

## 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