

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Dalam pelaksanaan Kerja Profesi selama tiga bulan ini, Praktikan mendapatkan kesempatan untuk mengerjakan berbagai macam pekerjaan. Beberapa pekerjaan tersebut antara lain membantu menjawab pertanyaan pelanggan melalui pesan via sosial media ataupun telepon, melayani keluhan yang diberikan oleh pelanggan terhadap ketidakpuasannya kepada outlet baik itu segi makanan maupun pelayanan dari *staff*.

3.2 Pelaksanaan Kerja

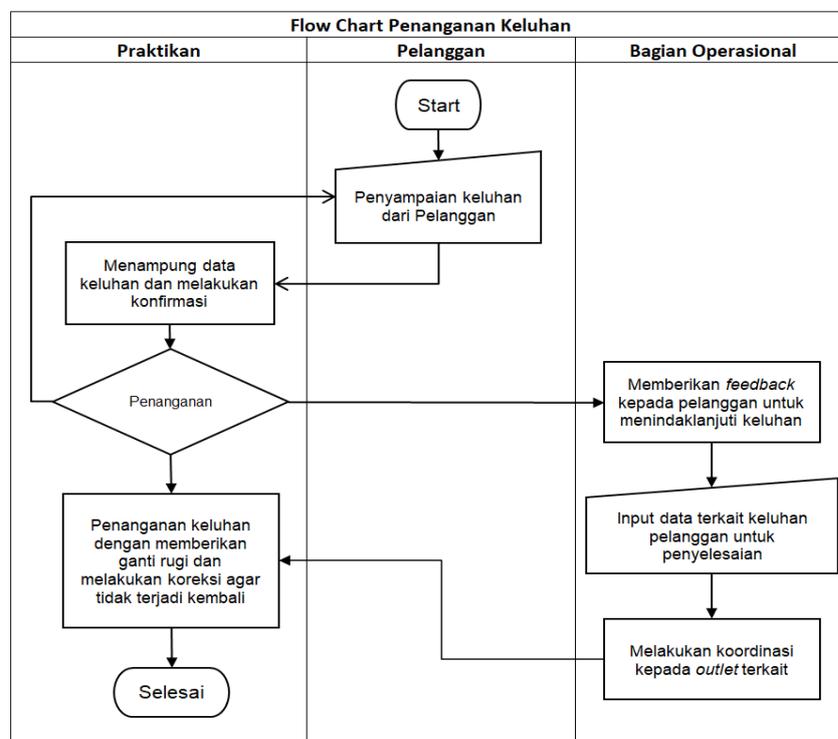
Dalam melaksanakan tugas di PT Amigos Mulia Indonesia, Praktikan melakukan pemahaman dalam bekerja untuk menjalankan tugas-tugas yang diberikan selama kerja profesi berlangsung. Praktikan harus mengerjakan apa yang telah diperintahkan oleh pembimbing untuk mendapatkan pemahaman serta pengalaman kerja. Selain itu Praktikan juga harus memiliki kesadaran apabila menemukan kendala pada saat melakukan tugas dan pekerjaan. Praktikan ditempatkan pada bagian *Business Development* dengan fokus pekerjaan untuk melayani pelanggan di sosial media dalam bentuk keluhan maupun menjawab setiap pertanyaan atau kebutuhan para pelanggan.

Pemahaman tersebut memiliki tujuan yaitu supaya Praktikan mampu mencapai keahlian yang semestinya dimiliki sehingga Praktikan mampu melakukan tiap pekerjaan yang diberikan dengan semaksimal mungkin. Selanjutnya, Praktikan membutuhkan kedisiplinan pada praktik kerja yang sesungguhnya, seperti kedisiplinan dalam kehadiran, beretika dalam melakukan komunikasi dengan sesama rekan kerja maupun atasan, mengikuti prosedur yang sudah ditentukan oleh perusahaan serta mengikuti setiap aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan.

Adapun rincian tugas Praktikan dalam menangani keluhan pelanggan yang dilakukan pada saat pelaksanaan Kerja Profesi antara lain yaitu:

Langkah pertama yang dilakukan pada saat terdapat keluhan pada pelanggan adalah:

- ✓ Melakukan konfirmasi kembali dengan pelanggan terkait keluhannya dan menyampaikan bahwa keluhan akan segera ditindaklanjuti.
- ✓ Memberikan laporan dan informasi pada bagian Operasional agar dapat menindaklanjuti laporan keluhan pelanggan.
- ✓ Bagian Operasional akan mengkonfirmasi ke cabang yang bersangkutan mengenai keluhan pelanggan tersebut.
- ✓ Bagian Operasional memberikan klarifikasi kepada Praktikan mengenai keluhan tersebut.
- ✓ Praktikan akan mengkonfirmasi kepada pelanggan mengenai keluhan tersebut dan melakukan ganti rugi apabila diperlukan.
- ✓ Penanganan keluhan selesai dilakukan.



1.1 Proses penanganan keluhan pelanggan di Teras Japan

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dikarenakan adanya kendala yang dijumpai oleh Praktikan selama melaksanakan kegiatan Kerja Profesi di PT Amigos Mulia Indonesia selama 3 (tiga) bulan, Praktikan mengalami kendala terkait melakukan dalam pelaksanaan KP. Adapun kendala yang dialami praktikan sebagai berikut:

- Menghadapi karakteristik pelanggan yang beragam. Setiap pelanggan memiliki karakteristik yang beragam. Praktikan pun harus tau cara menangani pelanggan dengan karakteristik yang berbeda-beda ini.

Seperti halnya menurut teori Kotler (2002) terkait Teori Kepuasan Pelanggan yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan yaitu perasaan kecewa atau senang dari seseorang yang timbul akibat adanya perbedaan antara harapan dan apa yang tidak didapatkan. Hal ini berkaitan langsung dengan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan maupun produk yang disediakan suatu perusahaan.

1. Komplek pelanggan terkait gambar produk dengan hasil produk tidak sesuai.

Biasanya produk yang dipasarkan di outlet dengan gambar iklan berbeda. Hal ini terjadi karena perbedaan persepsi pelanggan, pelanggan menginginkan gambar yang sesuai dengan yang produk yang diiklankan. Namun, secara perusahaan sudah melakukan prosedur yang sesuai dengan penyajian perusahaan.

Contoh, ada kalanya pelanggan mengkomplen terkait produk ricebowl karena didalam pamflet ricebowl tersebut menunjukkan bahwa potongan daging terlihat sangat banyak. Namun ketika pelanggan memesan menu ricebowl tersebut, daging yang datang hanya 5 slices dan pelanggan merasa kecewa akan hal tersebut.

Sebenarnya, dalam prosedur perusahaan sudah sesuai karena perusahaan mengikuti gramasi dari setiap komponen di dalam ricebowl tersebut. Jadi dalam hal ini, perbedaan persepsi

pelanggan terjadi karena potongan daging tidak sesuai dengan yang ada di pamflet.

- Laporan keluhan pelanggan seringkali mengalami kendala ketika pada saat laporan diberikan kepada bagian Operasional. Untuk laporan penanganan keluhan pelanggan seringkali terkendala. Hal ini terjadi karena untuk melakukan penyelesaian keluhan pelanggan dilakukan oleh bagian Operasional yang langsung berkoordinasi dengan outlet tersebut (tempat pelanggan mengalami keluhan). Kendala-kendala yang menyebabkan bagian Operasional lambat dalam menangani keluhan pelanggan ini adalah banyaknya pekerjaan yang sedang dilakukan oleh bagian Operasional sehingga yang seharusnya bagian Operasional dapat berkoordinasi langsung dengan outlet yang berkendala menjadi terhambat.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Berdasarkan kendala yang dijumpai Praktikan saat melaksanakan Kerja Profesi di PT Amigos Mulia Indonesia, berikut adalah cara Praktikan mengatasi kendala tersebut:

- Memperhatikan cara menangani pelanggan
Jika ada pelanggan yang memberikan keluhan maka Praktikan harus tetap mempertahankan sikap yang sopan dan ramah. Mendengarkan keluhan pelanggan dan juga memberikan solusi yang tepat bagi pelanggan.
- Memberikan saran kepada manajemen agar dapat melakukan penambahan SDM (Sumber Daya Manusia) untuk bagian Operasional agar apabila terdapat keluhan pelanggan, bagian Operasional dapat melakukan konfirmasi dan dapat berkoordinasi dengan outlet yang terkendala tersebut secara langsung.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Pelajaran yang didapatkan praktikan selama pelaksanaan kegiatan Kerja Profesi kurang lebih dalam tiga bulan ini, Praktikan mendapatkan banyak pembelajaran dan ilmu baru mengenai pengendalian internal pada PT Amigos Mulia Indonesia.

COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*) terdiri dari 5 konsep, yaitu:

- Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)
Lingkungan pengendalian merupakan rangkaian standar, proses serta struktur yang menjadi landasan pada pelaksanaan pengendalian intern di seluruh organisasi. Penerapan lingkungan pengendalian pada PT Amigos Mulia Indonesia dilaksanakan dengan cara yaitu terdapat struktur organisasi, pembagian wewenang serta tanggung jawab.
- Penilaian Resiko (*Risk Assessment*)
Penilaian risiko berkaitan dengan proses yang berulang (*iterative*) dan dinamis untuk mengidentifikasi serta menganalisis risiko mengenai tercapainya tujuan. Penerapan penilaian risiko pada PT Amigos Mulia Indonesia dilaksanakan dengan selalu mematuhi standar operasional yang berlaku pada perusahaan.
- Aktivitas Pengendalian (*Control Activity*)
Kegiatan pengendalian meliputi berbagai tindakan yang ditentukan dengan prosedur dan kebijakan dengan tujuan untuk membantu memastikan bahwa arahan manajemen dilaksanakan sebagai upaya meminimalkan risiko atas tercapainya tujuan. Aktivitas pengendalian di PT Amigos Mulia Indonesia dilaksanakan dengan adanya kegiatan otorisasi/persetujuan dan verifikasi yang dilakukan oleh Direktur Operasional dan Business Development.
- Komunikasi dan Informasi (*Communication and Information*)
Setiap perusahaan membutuhkan informasi supaya fungsi pengendalian internal dapat terselenggara dalam mendorong

tercapainya tujuan. Manajemen harus mendapatkan, menghasilkan, dan memanfaatkan berbagai informasi yang berkualitas dan relevan, baik dari sumber eksternal maupun internal. Hal tersebut dibutuhkan supaya komponen pengendalian internal yang lain dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Tahap ini dilakukan dengan adanya pengarahan pagi yang dilakukan setiap hari sebelum memulai pekerjaan dan operasional cabang. Pengarahan pagi berisikan penyampaian informasi-informasi terkait dengan operasional cabang.

- **Aktivitas Pemantauan (Monitoring Activity)**

Kegiatan pemantauan mencakup evaluasi terpisah, evaluasi berkelanjutan, atau gabungan dari keduanya yang dimanfaatkan untuk memastikan bahwa setiap komponen pengendalian internal telah ada serta dapat berfungsi sebaik mungkin. Kegiatan pemantauan pada PT Amigos Mulia Indonesia dilaksanakan dengan adanya evaluasi dari tim audit internal yang dilaksanakan dua kali dalam setahun.