, Theories and Cases, diakses pada 15 Maret 2018

²⁰ Sunyoto, Danang. 2017. Op Cit hal. 71.

²¹ Ibid, hal. 72.

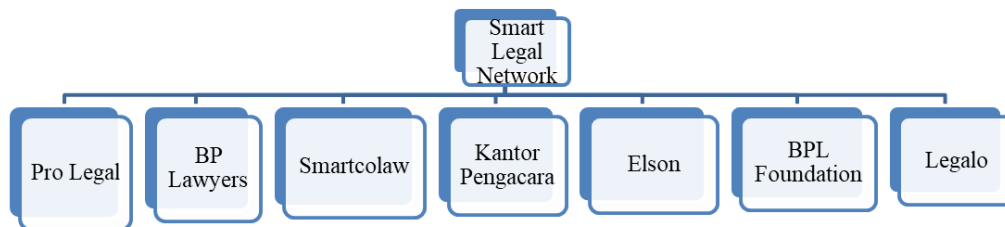
BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

Elson adalah salah satu anggota SLN yang merupakan perseroan terbatas dengan nama PT Elson Solusi Global yang memberikan bantuan untuk mendapatkan pemahaman mengenai peraturan perundang-undangan di Indonesia khususnya yang terkait dengan orang asing atau ekspatriat baik secara pribadi maupun bisnis.

Gambar 3.1
Gambaran Umum Perusahaan



Sumber: Data Perusahaan

3.1.1 Data Perusahaan

Nama Perusahaan : PT Elson Solusi Global
Alamat Perusahaan : 18 Office Park 10Th A floor, Jalan TB
Simatupang NO 18, Pasar Minggu,
Jakarta Selatan
Website : www.elson.co.id
Email : info@elson.co.id
Telepon : (021) 22783385
(+62) 819-3274-1333

3.1.2 Logo Perusahaan

Logo PT Elson Solusi Global seperti pada gambar dibawah.

Gambar 3.2
Logo Perusahaan



Sumber : Data Perusahaan

3.1.3 Sejarah Perusahaan

Smart Legal Network berdiri pada tahun 2013 dengan nama Smart Attorney at law dimana sampai menaungi Smart Consulting dan Bp lawyers sampai pada akhir tahun 2014.

Pada Tahun 2015, Smart Attornet at law menambahkan BP Internasional dengan legalitas persekutuan perdata dimana memiliki servis pendirian legalitas perusahaan lokal dan pengurusan dokumen tenaga kerja asing (TKA).

Pada Tahun 2016, ELSON didirikan sebagai sebuah brand dari BP Internasional dimana layanan pengurusan dokumen TKA menjadi layanan pada brand Elson.

Pada Juli tahun 2016, Smart Legal Network hadir sebagai firma hukum mengganti Smart Attorney dengan layanan BP Internasional. Sejak menjadi Smart Legal Network BP Internasional mengubah namanya menjadi sebuah perusahaan dengan perubahan namanya menjadi PT. Pro Legal Indonesia dimana ELSON menjadi salah satu brand dibawah PT. Pro Legal Indonesia.

Pada Juni tahun 2017, Oktober, ELSON secara resmi menjadi sebuah perusahaan dengan nama PT. ELSON SOLUSI GLOBAL.

3.1.4 Visi Misi Perusahaan

A. Visi :

“Trusted brand in providing One Stop SMART Legal Solution in Indonesia”

Brand yang terpercaya sebagai jaringan firma hukum berbasis penyelesaian satu pintu untuk memberikan solusi hukum yang SMART di Indonesia

Tujuan :

1. *Specific,*
2. *Measurable,*
3. *Attainable,*
4. *Relevant,*
5. *Timebound basis*

B. Misi

1. Memberikan layanan Jasa professional yang lengkap sehingga memberikan kemudahan bagi Klien dalam mengatasi isu-isu hukum yang dihadapinya;
2. Memberikan jasa hukum yang berorientasi pada terciptanya hubungan professional yang berkepanjangan dan menciptakan pertumbuhan berkelanjutan bagi bisnis klien;
3. Memberikan jasa hukum dengan penuh antusiasme, pemikiran kreatif dan mudah dipahami bagi klien;
4. Memberikan solusi bagi klien sehingga memberikan rasa tenang dan percaya diri dalam aspek hukum yang dihadapinya.
5. Menjalinkan kerjasama dan membuka jaringan dengan professional hukum baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

C. Nilai (*Value*)

1. *Integrity* : Ketuhanan
2. *Skilfull* : Kode Etik Profesi
3. *Inovative* : Up to date
4. *Profesional* : Excellent Personal Touch

3.2 Struktur Organisasi

Berikut Struktur Organisasi PT Elson Solusi Global:

Gambar 3.3
Diagram Struktur Organisasi PT Elson Solusi Global



Sumber : Data Perusahaan

3.3 Deskripsi Pekerjaan

1. *Director* (Direktur)

melakukan review akhir dari seluruh laporan yang dibuat dari senior consultant, menetapkan kebijakan harga, jaringan legal secretary

2. *Senior Consultant* (Supervisor Konsultan)

menentukan associate atau konsultan yang akan membantu pekerjaan,, bersama direktur merumuskan atau menetapkan kebijakan harga, melakukan networking untuk memperkenalkan elson, mencari potensial partnership untuk pengembangan servis elson, mengembangkan inovasi layanan elson, mengkoordinasikan associate atau consultant dalam hal pembagian pekerjaan,

mengsinergikan pekerjaan antara associate, staf khusus, legal secretary dan cro dalam mencapai tujuan elson, embuat laporan perkuat elson.

3. *Consultant* (Konsultan)

review pekerjaan associate, membantu beberapa masalah seperti service baru di elson, konsultasi apabila ada pertanyaan atau case atau masalah dijawab oleh senior konsultan, *review* artikel dan membuat judul atau tema artikel perbulan.

4. *Junior Consultant* (Staf Konsultan)

melakukan korpondensi dengan konsumen dan consultant serta senior konsultan, melalukan riset,menjalin networking untuk memperkenalkan elson lebih luas, menulis artikel untuk diterbitkan di website .

5. *Legal Secretary* (Sekretaris)

atur jadwal mitra dan konsultan, membantu mitra dan consulltant, mengingatkan jadwal pertemuan, berkoordinasi dengan rasulullah, pencetakan tanda terima, berkoordinasi dengan keuangan, jaringan, mencari banyak info yang terkait dengan merek.

6. Supervisor Permit staff (Supervisor Izin Junior)

mengawasi staf izin *junior*, bertanya di tka online, melakukan pengurusan visa online, membantu klien di instansi terkait, melakukan penelitian, melaksanakan netwoking untuk memperkenalkan elson lebih luas

7. Junior Permit staff (Staf Izin Junior)

mengawasi staf izin junior,bertanya di tka online, melakukan pengurusan visa online, membantu klien di instansi terkait, melakukan penelitian , melaksanakan netwoking untuk memperkenalkan elson lebih luas.

8. *Customer Relation Officer*

menerima dan menjawab pertanyaan dari leads atau konsumen masuk termasuk namun tidak terbatas pada telepon kantor, telepon hotline, email info, aplikasi tanya jawab di website, whatsapp dan aplikasi lainnya; mencari jawaban atau melakukan riset terkait pertanyaan atau layanan yang dibutuhkan konsumen atau klien; mengirim proposal penawaran; melakukan follow up sesuai dengan sop yang telah disepakati; berkoordinasi dengan pihak terkait ketika proposal disetujui; menambahkan dan memperbaharui *database leads* dan *klien* secara berkala; meminta *buyer persona* dan testimoni klien terkait layanan yang sudah digunakan; membuat laporan secara berkala *networking* dalam rangka mengenalkan elson.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

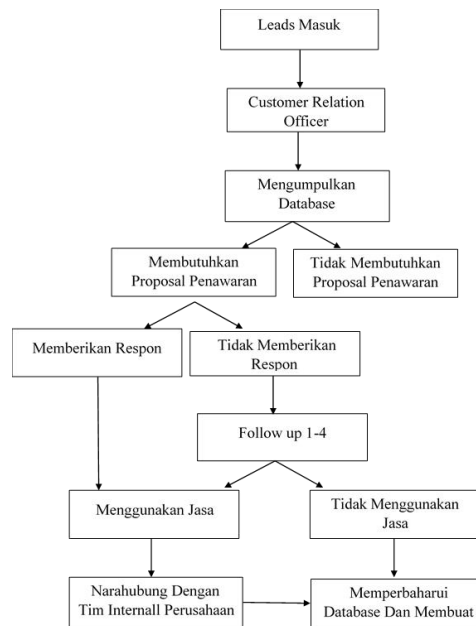
4.1 Pelaksanaan Kerja Customer Relation Officer

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.

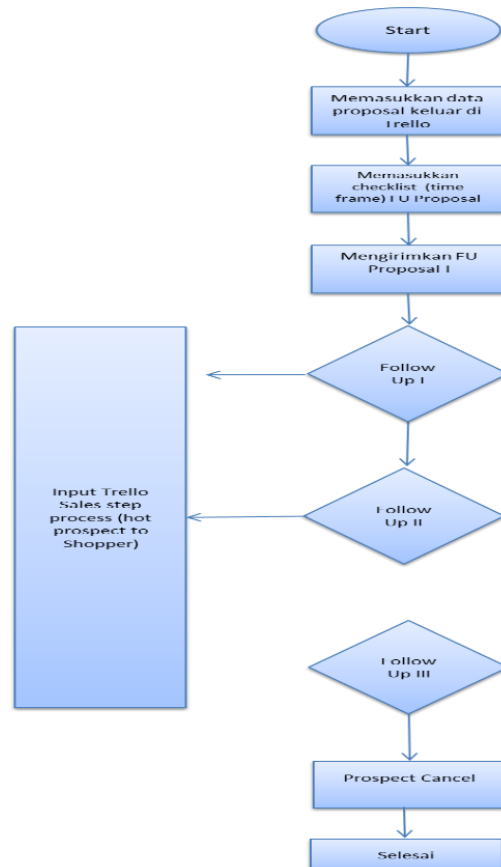
Further, there are two schemes of validity of working permit, 6 (six) months and 12 (twelve) months. Please find the differences between 6 (six) and 12 (twelve) months validity of working permit below:

No	Scheme	6 (Six) Months Validity	12 (Twelve) Months Validity
1	Posture Preference	For residential or temporary worker like technician or advisor	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



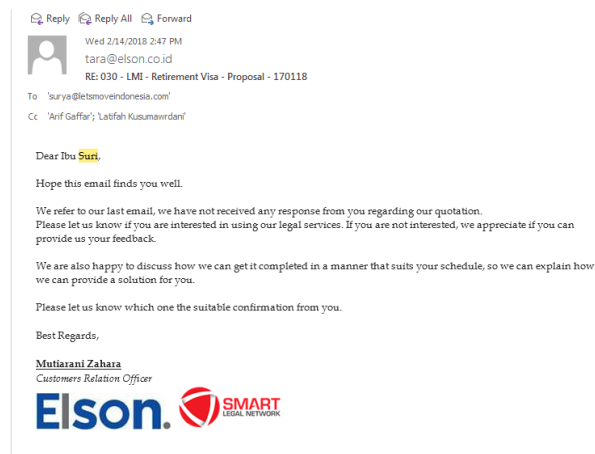
Sumber: Data Perusahaan

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*

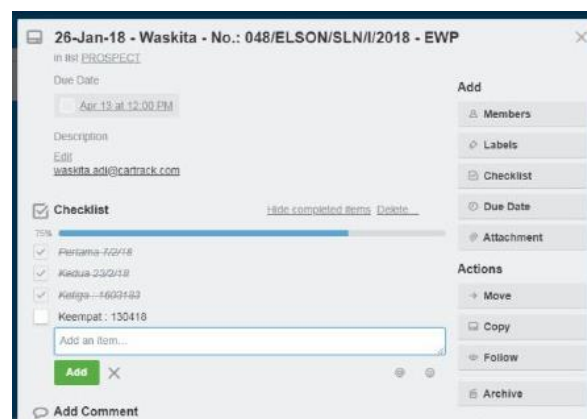


Sumber: Data Perusahaan

4. 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, whastapp, 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 factor *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

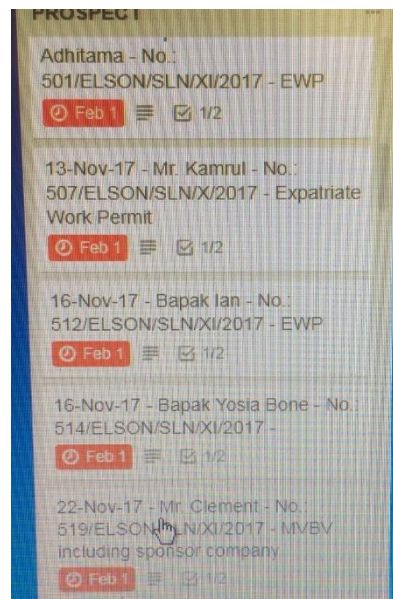
Masalah yang pada pekerjaan ini yaitu proposal yang tersedia hanya menggunakan Bahasa Inggris dan tidak ada pilihan bahasa yang diberikan kepada konsumen yang digunakan pada proposal penawaran sebagai bahan pertimbangan. Masalah ini terjadi karena faktor perusahaan dikarenakan tidak tersedianya penggunaan 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*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

PT Elson Solusi Global merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa termasuk didalamnya jasa hukum konsultan yang dapat membantu pengurusan warga negara asing untuk bekerja di Indonesia sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Setelah menguraikan pembahasan kerja praktik berdasarkan dari kegiatan yang dilakukan selama 4 bulan yang pada bagian marketing sebagai *customer relation officer*, maka dapat diambil kesimpulan mengenai divisi tersebut pada PT Elson Solusi Global, yaitu:

1. Pelaksanaan kerja pada divisi *customer relation officer* mulai melakukan pekerjaan pada pukul 08:00 WIB sampai dengan 17:00 WIB dimana dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan mulai dari pekerjaan rutin yang dilakukan yaitu menerima dan menjawab pertanyaan dari konsumen masuk baik via hotline, telepon kantor, email, aplikasi tanya jawab di *web* dan aplikasi chat *whatsapp*; mengirimkan proposal penawaran; melakukan *follow up* baik via *whatsapp* maupun email; menambahkan dan memperbaharui *database*. Adapun pekerjaan tambahan yang juga menjadi tanggung jawab *customer relation officer* yaitu mencari jawaban dari pertanyaan konsumen atau melakukan riset terkait layanan perusahaan; berkordinasi dengan tim internal perusahaan terkait ketika proposal disetujui serta meminta *buyer persona* dan testimoni dari konsumen yang telah menggunakan jasa di PT Elson Solusi Global serta membuat laporan secara berkala yang dikirmkan kepada atasan
2. Kedelapan jenis kegiatan *customer relation officer* di PT Elson Solusi Global telah dipelajari dan dilaksanakan dengan baik. Adapun permasalahan yang timbul selama magang. Masalah tersebut yaitu kendala Bahasa Inggris saat menerima dan menjawab konsumen masuk, pengetahuan mengenai layanan perusahaan, kendala sambungan telepon serta internet, informasi *database* yang tidak terpenuhi, dan pilihan bahasa pada konsumen untuk membuat penawaran. Maka dari itu, pemecahan masalah dari kendala yang ada yaitu melatih *skill* komunikasi, pemberian pemahaman mengenai undang-undang tenaga kerja, menyediakan pilihan bahasa pada format proposal penawaran.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan laporan magang mengenai pelaksanaan *customer relation officer* pada PT Elson Solusi Global, maka diperoleh saran yang mungkin dapat digunakan perusahaan dikemudian hari guna meningkatkan kinerja, efektifitas serta efisiensi, dan meminimalisir permasalahan yang mungkin terjadi pada saat pelaksanaan *customer relation officer*. Adapun saran yang dapat diberikan:

1. Dilakukan pelatihan mengenai *communication skill* dan pembelajaran mengenai *scope of service* perusahaan kepada calon karyawan.
2. Sebagai karyawan *front line* seorang *customer relation officer* merupakan ujung tombak sitem penyampaian jasa agar dapat memberikan jasa secara efektif, harus adanya dukungan dari tim internal seperti tim IT untuk memberitahu dan memperbaiki jaringan sistem segera mungkin.
3. Disediakan pilihan bahasa dalam pengiriman proposal kepada konsumen agar sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen.
4. Diberikan buku panduan menjadi seorang *customer relation officer* yang sesuai dengan standar perusahaan dan berusaha untuk terus berlatih *skill* komunikasi dalam berbicara menggunakan bahasa asing khususnya bahasa inggris.
5. Menambah personil sdm ataupun akun pemegang *live chat* yang dapat diperdayakan dalam membantu tugas *customer relation officer* untuk menjawab *live chat web* tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- , 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media. hal.9
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta. hal. 48
- Moore, H Frazier. 2000. *Hubungan Masyarakat Prinsip, Kasus, dan Masalah*. Bandung: PT Remaja
- Mursid. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Novilah. 2017. *Aktivitas Komunikasi Customer Relations Dalam Layanan Pengemudi Gojek Srikandi Terhadap Pengguna Jasa*. *Jurnal Visi Komunikasi*.
- Ratnasari, Ririn Tri., dan Mastuti H. Akxa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sukmawati, Lina. 2013. Pengaruh Kinerja Bauran Promosi Terhadap Keputusan Menggunakan Paket Outbound di Ciwangun Indah Camp. Volume II
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta : CAPS.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- , 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 4. Yogyakarta: Andy. hal. 136-137
- Widjaja, T, Bernard. 2016. *Strategi Pemasaran Jasa* : Labora Press. hal. 120.
- Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas (P2U).
- Sumber lain:
- Biswas, Supriya. 2014. *Relationship Marketing: Concepts, Theories and Cases*, <http://goo.gl/Qsezo2> diakses pada 15 Maret 2018
- Yulina, Rita. 2011. *Customer Relationship & kepuasan pelanggan*. *Jurnal Digilib.uns.ac.id*.

Katadata, 20 Desember 2016, *Tenaga Kerja Asing di Indonesia Meningkat*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/12/20/2016-tenaga-kerja-asing-di-indonesia-meningkat>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2018

Lampiran 1: Surat pernyataan penggunaan akun selama proses kerja praktik.

Elson.

LEGALO, 18 Office Park 10th A Floor
Jl. TB Simatupang No. 18,
Pasar Minggu, Jakarta Selatan
+62 819 3274 1333
+62 21 8067 4920
info@elson.co.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mutiarani Zahara

Jabatan : Customer Relationship Officer

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Wicita Dwi Arianti

Intistusi : Politeknik APP Jakarta

Bahwa nama tersebut sedang melaksanakan Praktek Kerja Industri di PT Elson Solusi Global pada divisi Customer Relation Officer per tanggal 15 Januari – 15 Mei 2018 dengan tugas atau tanggung jawab yang diberikan seperti:

1. Melakukan proses Follow Up By email menggunakan akun email tara@elson.co.id.
2. Membuat proposal penawaran serta mengirimkan via email,
3. Melakukan update leads di excel kemudian trello,
4. Mengangkat telepon baik kantor, hosting maupun via whatsapp,
5. Menjawab aplikasi chat online Tawk to dengan akun sebagai Mutiarani,
6. Serta membantu proses kerja lainnya yang terlibat dengan divisi Customer Relation Officer.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan yang sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 1 Maret 2018



Mutiarani Zahara

Customer Relationship Officer

E.

Daily report (Tugas harian) PT Elson Solusi Global

Customer Relation Officer	AGENDA	Senin, 19/03/2018							Selasa,20/03/2018							Rabu, 21/03/2018							Kamis, 22/03/2018							Jumat, 23/03/2018														
		9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00
KEGIATAN RUTIN	1) Mengangkat telepon melalui telepon kantor, hosting, maupun WA	[Blue]							[Blue]							[Blue]							[Blue]							[Blue]														
	Calon klien yang menelpon melalui hosting, WA Elson menayakan perihal jasa yang dibutuhkan, prosedurnya serta harga service terkait serta mengangkat telepon kantor dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh penelpon	Angkat telepon hotline kantor : Ibu Lina (elso), Graha Trindo, Irma							Angkat telepon hotline kantor : Ibu Lina (elso), Graha Trindo, Irma, Pak Budi Legalo, Notaris prolegal, Ibu Misbah building management							Angkat telepon hotline kantor : Ibu Betari, Ibu Annisa smart, Pak Benny grahatrindo IT							Angkat telepon hotline kantor : bapak andy, Ibu Rania, Bapak Eric Redcom, Bapak suwiji, Bpak Gali, Ibu Zenia, BKPM							Angkat telepon hotline kantor : Ibu Ira robiah, Bapak Rendy pheterson, Bapk kristian, dan ibu maryam														
	2) Membuat proposal penawaran kepada konsumen dan mengirim via email	[Blue]							[Blue]							[Blue]							[Blue]							[Blue]														
	Membuat proposal sesuai dengan diagnosa legal klien serta mengirmkan ke alamat email klien	Membuat proposal 141 dan 143														Membuat proposal 141 dan 143														Membuat proposal 146 dan 147														
	3) Melakukan follow up dengan mengirim e-mail ke konsumen atau dengan whatsapp	[Blue]							[Blue]							[Blue]							[Blue]							[Blue]														
	E-mail berisi followup kepada klien yang pernah menghubungi Elson sampai dengan follow up ke 4 atau dengan korespondensi lewat chat WA	Melakukan follow up konfirmasi penerimaan proposal							follow up by wa ms Yanies							Melakukan follow up by email														Melakukan follow up by email														
4) Menambahkan dan memperbaharui	[Blue]							[Blue]							[Blue]							[Blue]							[Blue]															
List customer harian memuat data calon konsumen yang menghubungi Customer Relation officer untuk melakukan kegiatan pembelian. List ini berisikan tanggal, nama, kebutuhan	Melakukan input leads masuk berdasarkan penawaran ke Trello dan Excel							leads untuk pengisian jadwal fol							Melakukan input leads masuk berdasarkan penawaran ke Trello dan Excel							Melakukan input leads masuk berdasarkan penawaran ke Trello dan Excel							Melakukan input leads masuk berdasarkan penawaran ke Trello dan Excel															
KEGIATAN TAMBAHAN	1) melakukan riset	[Blue]							[Blue]							[Blue]							[Blue]							[Blue]														
	Membatu CRO dalam melakukan kebutuhan terkait layanan yang dibutuhkan leads								Nelpon BKPM terkait nomor KBLLI dan persentase penanaman modal asing														Nelpon BKPM terkait nomor KBLLI dan persentase penanaman modal asing																					

Daily report (Tugas harian) PT Elson Solusi Global		Senin, 2/04/2018							Selasa,03/04/2018							Rabu, 04/04/2018							Kamis, 05/04/2018							Jumat, 06/04/2018																
Customer Relation	AGENDA	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
KEGIATAN RUTIN	1) Mengangkat telepon melalui telepon kantor, hosting, maupun WA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Calon klien yang menelpon melalui hosting, WA Elson menanyakan perihal jasa yang dibutuhkan, prosedurnya serta harga service terkait serta mengangkat telepon kantor dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh penelpon	Angkat telepon masuk kantor dari Bank Mandiri ditujukan untuk Smart Consulting, telepon masuk dari Bapak Gagah pembuatan PT (Prolegal), Melakukan telepon keluar untuk konfirmasi pengajuan tenaga kerja asing.	melakukan telepon oundbound atau keluar ke Bapak prima mengenai dokumen persyaratan yang belum dilengkapi atau tidak valid dan meminta konfirmasi pada bapak dimitri selaku penanggung jawab diperusahaan tersebut, telepon kantor lainnya serta telepon internal untuk disambung ke karyawan yang bersangkutan	Angkat telepon kantor : Ibu Yuli, Bapak Atma dismaungkan ke bagian keuangan, Bapak verry disambungkan ke bagian personalia, bapak wahyu Elson dan telepon internal	Angkat telepon kantor mr Helmy Smart consulting, telepon internal, Ibu Raya, Bapak Benny, dan bapak Haidir.	mengangkat telepon masuk dari Ms Angel Aulaku, Redcom disambung ke bagian pembelian ATK, Bapak Ritchie disambung ke Ibu Anissa																																								
	2) Membuat proposal penawaran kepada konsumen dan mengirim via	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Membuat proposal sesuai dengan diagnosa legal klien serta mengirimkan ke alamat email klien	membuat proposal 162 mengenai ewp, nomor 163 mengenai wlk dan nomor 164 mengenai ewp serta proposal nomor 165 tentang peizinin wni	membuat propopsal penawaran n	membuat proposal penawaran untuk kknsumen dengan nomor surat 169 dan 170	Membuat proposal penawaran nomer 174 mengenai wlk, 176 ewp wit spouse stay permit,177 EWP,178 MVBV,179 EWP	membuat proposal penawaran serta mengirimkan kepada konsumen via email engan nomor surat 80, 81, 83,84, dan 85 mengenai EWP																																								
	3) Melakukan follow up dengan mengirim e-mail ke konsumen atau	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	E-mail berisi followup kepada klien yang pernah menghubungi Elson sampai dengan follow up ke 4 atau dengan korespondensi lewat chat WA	melakukan follow up kepada bapak Syaifuddin Fadillah mengenai proposal yang telah dikirimkan	melakukan follow up kepada Bapak Fahrudin via whatsapp mengenai proposal penawaran mengenai pendirian perusahaan yang akan dilayani oleh <i>sister company</i> dari Elson.	melakukan follow up by email kepada konsumen	Melakukan follow up ke 2 dan ke 3 kepada konsumen yang telah dikirimkan proposal penawaran yang belum respon via e mail.	melakukan follow up kepada bapak rendi peterson via WA, Ms Angel , Mas audi konsumen cabang Surabaya, dan ibu Fitri konsumen baru dari NA																																								
4) Menambahkan dan memperbaharui database konsumen secara berkala;	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
List customer harian memuat data calon konsumen yang menghubungi Customer Relation officer untuk melakukan kegiatan pembelian. List ini berisikan tanggal, nama, kebutuhan	memperbaharui dataase konsumen kedalam format excel dan ke trello	memperbaharui dataase konsumen kedalam format excel dan ke trello	memperbaharui database konsumen kedalam format excel dan ke trello	memperbaharui database konsumen kedalam format excel dan ke trello	memperbaharui database konsumen kedalam format excel dan ke trello																																									
KEGIATAN TAMBAHAN	1) Membalas konsumen melalui aplikasi WhatsApp dan Tawk to	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Pelanggan menanyakan perihal jasa yang dibutuhkan nya, prosedur pelayanannya, biaya yang harus dikeluarkan, serta lama nya proses kerja	Chat dengan Ibu Heti via tawk to mengenai izin tinggal menggunakan sponsor keluarga	Membalas chat masuk dari Bapak Adh Wibowo mengenai perpangjangan izin kerja TKA	leads masuk baru Mrs Elli menayai mengenai prosedur layanan serta biaya yang dikeluarkan untuk perizinan non sponsor	melakukan percakapn melalui aplikasi web chat tawk to atas nama ibu Widya pertanyaan perihal seputar izin kerja tenaga kerja asing dan dikirimkan proposal	Tawk to dengan ibu Nathania mengenai perjainjian pernikahan beda negara																																								

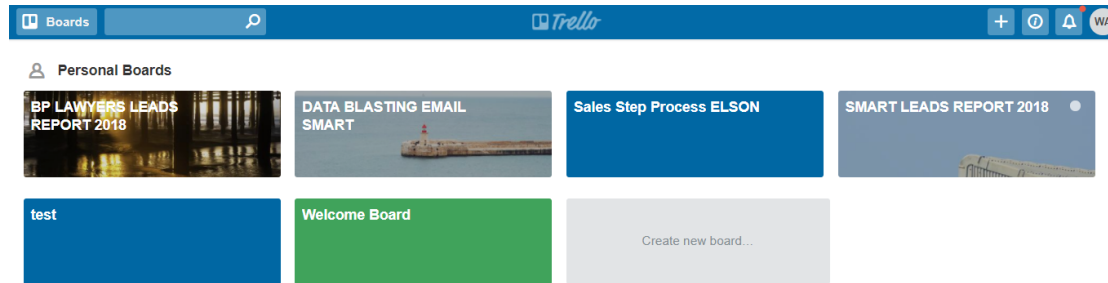
Daily report (Tugas harian) PT Elson Solusi Global																																						
Customer Relation Officer	AGENDA	Senin, 09/04/2018				Selasa, 10/04/2018				Rabu, 11/04/2018				Kamis, 12/04/2018				Jumat, 13/04/2018																				
		9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	
KEGIATAN RUTIN	1) Mengangkat telepon melalui telepon kantor, hosting, maupun WA	█	█	█	█	█	█	█	█		Izin Kampus	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
	Calon klien yang melpon melalui hosting, WA Elson menyakan perihal jasa yang dibutuhkan, prosedurnya serta harga service terkait serta mengangkat telepon kantor dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh penelpon	Angkat telepon hotline kantor : Ms yanies, Bapak Suwiji, Bapak Kristian dan ibu michle,											Angkat telepon masuk internal untuk menyambung ke masing-masing pegawai dan telepon masuk dari luar perusahaan yaitu Mr Kamel mengenai company esbtablissement, Pak Ketut Darwan, Bapak Haris, Ibu	Angkat telepon baik internal maupun ksternal yaitu Mr Hamilton, Ibu Rita, Ibu Nissia, Ibu Agustin, Bapak Yahaya, dan Bapak Alex.	Angkat telepon internal dan ekster																							
	2) Membuat proposal penawaran kepada konsumen dan mengirim via email					█	█	█	█																													
	Membuat proposal sesuai dengan diagnosa legal klien serta mengirmkan ke alamat email klien	Membuat Proposal 187 dan 188											membuat proposal penawaran nomor 193 dan 194		mbuat proposal nomer 197 dan 1																							
	3) Melakukan follow up dengan mengirim e-mail ke konsumen atau dengan																				█	█	█	█	█	█	█	█	█									
	E-mail berisi followup kepada klien yang pernah menghubungi Elson sampai dengan follow up ke 4 atau dengan korespondensi lewat chat WA	Follow up via wa mengenai konfirmasi pengiriman proposal penawaran											Melakukan Follow up kepada konsumen yang ketiga dan keempat via email	Melakukan follow up via Wa mengenai konfirmasi pengiriman penawaran dan follow up kedua konsumen via email																								
4) Menambahkan dan memperbaharui database konsumen secara berkala;																				█	█	█	█	█	█	█	█	█										
List customer harian memuat data calon konsumen yang menghubungi Customer Relation officer untuk melakukan kegiatan pembelian. List ini berisikan tanggal, nama, kebutuhan	Melakukan input leads masuk bedasarkan penawaran ke Trello dan Excel												Melakukan input leads masuk bedasarkan penawaran ke Trello dan Excel	Melakukan input leads masuk bedasarkan penawaran ke Trello dan Excel																								
KEGIATAN TAMBAHAN	1) Membalas konsumen melalui aplikasi WhatsApp dan Tawk to	█	█																										█	█	█	█	█	█	█	█	█	
	Pelanggan menanyakan perihal jasa yang dibutuhkannya nya, prosedur pelayanannya, biaya yang harus dikeluarkan, serta lama nya proses kerja	Membalas chat tawk to Ms. Yanie													Konsumen baru via Whatsapp Bapak Adrian hanya bertanya seputar pengurusan tenaga kerja asing Singapura, dikirimkan Company Profile via WA																							

Daily report (Tugas harian) PT Elson Solusi Global

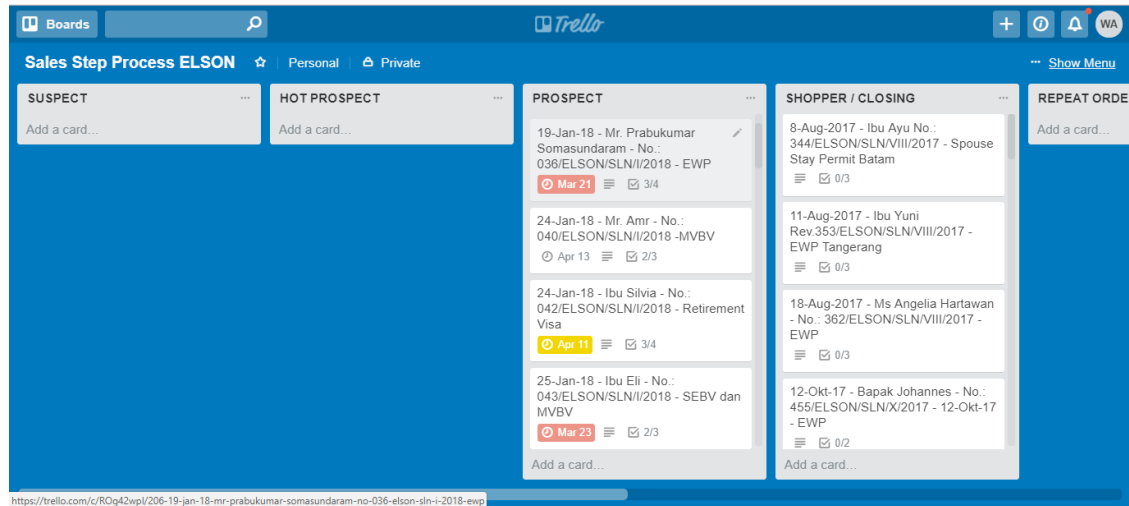
Customer Relation	AGENDA	Senin, 23/04/2018							Selasa, 24/04/2018							Rabu, 25/04/2018							Kamis, 26/04/2018							Jumat, 27/04/2018															
		9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00
KEGIATAN RUTIN	1) Mengangkat telepon melalui telepon kantor, hosting, maupun WA	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
	Calon klien yang menelpon melalui hosting, WA Elson menayakan perihal jasa yang dibutuhkan, prosedurnya serta harga service terkait serta mengangkat telepon kantor dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh penelpon	Mengakat telepon hotline maupun telepon kantor dari : Ibu Kharina, dan bapak ridwan maupun telepon internal	Mengakat telepon hotline maupun telepon kantor dari : Ibu Cathy, ibu Zahra, Ibu Tika dan Bapak Dhanu maupun telepo internal perusahaan	Mengakat telepon hotline maupun telepon kantor dari : ibu Sasa, Bapak Gunthoro, bapak asril, Ibu widya, Bapak Andy maupun telepon internal	Mengakat telepon hotline maupun telepon kantor dari : Ibu Margaret, Ibu Metri, ibu Lidya, Bapak Gagah, Bapak Mirza maupun mengangkat telepon	Mengakat telepon hotline maupun telepon kantor dari : Ibu Ari, Bapak Dimitri, Mr Joe, Ibu Ira, Bapak Jason maupun telpon internal perusahaan																																							
	2) Membuat proposal penawaran kepada konsumen dan mengirim via email	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
	Membuat proposal sesuai dengan diagnosa legal klien serta mengirmkan ke alamat email klien	mengirimkan proposal nomor 220, 221, 222,223, 224,225	Membuat proposal nomer 226, 227,228, dan 229	membuat propasal nomer 230, dan 231	membuat proposal nomor 232, 233, dan 234	membuat proposal nomer 235																																							
	3) Melakukan follow up dengan mengirim e-mail ke konsumen atau dengan whatsapp	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
	E-mail berisi followup kepada klien yang pernah menghubungi Elson sampai dengan follow up ke 4 atau dengan korspondesnsi lewat chat WA	Follow ke 3 dan ke 4 by email dan fu mengenai pengiriman quotation	followup by Wa mengenai p	followup by Wa mengenai p	followup by Wa mengenai p	Follow ke 3 dan ke 4 by email dan fu mengenai pengiriman quotation																																							
	4) Menambahkan dan memperbaharui database konsumen	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
List customer harian memuat data calon konsumen yang menghubungi Customer Relation officer untuk melakukan kegiatan pembelian. List ini berisikan tanggal, nama, kebutuhan	Melakukan input leads masuk bedasarkan penawaran ke Trello dan Excel	Melakukan input leads masuk bedasarkan penawaran ke Trello dan Excel	Melakukan input leads masuk bedasarkan penawaran ke Trello dan Excel	Melakukan input leads masuk bedasarkan penawaran ke Trello dan Excel	Melakukan input leads masuk bedasarkan penawaran ke Trello dan Excel																																								

Daily report (Tugas harian) PT Elson Solusi Global																		
Customer Relation Officer	AGENDA	Senin, 14/05/2018										Selasa, 15/05/2018						
		9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00
KEGIATAN RUTIN	1) Mengangkat telepon melalui telepon kantor, hosting, maupun WA	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
	Calon klien yang menelpon melalui hosting, WA Elson menyakan perihal jasa yang dibutuhkan, prosedurnya serta harga service terkait serta mengangkat telepon kantor dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh penelpon	Mengakat telepon hotline maupun telepon kantor dari : Bapak Daivan, Ibu Rahma, Ibu Diana, Bapak Ivan Surya, maupun telepon internal perusahaan					Mengakat telepon hotline maupun telepon kantor dari : Redcom, Iluni FH UI, Ibu Widya , Bapa Reza, Ibu Eka dan Bapak Putra maupun telepon internal perusahaan											
	2) Membuat proposal penawaran kepada konsumen dan mengirim via						█	█										
	Membuat proposal sesuai dengan diagnosa legal klien serta mengirmkan ke alamat email klien	membuat proposal 260 dan 261																
	3) Melakukan follow up dengan mengirim e-mail ke konsumen atau							█	█					█	█	█		
	E-mail berisi followup kepada klien yang pernah menghubungi Elson sampai dengan follow up ke 4 atau dengan korszpondesnsi lewat chat WA	followup by Wa mengenai pengiriman quotation					Follow ke 3 dan ke 4 by email dan fu mengenai pengiriman quotation											
	4) Menambahkan dan memperbaharui database konsumen secara berkala;								█	█								█
List customer harian memuat data calon konsumen yang menghubungi Customer Relation officer untuk melakukan kegiatan pembelian. List ini berisikan tanggal, nama, kebutuhan	Melakukan input leads masuk berdasarkan penawaran ke Trello dan Excel					Melakukan input leads masuk berdasarkan penawaran ke Trello dan Excel												
KEGIATAN TAMBAHAN	1) Ramah Tamah dari Smart Legal Network																	█
	Ucapan terimakasih dari seluruh warga SLN, pemberian hadiah dan sertifikat						Ucapan terimakasih dari seluruh warga SLN, pemberian hadiah dan sertifikat											

Lampiran 4: Bentuk Database Konsumen PT Elson dan Laporan



[Create a new team...](#)



Boards + ⚙️ 🔔

Sales Step Process ELSON Show Menu

HOT PROSPECT
Add a card

24-Jan-18 - Ibu Silvia - No.: 042/ELSON/SLN/I/2018 - Retirement Visa ✕

in the PROSPECT

Due Date:

Description:

Edit: sylvia.m@qmail.com

Checklist Hide completed items Delete

75%

- Pertama : 7/2/18
- Kedua : 23/2/18
- Ketiga : 16/3/18
- Keempat : 11/0418

Add ✕

ADD

-
-
-
-
-

ACTIONS

-
-
-
-

Share and more...

DATABASE

-
- 11-Oct-17 - Ibu Enri - No.: 44/ELSON/SLN/X/2017 - and EWP 15 44
- 11-Oct-17 - Ibu Mira - No.: 44/ELSON/SLN/X/2017 - 15 44
- 12-Oct-17 - Mr. Jan - No.: 45/ELSON/SLN/X/2017 - Spouse Stay Permit 15 30
- 2-Nov-17 - Ibu Epsa - No.: 46/ELSON/SLN/X/2017 registration 15 20

Add a card

Boards + ⚙️ 🔔

Sales Step Process ELSON Show Menu

HOT PROSPECT
Add a card

26-Jan-18 - Waskita - No.: 048/ELSON/SLN/I/2018 - EWP ✕

in the PROSPECT

Due Date:

Description:

Edit: waskita.adi@catrack.com

Checklist Hide completed items Delete

75%

- Pertama : 7/2/18
- Kedua : 23/2/18
- Ketiga : 16/3/18
- Keempat : 13/0418

Add ✕

ADD

-
-
-
-
-

ACTIONS

-
-
-
-

Share and more...

DATABASE

-
- 11-Oct-17 - Ibu Enri - No.: 44/ELSON/SLN/X/2017 - and EWP 15 44
- 11-Oct-17 - Ibu Mira - No.: 44/ELSON/SLN/X/2017 - 15 44
- 12-Oct-17 - Mr. Jan - No.: 45/ELSON/SLN/X/2017 - Spouse Stay Permit 15 30
- 2-Nov-17 - Ibu Epsa - No.: 46/ELSON/SLN/X/2017 registration 15 20

Add a card

Lampiran 5: Format Proposal

Elson.

LEGALO, 18 Office Park 10th A Floor
Jl. TB Simatupang No. 18,
Pasar Minggu, Jakarta Selatan
+62 819 3274 1333
+62 21 8067 4920
info@elson.co.id

Jakarta, 05 February 2018

No.: 066/ELSON/SLN/II/2018

Attn. Ibu Lola

Re: **Engagement Letter**

Thank you for considering ELSON as your consultant, referring to your correspondence, herewith we write an Engagement Letter ("**Letter**") to provide you with details of service terms related to obtain Expatriate Work Permit for DKI Jakarta Area ("**Work**"). We hereby set forth the terms upon which we provide our services for your company ("**Client**").

A. Scope of Services

1. Preparing, signing and filing correspondence and documents or other papers which are necessary for processing the Work;
2. Submitting the application for obtaining the Work through the Authorized Agencies (please see annex for List of Work Permit); and
3. Updating the process to the Client.

Time frame

The completion for the above service approximately is **35 (thirty five)** working days after the submission to the Ministry of Manpower (MOM) to Telex Vitas issuance at the designated Indonesian Embassy or Diplomatic Consulate.

B. Professional Service Fees

For the services above-mentioned, client will be charged for the professional services mentioned in point (A) as follows:

No.	Name of Service	Validity	Quantity	Service Fee (IDR)
1.	Expatriate Work Permit	12 Months	Per Person	11,000,000
Total				11,000,000

E.

The Professional Service Fee must be paid within 3 (three) calendar days upon our Invoice to our bank account:

Account Owner : PT ELSON Solusi Global
Account No. : 5405.144.449
Bank Name : Bank Central Asia (BCA); or
Account Owner : PT ELSON Solusi Global
Account No. : 127.000.798.0764
Bank Name : Bank Mandiri;

The Professional Service Fee as mentioned above is not including the following expenses and shall be chargeable to the Client at the latest of 3 (three) working days after issuance of our Invoice:

- a) Mandatory Skill Development Fund (DPKK) in the amount of **USD 1,200 (one thousand and two hundred United States Dollar)** for every expatriate worker that registered to Ministry Of Manpower and Transmigration; and
- b) Unsworn/Sworn Translation.

C. Files, Records and Confidentiality

All of your original materials (if any) will be returned to you, or you will have an opportunity to retrieve your original client materials, immediately upon the conclusion of the representation.

D. Acceptance of Agreement

Unless we agree otherwise in writing, the terms of this Engagement Letter will govern this engagement and any future assignments we accept from you. If you have any questions, please call us. Your continued instructions in relation to this matter will be deemed as acceptance of our engagement. For our records, we would be grateful if you would sign and return the enclosed copy of this letter confirming your acceptance of these terms.

Should this Quotation is acceptable to you, please place your signature on the designated place and return this quotation to us within 7 (seven) calendar days. If you have any questions, please do not hesitate to contact Mutiarani Zahara (+62819-3274-1-333; email: tara@elson.co.id).



Thank you for your kind attention.

Yours faithfully,

**PT ELSON Solusi
Global**



Arif Gaffar

Agreed and accepted,

Client

Name :
Position :
Date :



ANNEX
LIST OF WORK

1. RPTKA (Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing / Expatriate Utilization Plan);
2. IMTA (Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing / Expatriate Working Permit Card);
3. Telex Vitas;
4. ITAS / KITAS (Kartu Izin Tinggal Terbatas / Limited Stay Permit);
5. Multiple Exit Re-Entry Permit (MERP);
6. Police Report Certificate (Surat Tanda Melapor / STM);
7. Certificate of Registration for Temporary Resident (SKTT); and
8. Expatriate Existence Report (LK).



ANNEX

LIST OF REQUIRED DOCUMENT

EXPATRIATE WORK PERMIT

(with validity for 12 (twelve) months)

No.	DOCUMENT	Availability		REMARKS
		Yes	No	
1.	Articles of Association of Sponsor Company			Color - Copy
2.	Approval from Ministry of Law and Human Rights (MoLHR) of Sponsor Company			Color - Copy
3.	Certificate of Domicile (SKDP) of Sponsor Company			Color - Copy
4.	Tax Registration Number (NPWP) of Sponsor Company			Color - Copy
5.	Business License (SIUP)/ Principle License (<i>Izin Prinsip</i>) (IP)/Permanent Business License (IUT) of Sponsor Company			Color - Copy
6.	Certificate Company Registration (TDP) of Sponsor Company			Color - Copy
7.	Mandatory Manpower Report (WLK) of Sponsor Company			Color - Copy
8.	Expatriate Passport			Color - Copy Minimum 18 (eighteen) Months Validity

Notes:





			Original Document Required for KITAS
9.	Organization Structure		Signed by Director of The Sponsor Company With Company Stamp
10.	Photographs of Expatriate		<ul style="list-style-type: none">• Red Background• Format in (.jpeg)• Size (4 x 6) cm• Formal Attire<ul style="list-style-type: none">- Man : Shirt and Tie- Woman : Shirt
11.	Prior Expatriate Employment Reference Letter With Minimum 5 Years Experience		Only for Non Director or Commissioner Position
12.	Expatriate Curriculum Vitae (CV)		Must be translated to Indonesian or English if not English Language (sworn translation)
13.	Certificate of Degree / Diploma		<ul style="list-style-type: none">• Must be translated to Indonesian if not English Language (sworn translation)• Only for Non Director or Commissioner Position
14.	ID Card (KTP) and Family Register (KK) of Indonesian Employee with Higher Position of the		Color - Copy

	Sponsor Company as Guarantor			
15.	Copy of Indonesian Citizen Employee ID (KTP), photograph, email address of Indonesian citizen associate employee for the expatriate			Color - Copy Only for Non Director or Commissioner Position
16.	Domicile Letter of Expatriate (<i>Surat Keterangan Domisili dari RT / RW / Manajemen Apartemen</i>)			Original Document
17.	Expatriate Personal Insurance Policy (travel insurance)			Copy
18.	Company's Bank Account Information or Statement (last 3 months)			Copy
19.	TKA Online Account of Sponsor Company			- If Any - Representation of Sponsor Company may need to come to Ministry of Manpower (if required)
20.	Indonesian Diplomatic Consular as Vitas Destination (<i>KBRI / Konjen RI</i>)			Indonesian Diplomatic Consular (<i>KBRI / Konjen RI</i>) as the destination for foreigner to claim the Visa

- Copy of document sent in soft copy (colour) with PDF format with Maximum 2 MB /Document.
- If the related Agency or authorities requires any documents or recommendation letter, we will inform it to the Client.



Lampiran 6 Bentuk format pengiriman email dalam melakukan penawaran.

149 - Bapak Christian - Expatriate Work Permit (12 Months Validity) - Proposal - 230218 - Message (HTML)

FILE MESSAGE INSERT OPTIONS FORMAT TEXT REVIEW

Book Antiq 10 A A Bold Italic Underline Link Image Video Audio File Attachments Signature

Clipboard Paste Copy Format Painter Bold Italic Underline Link Image Video Audio File Attachments Signature


From: tara@elson.co.id
 To: christiansmekan@gmail.com
 Cc: 'Arif Gaffar' arif@elson.co.id; 'Latifah Kusumawardani' latifah@elson.co.id; Laura Reggyna -laura@elson.co.id; admin@elson.co.id
 Subject: 149 - Bapak Christian - Expatriate Work Permit (12 Months Validity) - Proposal - 230218
 Attached: 149 - Bapak Christian - Expatriate Work Permit (12 Months Validity) - Proposal - 230218.pdf (295 KB)

Dear Bapak Christian,
 Thank you for contacting ELSON.

In reference to our correspondence, hereby we enclose our proposal in securing Expatriate Work Permit (12 months validity) for your perusal and consideration.

If you have any question regarding this matter, do not hesitate to contact us.

We hope the above is of assistance and look forward to hearing from you.

Best Regards,
Mutiawati Zahara
 Customer Relation Officer

 LEGALIO, 18 Office Park, #10th Floor lot A
 Jl. TB Simatupang No. 18, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520

FILE HOME SEND / RECEIVE FOLDER VIEW

New Email Items Clean Up Delete Reply Reply All Forward Meeting Move to? Team Email Reply & Delete To Manager Done Create New Move Rules OneNote Unread/Read Categorize Follow Up Search People Address Book Filter Email Send/Receive All Folders Send/Receive

Drag Your Favorite Folders Here

Inbox 2
 Drafts
 Sent Items
 Deleted Items 9
 Junk E-mail
 Outbox
 Search Folders
 info@prolegal.id
 info@smartcolaw.com
 tara@elson.co.id
 Inbox 10
 Drafts [1]
 Sent Items
 Deleted Items 134
 Junk E-mail
 Outbox
 Search Folders
 tara@smartcolaw.com

Search Sent Items...
 All Unread
 R. 2/19/2018
 D.
 O. 2/19/2018
 D.
 O. 2/19/2018
 D.
 O. 2/19/2018
 D.
 O. 2/15/2018
 D.
 F. 2/15/2018
 D.
 R. 2/15/2018
 D.
 R. 2/15/2018
 D.

Thu 2/15/2018 4:01 PM
 tara@elson.co.id
 081 - Bapak Lambok Pangondian - Expatriate Work Permit - Proposal - 150218
 To: lambokpangondian@gmail.com
 Cc: 'Arif Gaffar'; 'Latifah Kusumawardani'; admin@elson.co.id; Laura Reggyna
 Message 081 - Bapak Lambok Pangondian - Expatriate Work Permit - Proposal - 150218.pdf (407 KB)

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 perusal 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	Matters	6 (Six) Months Validity	12 (Twelve) Months Validity
1	Positions Preference	For incidental or temporary worker like technician or advisor.	For permanent position in the company like Director, Commissionaire or Manager.
2	Validity	Only 6 (six) months, can not be extended	12 (twelve) months and can be extended
3	DPKK Payment regarding IMTA application	USD 600 (six hundred United States Dollar)	USD 1200 (One thousand and two hundred United States Dollar)

083 - Ibu Renyta - Expatriate Work Permit - Proposal - 190218 - Message (HTML)

FILE MESSAGE

Mon 2/19/2018 10:14 AM
 tara@elson.co.id
 083 - Ibu Renyta - Expatriate Work Permit - Proposal - 190218

To 'renyta@gordaprima.com'

Cc 'Arif Gaffar'; Latifah Kusumawrdani; Laura Reggyna; admin@elson.co.id

You replied to this message on 2/28/2018 11:53 AM.

Message 083 - Ibu Renyta - Expatriate Work Permit - Proposal - 190218.pdf (477 KB)

Dear Ibu Renyta,

Thank you for contacting ELSON.


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

If you have any question regarding this matter, do not hesitate to contact us.

We hope the above is of assistance and look forward to hearing from you.

Best Regards,

Mutiarami Zahara
 Customers Relation Officer



LEGALO, 18 Office Park, #10th Floor lot A
 Jl. TB Simatupang No 18, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520

Hotline +62 819 3274 1333
 Phone 021-8067-4920

Visit our website

091 - Ibu Siti - Expatriate Work Permit (12 Months Validity) - Proposal - 220218 - Message (HTML)

FILE MESSAGE

Thu 2/22/2018 2:40 PM
 tara@elson.co.id
 091 - Ibu Siti - Expatriate Work Permit (12 Months Validity) - Proposal - 220218

To 'siti.j.joeha.14269@gmail.com'

Cc 'Arif Gaffar'; Latifah Kusumawrdani; Laura Reggyna; admin@elson.co.id

You replied to this message on 3/5/2018 10:38 AM.

Message 091 - Ibu Siti - Expatriate Work Permit (12 Months Validity) - Proposal - 220218.pdf (479 KB)

Dear Ibu Siti,

Thank you for contacting ELSON.

In reference to our correspondence, hereby we enclose our proposal to securing Expatriate Work Permit (12 Months Validity) for your perusal and consideration.

Kindly be informed, positions that eligible for expatriate in trading company are as follows:

1. Marketing Manager;
2. Marketing Advisor;
3. Quality Advisor;
4. Research & Development Advisor;
5. Market Research Development Advisor;
6. Mechanical Advisor;
7. Machine Maintenance Advisor;
8. Finance Advisor; and
9. Electrical Advisor.

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	Matters	6 (Six) Months Validity	12 (Twelve) Months Validity
1	Positions Preference	For incidental or temporary worker like technician or advisor.	For permanent position in the company like Director, Commissionaire or Manager.

Lampiran 7 Bentuk format dalam melakukan proses follow up by email dan WA

Sent Items - tara@elston.co.id - Outlook (Product Activation Failed)

FILE HOME SEND / RECEIVE FOLDER VIEW

Ignore Clean Up Delete Reply Forward Meeting Move to: Team Email Reply & Delete To Manager Done Create New Move Rules OneNote Unread/Read Categorize Follow Up Search People Address Book Filter Email Send/Receive All Folders Send/Receive

Drag Your Favorite Folders Here

All Unread Search Sent Items (Ctrl+E) Current Folder

SENT	SIZE	CATEGORIES
Thu 1/18/2018 5:...	587 KB	
Thu 1/18/2018 4:...	309 KB	
Thu 1/18/2018 2:...	257 KB	
Thu 1/18/2018 2:...	6 MB	
Thu 1/18/2018 2:...	58 KB	
Thu 1/18/2018 1:...	67 KB	
Thu 1/18/2018 1:...	93 KB	
Thu 1/18/2018 1:...	93 KB	
Thu 1/18/2018 1:...	93 KB	
Thu 1/18/2018 1:...	101 KB	
Thu 1/18/2018 1:...	93 KB	
Thu 1/18/2018 1:...	83 KB	
Thu 1/18/2018 1:...	83 KB	

TO: 'Ichsan, Jkt@...'
Cc: 'Arif Gaffar'.

Dear Bapak Ichsan,
Hope this email finds you well.
We refer to our last email, we have not received any response from you regarding our quotation. Please let us know if you are interested in using our

FILE HOME SEND / RECEIVE FOLDER VIEW

Ignore Clean Up Delete Reply Forward Meeting Move to: Team Email Reply & Delete To Manager Done Create New Move Rules OneNote Unread/Read Categorize Follow Up Search People Address Book Filter Email Send/Receive All Folders Send/Receive

Drag Your Favorite Folders Here

All Unread Search Sent Items (Ctrl+E) Current Folder

SENT	SIZE	CATEGORIES
Thu 1/25/2018 3:...	57 KB	
Thu 1/25/2018 3:...	58 KB	
Thu 1/25/2018 3:...	57 KB	
Thu 1/25/2018 3:...	104 KB	
Thu 1/25/2018 3:...	107 KB	
Thu 1/25/2018 2:...	57 KB	
Thu 1/25/2018 2:...	67 KB	
Thu 1/25/2018 2:...	56 KB	
Thu 1/25/2018 2:...	57 KB	
Thu 1/25/2018 2:...	57 KB	
Thu 1/25/2018 2:...	58 KB	
Thu 1/25/2018 2:...	56 KB	
Thu 1/25/2018 2:...	55 KB	

TO: 'Ichsan, Jkt@...'
Cc: 'Arif Gaffar'.

Dear Bapak Ichsan,
Hope this email finds you well.
We refer to our last email, we have not received any response from you regarding our quotation. Please let us know if you are interested in using our

eps

To Manager
 Done
 Create New
 Move
 Rules
 OneNote
 Unread/Read
 Categorize
 Follow Up
 Search People
 Address Book
 Filter Email
 Send/Receive All Folders
 Send/Receive

Reply
 Reply All
 Forward



Wed 2/14/2018 2:47 PM
 tara@elson.co.id
 RE: 030 - LMI - Retirement Visa - Proposal - 170118

To: 'surya@letsmoveindonesia.com'
 Cc: 'Arif Gaffar'; 'Latifah Kusumawrdani'

To: 'surya@letsmoveindonesia.com'
Cc: 'Arif Gaffar'; 'Latifah Kusumawrdani'
Subject: RE: 030 - LMI - Retirement Visa - Proposal - 170118

Dear Ibu **Suri**,

We hope this email finds you well.

We refer to our last correspondence, we have sent you our quotation. However, we have not received any response on the same.

As mentioned in our previous email, we have attached more information about our resources and how we can help you to securing Retirement Visa

Please let us know if you have any questions and we would be delighted to discuss with you again.

We look forward to hearing a positive response from you.

Best Regards,

Mutiarani Zahara
 Customers Relation Officer

Reply
 Reply All
 Forward



Wed 2/14/2018 2:47 PM
 tara@elson.co.id
 RE: 030 - LMI - Retirement Visa - Proposal - 170118

To: 'surya@letsmoveindonesia.com'

Cc: 'Arif Gaffar'; 'Latifah Kusumawrdani'

From: tara@elson.co.id [mailto:tara@elson.co.id]
Sent: Tuesday, February 06, 2018 11:03 AM
To: 'surya@letsmoveindonesia.com'
Cc: 'Arif Gaffar'; 'Latifah Kusumawrdani'
Subject: RE: 030 - LMI - Retirement Visa - Proposal - 170118

Dear Ibu **Suri**,

Hope this email finds you well.

I am sorry we have not been able to connect. On our last correspondence, you seemed very interested in securing Retirement Visa.

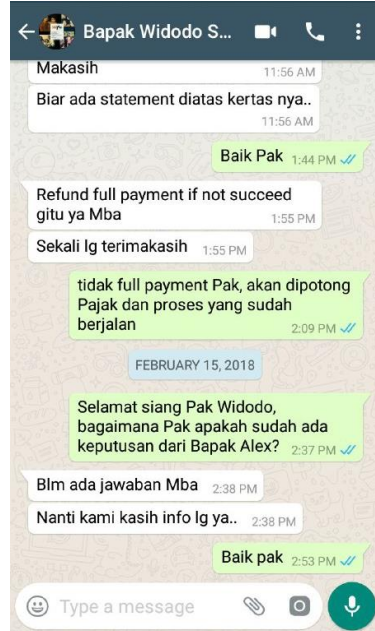
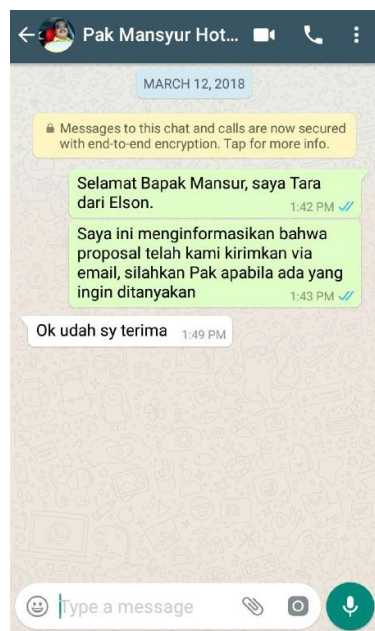
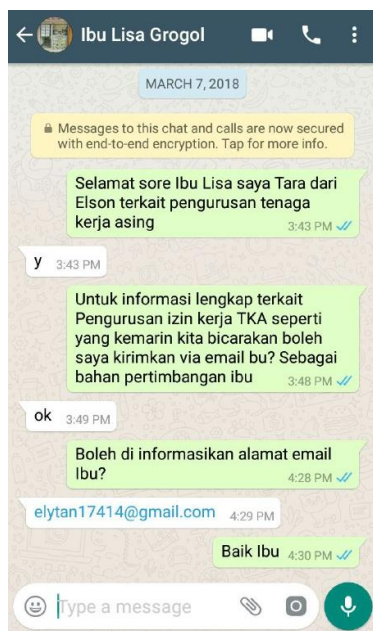
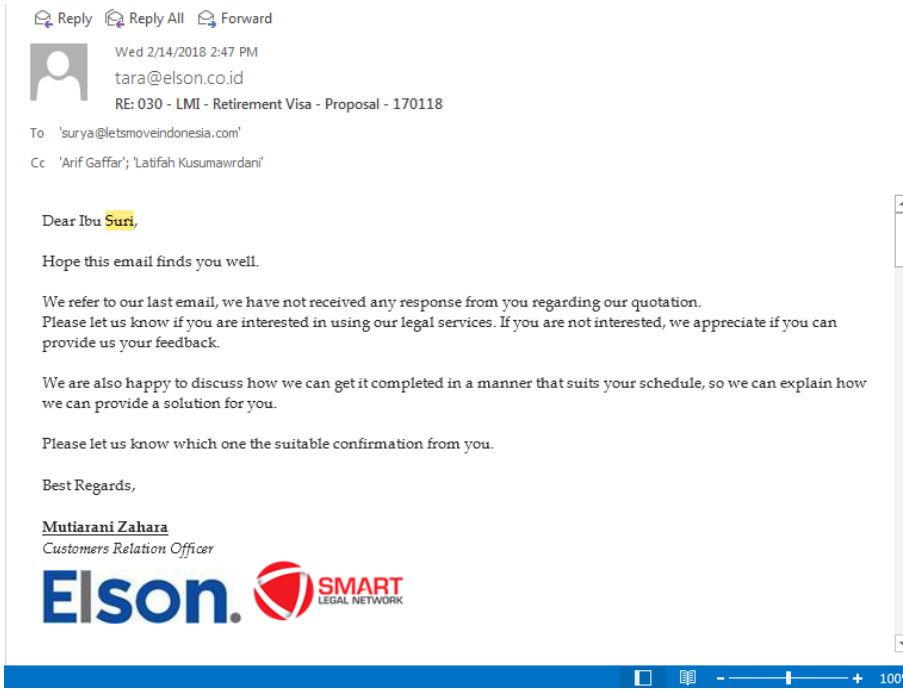
We understand how hectic things can get at work and with family. Therefore, we would be available for a call during weekend or before or after work hours if that is easier for you.

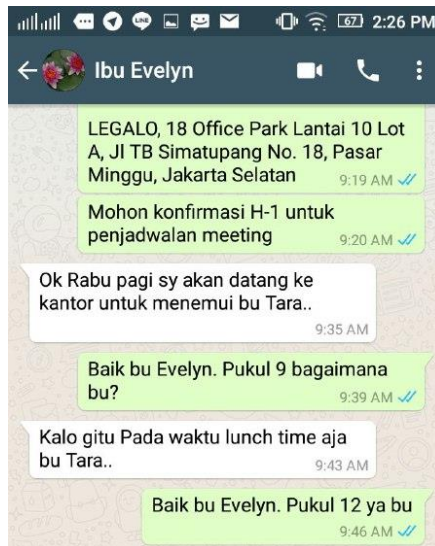
Please let us know if securing Retirement Visa is a priority for you now, or perhaps sometime in the future.

Your response is greatly appreciated. We hope the above is of assistance.

Best Regards,

Mutiarani Zahara





Lampiran 8 Contoh chat via tawk to.

The screenshot shows the Tawk.to dashboard interface. On the left, there are navigation icons for Groups (0), Direct Messages (2), and a chat icon with a '2' notification. The main area displays a table of chat sessions. The top right corner shows statistics: VISITORS 0, VISITS 0, and CHATS 0. The table lists chat sessions with columns for visitor ID, name, and time.

Visitor ID	Name	Time
V1518585332508976	-	14/Feb 12:29
V1518558532536562	-	14/Feb 04:52
V1517246548291472	-	10/Feb 20:25
V1518164335885974	Mutiarani Zahara	09/Feb 16:31
V1518164335885974	April	09/Feb 15:26
V1518090017899879	-	08/Feb 18:43
Sarifah	April	08/Feb 17:14
V1518082860170255	April	08/Feb 17:10
V1518080807509100	Mutiarani Zahara	08/Feb 16:22
V1518072985810695	-	08/Feb 14:01
V1517998600420873	-	07/Feb 18:03
V1517988507038700	-	07/Feb 14:33
V1517911287369146	-	06/Feb 17:04
V1517859828904946	-	06/Feb 02:51

The screenshot shows the Tawk.to dashboard interface. On the left, there are navigation icons for Groups (0), Direct Messages (2), and a chat icon with a '2' notification. The main area displays a table of chat sessions. The top right corner shows statistics: VISITORS 0, VISITS 0, and CHATS 0. The table lists chat sessions with columns for visitor ID, name, and time.

Visitor ID	Name	Time
Lityo krisnugrono	-	02/Apr 13:05
V1522648142529603	-	02/Apr 12:51
V1522644745916296	-	02/Apr 11:56
V1522639155319599	Mutiarani Zahara	02/Apr 10:22
Haithem Bamahriz	-	01/Apr 03:13
V152250553203206	-	31/Mar 21:15
V152239321450934	-	30/Mar 14:19
Aanzhuang	-	30/Mar 11:55
V1522377239049875	-	30/Mar 09:49
Artha	-	29/Mar 21:28
V1522331552002496	-	29/Mar 20:56
V1522328351311939	-	29/Mar 20:03
Chandra	-	29/Mar 17:51
Ellen	-	29/Mar 15:39
V1522207070999714	Mutiarani Zahara	29/Mar 09:21

Dashboard

VISITORS 0 VISITS 0 CHATS 0

V1520423466194220	-	07/Mar 18:54
V1516701752556225	April	07/Mar 13:56
V1520397493259636	April	07/Mar 11:45
V1520395254367825	April	07/Mar 11:24
V1520365677193373	-	07/Mar 02:51
V1520323384461780	April, Mutiarani Zahara	06/Mar 15:24
Nadya	Mutiarani Zahara	06/Mar 12:45
Nadya	April	06/Mar 12:01
Indry	-	05/Mar 20:03
Supiati	Mutiarani Zahara	05/Mar 10:34
V1520052123598881	-	03/Mar 11:56
V1519909788778539	-	01/Mar 20:12
Gabriel	Mutiarani Zahara	01/Mar 14:48
V1519878698084299	-	01/Mar 11:37

Dashboard

VISITORS VISITS CHATS

Groups (0) Direct Messages (2)

35

V1516773814599511

hello, can you speak indonesia ? 08:25

V1516773814599511

i want to ask something about mix marriage .. 08:25

Mutiarani (Me)

Selamat pagi
Dengan siapa saya berbicara? 08:25

V1516773814599511

selam: pagi, saya ayu ...
saya ingin bertanya soal pernikahan mix, saya agak kebingungan soal persyaratan pernikahannya. 08:26

Mutiarani (Me)

Baik Ibu Ayu
Untuk pernikahannya dengan WN mana bu? 08:44
08:45

Close

Visitor navigated to [Izin Tenaga Kerja Asing | Elson](#) 16:10

V1518164335885974
sore 16:11

Visitor navigated to [Pengurusan Izin Tenaga Kerja Asing | Elson](#) 16:11

Elson (System Message)
Hi, thank you for waiting. Please leave your name, email and phone number here, we will reply to you soon. 16:13

V1518164335885974
082114040516
Diah 16:17

Mutiarani (Me)
Selamat sore Ibu Diah
Ada yang bisa kami bantu? 16:31

Visitor navigated to [Izin Tenaga Kerja Asing | Elson](#) 16:10

V1518164335885974
sore 16:11

Visitor navigated to [Pengurusan Izin Tenaga Kerja Asing | Elson](#) 16:11

Elson (System Message)
Hi, thank you for waiting. Please leave your name, email and phone number here, we will reply to you soon. 16:13

V1518164335885974
082114040516
Diah 16:17

Mutiarani (Me)
Selamat sore Ibu Diah
Ada yang bisa kami bantu? 16:31

Close

sore pak, pengurusan izin tka syaratnya apa saja ya? dan brp biaya jasanya? 15:29

Mutiarani (Me)
Selamat sore dengan Bapak atau Ibu siapa saya berbicara? 15:30

V1518683112880934
dengan bpk josh 15:31

Mutiarani (Me)
Baik bapak Josh, untuk TKA nya warga negara mana? dan untuk domisili dimana Pak? 15:32

V1518683112880934
warga Filipina, untuk domisili jakbar, sponsor perusahaan 15:35

Mutiarani (Me)
untuk masa kerja 6 bulan biaya nya Rp 10.000.000 dan untuk masa kerja 12 bulan Rp 11.000.000 Pak
Untuk persyaratannya dapat kami kirimkan via email, dapat dibantu alamat emailnya Pak? 15:36
15:37

Close

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yonita Syahrudin
Jabatan : Human Resources Development
Nama Perusahaan : PT Elson Solusi Global (Smart Legal Network)
Alamat : 18 Office Park 10th, A floor Jalan TB
Perusahaan : Simatupang No.18, Pasar Minggu, Jakarta
Selatan

Menerangkan bahwa hasil evaluasi yang telah kami lakukan terhadap kinerja karyawan tersebut di bawah ini :

Nama : Wicita Dwi Arianti
Bagian/Departemen : Customer Relation Officer
Asal Perguruan Tinggi : Politeknik APP Jakarta
Program Studi : Manajemen Pemasaran Industri Elektronika

No.	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna *				Rencana Tindak Lanjut oleh Program Studi **
		Sangat Baik 80-100	Baik 68-79	Cukup 55-67	Kurang 46-54	
1	Integritas (etika dan moral)	95				
2	Keshlian berdasarkan bidang ilmu (Kompetensi utama)	90				
3	Bahasa Inggris		78			
4	Penggunaan Teknologi		78			
5	Komunikasi		77			
6	Kerjasama Tim	90				
7	Pengembangan Diri	87				
	TOTAL **					

*) Harap diisi dengan angka

**) Diisi oleh pihak kampus

Jakarta, 15 Mei 2018
PT ELSON SOLUSI GLOBAL



(Yonita Syahrudin)

Elson.



↳ LEGALC, 18 Office Park 10th A Floor
Jl. TB Simatupang No. 18,
Pasar Minggu, Jakarta Selatan
+62 819 9274 1333
+62 21 8007 4200
info@elson.co.id

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yunita Syahrudin
Jabatan : Human Resources Development
Nama Perusahaan : PT Elson Solusi Global (Smart Legal Network)
Alamat Perusahaan : 18 Office Park 10th, A floor Jalan TB Simatupang No.18,
Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Menerangkan di bawah ini :

Nama : Wicita Dwi Arianti
Bagian/ Departemen : Customer Relation Officer
Asal Perguruan Tinggi : Politeknik APP Kementerian Perindustrian Jakarta
Program Studi : Manajemen Pemasaran Industri Elektronika

Nama tersebut telah melaksanakan magang selama empat (4) bulan terhitung sejak tanggal 15 Januari 2018 sampai dengan 15 Mei 2018.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan yang sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 Mei 2018
PT ELSON SOLUSI GLOBAL

 **Elson.**

(Yunita Syahrudin)

E.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

1. Nama Lengkap : Wicita Dwi Arianti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 150300345
3. Program Studi : Manajemen Pemasaran Industri
Elektronika
4. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 27 September 1997
5. Alamat : Jalan D.I Panjaitan RT 11/01 No.6
Cipinang Besar Utara, Jatinegara,
Jakarta Timur
6. Email : wicitudwia@gmail.com
7. Nomor Handphone : 081313510420
8. IPK : 3,63
9. Terdaftar di Politeknik APP : Tahun 2015

B. PENDIDIKAN

1. SDS BPS&K III Tahun 2003-2008
2. SMPN 62 Jakarta Tahun 2007-2012
3. SMKN 48 Jakarta Tahun 2012-2015
4. Politeknik APP Jakarta, Tahun 2015-sekarang

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. 2012 Anggota Persatuan bulu tangkis Novindo
2. 2013 Anggota *English Club*
3. 2016 Panitia Malam Keakraban Manajemen Pemasaran Industri
Elektronika
4. 2017 Kordinator Dana Usaha APP Fair 2017

D. PENGALAMAN BEKERJA

1. 2013 Praktek Kerja Industri di PT Ramayana Lestari Sentosa sebagai Pramuniaga bertugas melakukan FIFO dan Personal Selling
2. 2018 Praktek Kerja Industri di PT Elson Solusi Global sebagai staff dari divisi *customer relation officer* bertugas untuk menerima konsumen masuk, membuat proposal penawaran, mengelola *database*, dan melakukan *follow up* kepada konsumen

E. SERTIFIKAT

1. 2013 Certificate of Achievement Lembaga Bahasa & Pendidikan Profesional LIA English for adults
2. 2014 Certificate of Achievement Test of English for international Communication score 315
3. 2015 Sertifikat Kompetensi tentang Prosedur Operasional (POS)
4. 2015 Sertifikat Achievement Motivation Training (AMT)
5. 2015 Sertifikat Pengenalan Kehidupan Kampus (PKK)

F. PELATIHAN

1. Achievement Motivation Training (AMT) Kementerian Perindustrian - Politeknik APP Jakarta Tahun 2015
2. Pengenalan Kehidupan Kampus (PKK) - Politeknik APP Jakarta Tahun 2016
3. Kunjungan Industri dan Seminar PT Sanken Tahun 2017

G. KEAHLIAN

1. Microsoft Office : Word, Excel, dan Power Point
2. Desain Grafis : Photoshop, Corel Draw, Filmora, Sony Vegas
3. Online Marketing : Wordpress dan MailChimp
4. Kerjasama Tim
5. Manajemen Waktu
6. Mudah Beradaptasi

Demikian surat riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Hormat Saya,

Wicita Dwi Arianti