

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

3.1. Deskripsi Pekerjaan Yang Dilakukan

Bidang pekerjaan yang dilakukan yaitu membatu *Customer Relation Coordination (CRC)* dalam melayani para konsumen. *Customer Relation Coordination (CRC)* bertanggung jawab atas keluhan pelanggannya dan aktivitas yang ada di perusahaan. *Customer Relation Coordination (CRC)* harus mampu menampung *complain* dan menghendel, lalu menyelesaikan dan memeberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pelanggan, masalah tersebut masih ada kaitannya dengan kendaraan baru dan setelah *service* di Auto 2000 cabang Cibiru Bandung. *Customer Relation Coordination (CRC)* harus mampu membangun hubungan baik dengan setiap pelanggan.

3.2. Cara Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan

Dalam kegiatan yang dilakukan tidak sendiri, tetapi tetap dibimbing oleh seorang karyawan yang bekerja pada bagian *Customer Relation Coordination (CRC)* dan Maintanan Remember Appointmant (MRA) PT. Astra Internasional Tbk, Auto 2000 Cibiru yang bernama **Meiriyani Fitriyana dan Widya Puspa Indah**, hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dalam bekerja. Apabila belum paham tentang pekerjaan yang diberikan kita diperbolehkan bertanya secara langsung kepada karyawan- katyawan tersebut.

Dalam melaksanakan praktik kerja lapang (PKL) aktivitas yang dilakukan penulis selama 3 bulan di PT. Astra Internasional Tbk – TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung antara lain :



IKOPIN

1. Menghubungi pelanggan untuk menanyakan bagaimana pelayanan di perusahaan
2. Melayani konsumen yang datang dengan cara menanyakan keinginan konsumen
3. Menampung keluhan konsumen mengenai pelayanan perusahaan
4. Menginput, mengolah dan mengirim data sesuai format yang telah ditetapkan oleh perusahaan
5. Menyusun berkas-berkas yang berkaitan dengan penjualan, perawatan, perbaikan dan pembelian suku cadang di perusahaan
6. Penulis membantu dalam menyiapkan suatu acara untuk memperingati Nilai Budaya yang ada di perusahaan
7. Memahami bagaimana Prosedur Penjualan Mobil pada perusahaan
8. Mendata souvenir yang diberikan kepada pelanggan

3.3. Kendala Yang Dihadapi

Dengan adanya praktik kerja ini diharapkan mampu untuk menerapkan ilmu yang didapatkan ketika diperkuliahan ke dalam dunia kerja, serta mendapatkan ilmu dan pengalaman baru dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Namun setiap kegiatan pasti mengalami suatu kendala, sebelum melakukan praktik kerja lapang dibanatu oleh dosen untuk melakukan perencanaan untuk praktik kerja agar pada saat praktik kerja lapang tidak kebingungan. Namun rencana yang telah disusun tidak semua berjalan lancar bahkan ada yang melenceng jauh dari apa yang

diasumsikan dan menemui beberapa kendala, berikut beberapa kendala yang yang dihadapi, yaitu :

1. Adaptasi yang membutuhkan waktu lama di tempat praktik kerja lapang
2. Kebingungan harus melakukan kegiatan apa ketika tidak diberi pekerjaan atau pekerjaannya sudah selesai.
3. Bingung dalam menghadapi konsumen yang mengeluhkan tentang perusahaan.
4. komunikasi yang masih belum terbiasa ketika menghadapi konsumen
5. kurangnya spesifikasi penjelasan mengenai Prosedur Penjualan Mobil pada perusahaan
6. sulit untuk mendapatkan data yang diinginkan

3.4. Cara Menghadapi Kendala

Untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi ketika pelaksanaan praktik lapang apa beberapa cara yang harus dilakukan, antara lain :

1. Melakukan adaptasi lebih cepat, dengan cara memulai komunikasi terlebih dahulu, berani bertanya jika ada suatu pekerjaan yang kurang paham, memahami ruang lingkup kerja.
2. Mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan lain selain pekerjaan yang telah diberikan yang masih bersangkutan dengan konsentrasi.

3. Belajar menghadapi konsumen yang mengeluh dengan cara mendengarkan keluhannya dan memberi solusi dengan bahasa yang sopan dan baik.
4. Lebih sering berkomunikasi dengan konsumen, seperti : menyambut konsumen ketika datang, membantu konsumen dan mengarahkan konsumen.
5. Mencari informasi mengenai Prosedur Penjualan Mobil melalui internet
6. Mencari data melalui internet dengan beberapa sumber



Gambar 3.1. foto bersama karyawan PT. Astra Internasional Tbk – TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung

3.5. Manfaat Yang Diperoleh

Manfaat yang didapat pada saat pelaksanaan praktik kerja di PT. Astra Internasional Tbk – TSO (Auto 2000) Cabang Cibiru Bandung antara lain :

1. Mendapatkan pengalaman dan ilmu baru yang ada di perusahaan
2. Mengetahui bagaimana system dan prosedur-prosedur yang ada pada Auto 2000 Cibiru
3. Menambah pengalaman dengan berinteraksi secara langsung dengan konsumen.
4. Menambah relasi dengan karyawan-karyawan yang bekerja di Auto 2000 Cibiru.
5. Bisa ikut kontribusi secara langsung pada saat perusahaan mengadakan suatu acara
6. Mengetahui secara umum bagaimana perusahaan berkembang

IKOPIN