

## ABSTRAK

Agung Julianto (2019021244)

### PROSES COMPLAINT ONLINE TOKO DOREMI UNTUK PERAWATAN DAN PERBAIKAN GENSET CABANG JAKARTA

Kerja Profesi (KP) merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif kepada mahasiswa mengenai dunia kerja sehingga dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Praktikan berkesempatan untuk melaksanakan Kerja Profesi di PT. DOREMI selama 400 jam. Hal ini sesuai dengan bidang keilmuan yang sedang ditempuh oleh praktikan, yaitu bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama melaksanakan Kerja Profesi, Praktikan mempelajari tentang proses *Complaint Online* untuk perawatan dan perbaikan genset cabang Jakarta. Secara spesifik, tugas yang dilakukan oleh Praktikan dalam hal ini, yaitu adanya permintaan jasa perawatan dan perbaikan unit genset yang ada di toko Doremi dengan sistem *Compliant Online* yang sudah ada di dalam program toko, melakukan perawatan dan perbaikan langsung di toko maupun yang sudah berada di gudang *General Affair* (GA). Proses *Complaint Online* menjadi dasar untuk pengajuan perawatan dan perbaikan sarana yang ada di toko maupun gudang *General Affair* (GA) Doremi, hal ini juga bertujuan dalam pemilihan teknisi yang bertugas untuk perbaikan sarana toko (genset). Pemilihan seorang teknisi MTC lapangan penting dilakukan agar semua pelaksanaannya berjalan dengan lancar, agar tidak terjadi salah dalam analisa pengambilan keputusan. Pada praktik kerja profesi ini banyak pelajaran yang di dapat yaitu, Bagaimana bekerjasama didalam tim, Menghadapi tim kerja, serta Menemukan solusi dari permasalahan yang ada, dalam beban pekerjaan yang berat. Dari berbagai sikap tersebut bisa ditarik kesimpulan pentingnya seorang pemimpin dalam mengambil sikap pada setiap keadaan dan mencari solusi bersama ketika permasalahan tersebut sudah membuat kinerja tim menurun.

**Kata kunci** : Kerja Profesi, Sumber Daya Manusia, dan Toko Doremi.