

DIPLOMASI KOMUNIKASI BRAND SONY

CV CAHAYA MULTISINDO SOLO



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata I Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh

SAFIRA PURUHITA PUTRI

20120114

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN KULIAH KERJA USAHA****DIPLOMASI KOMUNIKASI BRAND SONY****CV CAHAYA MULTISINDO SOLO**

Disusun oleh :

Safira Puruhita Putri

20120114

B Manajemen R2

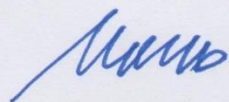
Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja
Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas
Akhir

Program Studi Manajemen

Sukoharjo, 18 April 2023

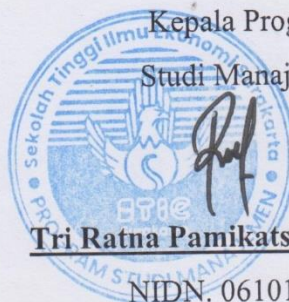
Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Drs. Christiawan Hendratmoko, M.Si.

NIDN. 0004036901



Kepala Program
Studi Manajemen

Tri Ratna Pamikatsih, S.E., MBA

NIDN. 0610119201

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga tugas membuat Laporan KKU ini dapat terselesaikan. Laporan ini berisi tentang **“Diplomasi Komunikasi Brand Sony Pada CV Cahaya Multisindo Solo”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan KKU ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, semangat, saran dan pendapat berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H. selaku Ketua STIE Surakarta.
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., MBA. selaku Kepala Program Studi Manajemen STIE Surakarta.
3. Bapak Drs. Christiawan Hendratmoko, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk membimbing dan membantu serta memotivasi kepada penulis selama penyusunan laporan KKU.
4. Pimpinan CV Cahaya Multisindo Solo Bapak Bambang Supriyanto yang telah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan KKU.
5. Orang tua tercinta yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam penyusunan laporan KKU.
6. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan motivasi dalam penyusunan laporan KKU.

Dalam penulisan laporan KKU penulis menyadari masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan dan kelemahan sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan KKU ini. Penulis berharap laporan KKU ini bermanfaat bagi penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

Sukoharjo, April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. DIVISI KERJA DAN KEGIATAN.....	2
C. POKOK MASALAH	3
D. PEMBAHASAN.....	4
1. <i>Out of Warranty</i> Akibat Kesalahan Pemakaian.....	5
2. Unit Normal Sesuai Spesifikasi	6
3. <i>Out of Warranty</i> Karena Stock Terlalu Lama Ditoko	6
4. Spare Part <i>Out of Warranty</i> Sudah Tidak Tersedia	7
5. Repair Tidak Ekonomis/Tidak Memungkinkan Untuk Direpair	7
6. TV Display Mati – Inspeksi : Mainboard Ternyata Setelah Hidup Layar Pecah Yang Tidak Terdeteksi	8
E. KESIMPULAN	8
F. SARAN	9
DAFTAR PUSTAKA	10
LAMPIRAN.....	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi CV Cahaya Multisindo Solo.....	3
--	----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Log Book Kegiatan Magang

Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Magang

Lampiran 3 Presensi Mahasiswa Selama Magang

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA
DIPLOMASI KOMUNIKASI BRAND SONY PADA CV CAHAYA
MULTISINDO SOLO

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi yang berkembang begitu pesat menuntut semua pihak yang aktivitas hidupnya terikat dengan perangkat tersebut untuk segera menyesuaikan diri baik dalam kebutuhan hardware dan skill. Adanya teknologi baru baik *hardware* maupun *software* akan sangat mendukung terhadap kecepatan dan kekuatan hasil kinerja di segala bidang.

Pada tahun 2021, penjualan produk Sony meningkat dan target perbaikan dalam 7 hari juga mencapai target. Oleh karena itu, brand Sony memerlukan tantangan atau challenge di tahun ini dan seterusnya supaya kami dapat selalu maju dan menjadi lebih baik lagi.

Pada tahun 2022, Sony berfokus pada penjualan produk kelas atas. Sehingga hal ini akan menjadi tantangan tim CSD Sony Indonesia dan ASC harus selalu melakukan Service yang mampu menjadi lebih baik lagi dimana berfokus pada bagaimana memberikan kepuasan terhadap para pelanggan untuk pelayanan yang diberikan dengan selalu memperhatikan bagaimana cara berkomunikasi dengan baik.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan agar terjadi pengertian bersama. Proses komunikasi tidak akan berjalan apabila tidak didukung oleh berbagai elemen atau komponen komunikasi yaitu pengirim, pesan, saluran, decoding, penerima, dan umpan balik.

Agar komunikasi dapat berjalan efektif, maka kita harus memahami bentuk-bentuk informasi ini, bagaimana menggunakan bentuk-bentuk informasi dengan efektif dan hambatan dalam proses komunikasi.

Konsumen selalu mengharapkan interaksi yang bermakna ketika mereka menghubungi sebuah bisnis/usaha. Mereka juga menginginkan jawaban yang konsisten untuk pertanyaan mereka baik untuk tujuan sales, marketing, atau mendapatkan informasi sehingga tanggapan yang tepat dan relevan akan memberikan nilai komunikasi yang baik.

Namun, ada sebagian besar *Customer Service* yang belum terlatih untuk memahami cara penyampaian yang dapat menghasilkan kesan yang terbaik untuk konsumen.

B. DIVISI KERJA DAN KEGIATAN

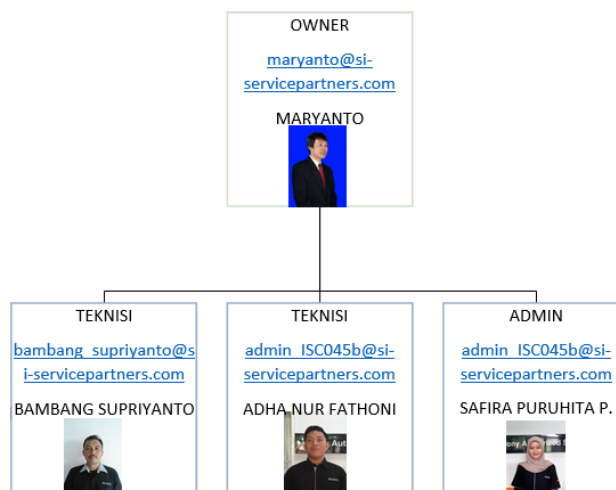
Saat melaksanakan Kuliah Kerja Usaha di CV Cahaya Multisindo Solo saya ditempatkan pada bagian pelayanan konsumen yang umumnya disebut *Admin Customer Service* yang berada dibawah bimbingan Bapak Bambang Supriyanto (Manager).

Berikut adalah rangkaian kegiatan yang telah penulis rangkum selama pelaksanaan KKU berlangsung. Ada beberapa kegiatan yang sifatnya terus menerus dilakukan setiap harinya.

1. Melayani dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan konsumen secara bertatap muka maupun via telepon.
2. Mengurus segala administrasi dalam bentuk formulir pada lembar Service Order segala Brand untuk syarat Claim Garansi Produk Elektronik.
3. Menerima dan memproses segala transaksi yang berkaitan dengan pemesanan, progress, pengembalian, penukaran, maupun pembatalan produk.
4. Selalu menginfokan kepada pihak pusat terkait progress sparepart yang dikirimkan.
5. Membuat laporan akhir bulan berupa form Claim Jasa berupa Debit Note yang nantinya akan diserahkan kepada pihak pusat.

6. Pengarsipan data penataan surat jalan setiap akhir minggunya.
7. Selalu aktif menanyakan pengadaan ATK yang dibutuhkan setiap bulannya.

Pada CV Cahaya Multisindo Solo terdapat Struktur Organisasi. Struktur organisasi merupakan kerangka atau susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Pada CV Cahaya Multisindo Solo mempunyai struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 1 Struktur Organisasi CV Cahaya Multisindo Solo

C. POKOK MASALAH

Ada beberapa kendala yang saya hadapi ketika melaksanakan Kuliah Kerja Usaha di CV Cahaya Multisindo Solo salah satunya adalah bagaimana cara berkomunikasi dengan menyampaikan informasi yang mampu diterima dengan baik oleh konsumen, permasalahan itu sebagai berikut :

1. Bagaimana cara penyampaian produk garansi *void* atau hangus karena kesalahan pemakaian/kerusakan fisik
2. Bagaimana cara penyampaian produk jika memang unit berfungsi normal sesuai spesifikasi
3. Bagaimana cara penyampaian produk yang tidak bisa masuk garansi karena stock terlalu lama di toko
4. Bagaimana cara penyampaian sparepart produk yang sudah tidak tersedia/*discontinue*
5. Bagaimana cara penyampaian produk jika biaya repair unit tidak efisien
6. Bagaimana cara penyampaian produk TV dengan kerusakan mati namun setelah unit normal ternyata layar pecah

D. PEMBAHASAN

Pada dasarnya warranty atau garansi produk Sony adalah jaminan tertulis atas kualitas produk dan tanggung jawab produsen untuk memperbaiki atau mengganti part yang telah rusak karena kesalahan produksi yang ditemukan pada unit pelanggan.

Adanya *service center* merupakan salah satu faktor konsumen untuk membeli Produk. Mereka memastikan ada layanan *after sales* atau layanan purna jual yang menjamin produk tersebut aman dan bisa mengajukan klaim di kemudian hari. Perusahaan yang memiliki *service center* luas, tentu jadi pertimbangan konsumen, karena mereka tak hanya membuat produk, tapi juga memberikan pelayanan *after sales*.

Call center ataupun *Customer Service* merupakan pekerjaan yang harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Kemampuan komunikasi yang baik merupakan karakteristik penting dalam lingkungan pekerjaan dunia pelayanan. Kemampuan komunikasi ini termasuk nada/intonasi, tingkat bicara dan tata bahasa yang tepat.

Setiap memberikan pelayanan, perusahaan atau suatu bisnis harus memberikan pelayanan terbaik, agar bukan hanya memunculkan pelanggan

yang setia, tetapi juga menjadikan pelanggan percaya dan membeli produk atau menggunakan jasa kita untuk jangka panjang.

Meskipun begitu, *service excellent* bagi setiap bisnis maupun perusahaan masih harus terus ditingkatkan, karena belum berjalan secara maksimal. Beberapa tujuan dari *service excellent* adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang berkualitas untuk para klien dan pelanggan
2. Memberikan informasi dengan lengkap untuk kebutuhan para pelanggan
3. Menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan, terhadap jasa atau produk yang ditawarkan perusahaan atau bisnis
4. Memberikan informasi sedetail mungkin mengenai produk atau jasa apa yang dijual, serta apa fungsi dan manfaat produk atau jasa tersebut
5. Meminimalisi keluhan, tuntutan, hingga pengaduan dari pihak pelanggan terhadap produk atau jasa yang dijual
6. Wajib menumbuhkan nilai kepercayaan dan loyalitas bagi para pelanggan, untuk konsumsi jangka panjang

Dari beberapa kendala yang saya hadapi ketika melaksanakan Kuliah Kerja Usaha di CV Cahaya Multisindo Solo adalah bagaimana cara berkomunikasi dengan menyampaikan informasi yang mampu diterima dengan baik oleh konsumen, berikut solusi dari permasalahan diatas sebagai berikut :

1. Out of Warranty Akibat Kesalahan Pemakaian

Berlakunya masa garansi atau *warranty* harus sesuai dengan syarat dan ketentuan dalam kartu garansi. Pengecualian garansi produk yaitu untuk komponen yang kerusakan diakibatkan karena kesalahan pemakaian seperti kerusakan fisik di unit pelanggan, kerusakan seperti ini oleh pihak *service center* tidak bisa bantu untuk Claim Garansi, berikut yang perlu dikatakan oleh pihak *Customer Service* :

- a. “Produk ini dilindungi oleh garansi resmi Sony selama setahun. *Warranty* tersebut mencakup fungsi dengan pemakaian normal. Dalam kasus ini, telah terjadi penggunaan diluar batas kemampuan produk, sehingga tidak tercakup dalam garansi. Hal ini tercantum dalam kartu garansi kami pak/bu.
- b. Apakah Bapak/Ibu berkenan menunggu untuk kami cek harga part pengganti unit bapak terlebih dahulu?
- c. Apabila Bapak/Ibu memutuskan untuk perbaikan, maka kami dengan senang hati membantu.”

2. Unit Normal Sesuai Spesifikasi

Pengetahuan produk adalah suatu hal yang wajib bagi *Service Center* untuk mengetahui identitas dan fitur produk yang dihandle. Jika ada keluhan pada produk, maka pihak *Service Center* lah yang harus mengetahuinya apakah keluhan tersebut termasuk kedalam kategori kerusakan atau bukan, sehingga kita juga harus bisa menyampaikan terkait hal tersebut kepada pelanggan, Adapun beberapa contoh bentuk diplomasi yang bisa disampaikan sbb :

- a. “Produk ini mempunyai fitur XXX dengan spesifikasi XXX. Karena itu untuk fungsi seperti (keluhan pelanggan) adalah sesuai dengan kemampuan maksimal produk ini.”
- b. “Kami menjamin produk ini berfungsi dengan normal sesuai spesifikasinya.”
- c. “Apakah perlu kami test fungsinya Bersama Pak/Ibu?”

3. Out of Warranty Karena Stock Terlalu Lama Ditoko

Semua pelanggan pastinya tidak semua mengerti dan perhatian terhadap produk yang dibeli, dan ada juga sebuah kendala dimana posisi konsumen membeli produk namun masa garansi sudah habis kemudian unit mengalami kerusakan dan dibawa ke *service center*. Hal yang perlu dilakukan untuk memberi pengertian dahulu ke konsumen sbb :

- a. “Bapak/Ibu, dari pengecekan di system kami ternyata unit ini terjual setelah periode penjualan bergaransi sudah lewat.”

- b. “Mohon berkenan kami untuk membantu Bapak/Ibu melakukan eskalasi ke kantor pusat.”
- c. “Bapak/Ibu boleh kami menghubungi untuk konfirmasi kira-kira bisa pada hari apa dan sekitar jam berapa?”

4. Spare Part Out of Warranty Sudah Tidak Tersedia

Sparepart merupakan sebuah komponen pada barang elektronik yang memiliki fungsi tertentu. Sparepart Sony umumnya dapat dibeli dan tersedia terhitung 3 tahun setelah masa produksi. Untuk masa produksi unit tersebut biasanya tertera di label unit pada bagian belakang dibawah nomor seri. Namun dalam permasalahan kali ini bagaimana cara kita menyampaikan pesan tersebut jika sparepart sudah tersedia, sebagai contoh dibawah ini :

- a. “Bapak/Ibu, karena produk ini sudah lama, maka ketersediaan sparepart nya sudah tidak diproduksi lagi. Bila masih ada stock di market Indonesia, biasanya perbaikannya beresiko karena sparepart lama dan harga tidak ekonomis.”
- b. “Walaupun kami tidak menyarankan perbaikan, apakah berkenan kami bantu untuk cek ke kantor pusat mengenai pengadaan sparepart produk ini?”
- c. “Untuk perbaikannya, kami tentunya akan selalu menghargai keputusan Bapak/Ibu.”

5. Repair Tidak Ekonomis/Tidak Memungkinkan Untuk Direpair

Pembelian TV LED jika rusak dan belum ada 1 tahun, tentunya unit akan dibawa ke *service center* dengan memanfaatkan garansi yang ada. Namun bila unit tersebut mulai menunjukkan tanda-tanda kerusakan setelah satu tahun dan jika untuk perbaikan unit biaya yang diestimasikan tidak efisien, yang perlu dikomunikasikan dengan konsumen dengan contoh sebagai berikut :

- a. “Bapak/Ibu, dikarenakan produk ini sudah tidak ekonomis untuk bisa diperbaiki. Kami akan mencoba menginformasikan kasus Bapak/Ibu ke kantor pusat.”

- b. “Mohon berkenan kami menghubungi Bapak/Ibu Kembali. Apakah boleh kami menghubungi untuk konfirmasi, kira-kira hari apa dan sekitar jam berapa?”

6. TV Display Mati – Inspeksi : Mainboard Ternyata Setelah Hidup Layar Pecah Yang Tidak Terdeteksi

Kerusakan unit LED jika mati tidak ada gambar dan tidak ada suara. Dimana jika masih masa garansi *service center* akan melakukan claim garansi untuk memintakan mainboard baru dimana mainboard unit yang lama akan digantikan. Namun, ada beberapa waktu dimana mainboard tersebut sudah diganti karena pihak *service center* dan konsumen tidak tahu posisi layar setelah hidup apakah normal atau pecah, maka ada beberapa hal yang bisa dilakukan untuk berkomunikasi dengan konsumen untuk berjaga-jaga jika terjadi kondisi layar pecah setelah unit diganti mesin mainboard dengan contoh sbb :

- a. “Bapak/Ibu, dikarenakan TV ini mengalami kerusakan mati display, maka kami tidak bisa mendeteksi penyebab kerusakan lain. Karena itu apabila nanti ada kerusakan lain yang mungkin merubah hasil inspeksi atau mempengaruhi garansi, maka kami perlu informasikan ke Bapak/Ibu.”
- b. “Apakah dari Bapak/Ibu ada yang perlu disampaikan sebagai dasar inspeksi lanjutan kami? Bila tidak, kami akan melanjutkan service sesuai hasil koordinasi saat ini.”

E. KESIMPULAN

Beberapa kendala yang saya hadapi ketika melaksanakan Kuliah Kerja Usaha di CV Cahaya Multisindo Solo ada beberapa kesimpulan dari permasalahan diatas sebagai berikut :

- 1. Membantu cara penyampaian produk garansi *void* atau hangus karena kesalahan pemakaian/kerusakan fisik

2. Membantu cara penyampaian produk jika memang unit berfungsi normal sesuai spesifikasi
3. Membantu cara penyampaian produk yang tidak bisa masuk garansi karena stock terlalu lama di toko
4. Membantu cara penyampaian sparepart produk yang sudah tidak tersedia/*discontinue*
5. Membantu cara penyampaian produk jika biaya repair unit tidak efisien
6. Membantu cara penyampaian produk TV dengan kerusakan mati namun setelah unit normal ternyata layar pecah

F. SARAN

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis dan penyusun memberikan beberapa saran kepada CV Cahaya Multisindo Solo sebagai berikut :

1. Menurut penulis dalam system manajemen sumber daya manusia sebaiknya dibuat untuk semakin professional.
2. Untuk kebersihan dan keleluasaan lingkungan sebaiknya diperluas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Tim penyusunan buku Pedoman Kuliah Kerja Usaha. 2013. *Pedoman Penulisan Laporan Kuliah Kerja Usaha*. STIE 'YPPI'. Rembang

Djuarsa, sasa. 1994. Teori Komunikasi. Jakarta : Universitas Terbuka

Trenholm, sarah. 1986. *Human Communication Theory*. New Jersey : Prentice Hall Englewood Cuffs.

Warranty Extension 90 Days - Indonesia (playstation.com)

<https://www.sony.co.id/id>

<https://klaimgaransi.com/sony/>

LAMPIRAN 1

LOG BOOK KEGIATAN MAGANG

HARI DAN TANGGAL	KEGIATAN
Rabu, 1 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Membuat Laporan Akhir Bulan Periode Januari 11 Brand Yang Di Handle • Pembuatan Invoice Tagihan Ke Pusat • Pre-Order COOCAA 3 Unit • Pre-Order TOSHIBA Kerusakan Layar Dan Mainboard 3 Unit • Pre-Order TCL 4 Unit Kerusakan Layar Dan Mainboard
Kamis, 2 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pengiriman Unit Kepihak Pusat Untuk Penukaran Unit Baru • Pembuatan Surat Jalan Untuk Unit • Crosscheck Part Dari Pihak Maspion Pusat
Jumat, 3 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order Saprepart YONGMA • Pembuatan Surat Jalan TOSHIBA Untuk Panel Bekas
Sabtu, 4 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA 3 Unit

	• Pre-Order TOSHIBA 4 Unit • Pre-Order Sparepart PHILIPS Yang Dibutuhkan Untuk Stock
Senin, 6 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order TCL 6 Unit Kerusakan Layar • Crosscheck Semua Unit Yang Masih Pending Sparepart • Pre-Order COOCAA 5 Unit • Pre-Order TCL 5 Unit • Pre-Order CHANGHONG Dan CHIQ 4 Unit • Pre-Order TOSHIBA 3 Unit
Selasa, 7 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order TCL 5 Unit • Pre-Order TOSHIBA 5 Unit • Finish TOSHIBA Di Sistemnya • Finish Dan Crosscheck Unit COOCAA
Rabu, 8 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order PHILIPS Tv 1 Unit • Pre-Order AKARI 2 Unit • Finish Job CHANGHONG 4 Unit • Finish Job Tck 5 Unit • Pre-Order TCL 4 Unit
Kamis, 9 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order TCL 2 Unit • Pre-Order TCL 7 Unit

	• Finish Toshiba 3 Unit • Finish COOCAA 4 Unit • Pembuatan Surat Jalan COOCAA
Jumat, 10 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Upload Job Ke AP NEWSIS 3 Unit • Finish TCL 5 Unit • Finish COOCAA 4 Unit • Buat Ticket TOSHIBA 5 Unit • Penerimaan Telf Dari Pihak Pusat Merek TCL
Sabtu, 11 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Penjadwalan 4 Job Merek SONY • Pre-Order COOCAA 6 Unit • Pre-Order TOSHIBA Dan Buat Ticket 6 Unit • Pre-Order TCL 2 Unit • Finish TCL 3 Unit
Senin, 13 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Penjadwalan 3 Job Merek TCL • Pre-Order Sparepart Maspion • Finish 4 Unit TOSHIBA • Finish 3 Job TCL
Selasa, 14 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order PHILIPS 3 Unit • Pemberitahuan Survey By Phone Untuk Kepuasan Pelanggan • Pre-Order TCL 4 Unit

	• Membuat Identifikasi Unit CHANGHONG 4 Unit
Rabu, 15 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Finish Job COOCAA 3 Unit • Buat Surat Penagihan Untuk Pihak SONY Surabaya • Pre-Order Sparepart PHILIPS • Upload 2 Unit SONY Ke System AP NEWSIS • Kirim Mou Maspion Dan PHILIPS (Tekhwha Ke Pusat)
Kamis, 16 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pembayaran Part Out Warranty 2 Unit • Pre-Order COOCAA 5 Unit • Pre-Order CHANGHONG 3 Unit • Pre-Order TCL 3 Unit Kerusakan Layar
Jumat, 17 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Upload 3 Job Ke AP NEWSIS Unit In Warranty • Pre-Order TOSHIBA 2 Unit • Pre-Order Mainboard COOCAA 2 Unit • Crosscheck TCL Ke Pusat Terkait 3 Unit Masih Pending
Sabtu, 18 Februari 2023	LIBUR
Senin, 20 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Crosscheck TCL Barang Yang Masih Pending • Membuat Surat Jalan TCL

	• Pre-Order TCL 4 Unit • Pre-Order TOSHIBA Dan Ticket
Selasa, 21 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Identifikasi Unit Headset SONY 4 Unit • Pre-Order SONY 4 Unit • Pre-Order TCL 2 Unit
Rabu, 22 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order CHANGHONG 1 Unit • Pre-Order COOCAA 5 Unit • Pre-Order TOSHIBA 1 Unit • Finish Toshib 2 Unit • Finish CHANGHONG 3 Unit • Interview Refreshment Oleh Pihak SONY Pusat • Call Dengan Konsumen Terkait Kerusakan Unit
Kamis, 23 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order TOSHIBA 3 unit • Membuat Surat Jalan Kirim Unit Rusak ke Pusat TCL • Pre-Order TCL 7 Unit • Finish job TCL 4 Unit • Pre-Order COOCAA 4 Unit
Jumat, 24 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA 7 Unit • Pre-Order TCL 6 Unit • Finish YONGMA

	• Finish MASPION 3 Unit • Menenyiapkan dokumen Claim Toshiba 37 Job
Sabtu, 25 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Finish 2 Unit TCL • Pre-Order TCL 2 Unit • Membuat Claim TOSHIBA Untuk di Email kan ke Pusat • Membuat Daftar Return Sparepart ke Pusat TOSHIBA
Senin, 27 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Finish TCL 2 Unit • Pre-Order TCL 4 Unit • Request Ticket TOSHIBA 1 Unit • Pre-Order COOCAA 4 Unit
Selasa, 28 Februari 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Finish TCL 4 Unit • Pre-Order COOCAA 5 Unit • Pre-Order TOSHIBA 2 Unit

HARI DAN TANGGAL	KEGIATAN
Rabu, 1 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA 4 Unit • Pre-Order TCL 4 Unit • Pre-Order TOSHIBA 2 Unit • Identifikasi Unit CHANGHONG 4 Unit
Kamis, 2 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order TCL 4 Unit • Pre-Order COOCAA 2 Unit • Finish TCL 4 Unit • Membuat Laporan Akhir Bulan Februari Brand TCL, COOCAA, MASPION
Jumat, 3 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA 3 Unit • Pre Order TCL 2 Unit • Close Job COOCAA 3 Unit • Close Job TCL 4 Unit • Membuat Laporan Akhir Bulan Februari
Sabtu, 4 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA 4 Unit • Close Job COOCAA 3 Unit • Pre-Order TCL 4 Unit • Close Job TCL 2 Unit
Senin, 6 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit

	• Finish Job TCL 5 Unit • Pre-Order TCL 1 Unit • Pre-Order COOCAA 3 Unit
Selasa, 7 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA 5 Unit • Pre-Order TCL 7 Unit • Persiapkan Lembar Service Order COOCAA 10 Unit dari kiriman layar baru pihak pusat • Membuat Surat Jalan TOSHIBA untuk kembalikan panel bekas • Membuat Surat Jalan CHANGHONG untuk kembalikan unit bekas
Rabu, 8 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA 10 Unit • Close Job COOCAA 6 Unit • Pre-Order 4 Unit • Pre-Order TOSHIBA 1 Unit • Close Job TOSHIBA 1 Unit • Membuat Surat Jalan TOSHIBA untuk kembalikan panel bekas
Kamis, 9 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order TCL 3 Unit • Close Job TCL 4 Unit • Input Job COOCAA 3 Unit • Close Job TOSHIBA 3 Unit
Jumat, 10 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit

	• Close Job MASPION 3 Unit • Pre-Order TCL 3 Unit • Close Job 1 Unit TCL • Membuat List Pendingan COOCAA Untuk Dikirim ke Pusat
Sabtu, 11 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Persiapkan Claim TOSHIBA yang sudah di ACC dari pihak pusat
Senin, 13 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA 3 Unit • Finish Unit TCL 2 Unit • Finish Unit COOCAA 9 Unit • Finish Unit TOSHIBA 3 Unit • Crosscheck Part Return CHANGHONG dari pusat
Selasa, 14 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Finish COOCAA 3 Unit • Pre-Order TCL 2 Unit • Pre-Order PHILIPS 5 Unit • Finish CHANGHONG 1 Unit
Rabu, 15 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order PHILIPS 6 Unit • Close Job TCL 2 Unit • Pre-Order TOSHIBA 1 Unit
Kamis, 16 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit

	• Crosscheck Return Unit CHANGHONG • Claim SONY Periode Maret II • Finish TCL 4 Unit
Jumat, 17 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Crosscheck Penukaran Unit TCL Suparno • Pre-Order COOCAA 2 Unit • Close Job COOCAA 6 Unit • Meeting Refreshment Training CSR ASC Maret 2023
Sabtu, 18 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order Coocaa 1 Unit • Finish job COOCAA 2 Unit
Senin, 20 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Finish MASPION 10 Unit • Finish YONGMA 20 Unit • Membuat Surat Jalan COOCAA Untuk dikirim ke pusat
Selasa, 21 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA 4 Unit • Close Job TCL 2 Unit • Pre-Order TCL 2 Unit
Rabu, 22 Maret 2023	LIBUR
Kamis, 23 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Upload Job APNEWSIS Brand Sony 3 Unit

	• Finish COOCAA 2 Unit
Jumat, 24 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA 4 Unit • Finish COOCAA 2 Unit
Sabtu, 25 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pengajuan OW Sales Support ditujukan Sony Pusat • Pengajuan Part Defect unit In Warranty • Upload RMA pada RLMS untuk brand SONY
Senin, 27 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Menindaklanjuti terkait unit OW Sales Support kemarin • Pre-Order COOCAA 2 Unit
Selasa, 28 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order TOSHIBA 3 Unit • Pre-Order CHANGHONG 2 Unit • Pre-Order COOCAA 2 Unit
Rabu, 29 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Membuat Debit Note Unit konsumen yang ditujukan ke pusat • Pre-Order 3 Unit COOCAA • Pre-Order 1 unit TCL • Pre-Order TOSHIBA 3 Unit • Identifikasi 3 Unit CHANGHONG dan CHIQ

Kamis, 30 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order CHANGHONG 3 Unit • Pre-Order COOCAA 1 Unit • Close job TCL 2 Unit • Claim dokumen MASPION ke pusat
Jumat, 31 Maret 2023	• Buat Tanda Terima Setiap Harinya Minim 10 Unit • Pre-Order COOCAA • Crosscheck unit COOCAA kepada pihak pusat

LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI KEGIATAN



Pemberkasan Data Customer



**Penulisan Data Customer ke
Lembar Service**



**Penginputan Data Konsumen di
Komputer**



Penerimaan Telfon Konsumen



Audio Power HCDSHAKEX70



Headset WH-1000XM3



Headset WH-1000XM4



PS5

SONY KARTU GARANSI/ Warranty Card Untuk Pemilik

CIAE-HAJDA-AAIA-00003

PT. SONY INDONESIA

Nama Model / Model Name : FE-4218A D1 No. Seri / Serial No : SO1-11365355-1

Nama Pemilik / Owner Name : RUDY HERNANDI

Alamat / Address : BRANGUN SRI H 3

No. Telepon / Telephone No : 0812 1205 7345 Tanggal Pembelian / Purchase Date : 12/01/2012

Toko Penjualan / Dealer Name : PT. Murni Gading Sejahtera

www.sony.co.id

1500-323

BELTA GAME

AL TOG SUKSES DAN TELP: 021 7071 0051

Kartu Garansi Unit TV



Label Hologram One Year Warranty

LAMPIRAN 3

PRESENSI MAHASISWA SELAMA MAGANG

DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA
KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)
Periode**FEBRUARI**.....**MARET 2023**.....



Nama Mahasiswa : SAFIRA PURUHITA PUTRI
NIM : 20120114
Pembimbing : Drs. Christawan Hendatmoko, M.Si.
No. Telp Pembimbing : 0815 4850 7575

Nama Instansi : CV CAHAYA MULTISINGDO SOLO
Alamat Instansi : Jl. Slamet Riyadi No. 60 Klereng, Baban, Banjarnegara
No. Telp Pimpinan : 0812 3614 278

FEBRUARI 2023													
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
✓	✓	✓	✓	LIBUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	LIBUR	✓	✓

MARET 2023													
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
✓	✓	✓	✓	LIBUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	LIBUR	✓	✓

APRIL 2023													
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
✓	✓	✓	✓	LIBUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	LIBUR	✓	✓

Surakarta,
Pimpinan/Ketua/Kepala Instansi
(.....)