

# **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.