

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

2.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Coca Cola Distribution Indonesia Pekanbaru

Coca cola ditemukan pertama kali di Amerika Serikat pada tahun 1885 tepatnya pada tanggal 8 Mei 1886 oleh seorang ahli farmasi Jhon Styth Pemberton di Atlanta, Georgia Amerika Serikat peristiwa bersejarah ini seiring waktunya dengan berdirinya patung Kemerdekaan (*State Of Liberty*) di Amerika, pembangunan Menara Eiffel di Paris, dan diciptakannya mobil Mercedes di Jerman. Dr Jhon Styth Pemberton meninggal dunia pada tahun 1889.

Setelah meninggalnya Dr. Jhon Styth Pemberton, resep coca cola diberikan kepada Asa Chandler yang mendirikan The Coca Cola Company pada tahun 1892 di Atlanta, Georgia Amerika Serikat. Ternyata Asa Chandler seorang yang ulung, setelah tiga tahun dia menerima dan menjalankan bisnis coca cola dia dapat membuktikan bahwa sampai sekarang Coca Cola sudah menjadi minuman favorit disetiap Negara bagian Amerika Serikat. Disamping itu rasa minuman Coca Cola yang mempunyai tempat tersendiri dalam selera masyarakat . peningkatan penjualan Coca Cola sangat ditunjang dengan sistem promosi yang



terencana. Pada saat ini minuman Coca Cola ditempatkan dilokasi yang startegis seperti dekat dengan pasar, dan tempat peristirahatan.

Pabrik Coca Cola yang pertama didirikan di Indonesia adalah pada zaman Hindia Belanda yakni pada tahun 1927. perusahaan ini dimiliki oleh orang Belanda yang bernama Ir. Berny Koning dengan nama perusahaan *De Nederland Indische Minera Water Pabrik Coco Cola* di Jakarta. Setelah Indonesia merdeka perusahaan ini diganti dengan menjadi *The Indonesia Bottles Ltd.* yang berdiri pada tahun 1953 dengan status perusahaan nasional. PT. Coca Cola Bottling Indonesia Padang didirikan pada tanggal 30 Maret 1980 dengan nama PT. Tribina Jdaya Nusantara Bco. Perusahaan ini mendapat kepercayaan dan izin resmi dari PT. Coca Cola Indonesia Jakarta, yang merupakan badan usaha nasional pemegang Lisensi dari *The Coca Cola Export Corporation* (CCEC) dari Atlanta.

PT. tribun jdaya Nusantara berproduksi secara komersil pada tanggal 29 Juni 1983 dengan daerah pemasaran Sumatra Barat, Riau dan Jambi. Pada tahun 1987 bergabung dengan Pan Java Group and tanggal 1 Juni 1992 *Joint Venure* dengan CCA Australia dan berubah nama menjadi PT. Coca Cola Amatil Indonesia, Juli 2002 berubah menjadi PT. Coca Cola Bottling Indonesia Padang.

PT. Coca Cola Kendali Soda Pekanbaru adalah sebuah perusahaan dagang yang bergerak dalam pemasaran minuman ringan tanpa alcohol. Perusahaan ini adalah cabang dari PT. Coca cola Bottling Indonesia Padang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berfungsi sebagai kantor perwakilan (*ware House*) untuk memperluas jaringan pemasaran perusahaan induk. Perusahaan yang berdiri pada tanggal 29 Juni 1983 dan pada saat ini terletak di jalan Raya Pekanbaru – Bangkinang Km 14.5.

Pada September tahun 1999 untuk mengadakan penyeragaman seluruh distributor diubah menjadi PT. Coca Cola Amatil Indonesia termasuk untuk daerah Pekanbaru. Dan sejak tanggal 1 Juli 2002 kembali berubah menjadi PT. Coca Cola Distribution Indonesia cabang Pekanbaru. Sedangkan untuk perusahaan Induk di Padang berubah menjadi PT. Coca Cola Bottling Indonesia.

Cabang Pekanbaru adalah distributor terbesar yang ada di wilayah Provinsi Riau. Dan hal ini membuat wilayah pemasaran perusahaan ini lebih besar. Adapun yang menjadi daerah pemasaran perusahaan produk minuman ringan Coca Cola adalah Kota Madya Pekanbaru dan sekitarnya, Bangkinang – Rantau Berangin, Ujung Batu – Pasir pengairan, Lipat Kain –Logas, Minas, Kijang Mati – Kerinci, Siak Buatan Pantai Cermin, Kasi kan dan Perawang. Dan diantara daerah pemasaran tersebut kotamadya Pekanbaru dan sekitarnya adalah daerah yang cukup potensial.

Semakin luas daerah penjualan yang dimiliki maka semakin complex pula pemasaran yang dihadapi, baik itu permasalahan amada transportasi, kerepotan pengiriman dan penerimaan produk, kelancaran komunikasi antara pengecer dengan distributor dan sebaliknya, serta menjaga agar tidak terjadi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kekosongan produk yang memberikan kesempatan kepada produk sejenis untuk masuk.

2.1.2 Coca – Cola Masuk ke Indonesia (*Padang*)

Coca – cola hadir di Indonesia pada tahun 1927, ketika *De Nederland Indische Meneral water* Pabrik (pabrik Air Meneral Hindia Belanda) membotolkan nya untuk pertama kali di Batavia (jakarta). Pada zaman penjajahan jepang (1942 – 1945) produksi Coca Cola lumpuh , tetapi tepat setelah kemerdekaan RI pabrik tersebut beroperasi dengan nama *The Indonesia bottles Ltd* (IBL) dengan status perusahaan nasional.

Tahun 1971 dengan penambahan patner usaha dan modal didirikan lah pabrik pembotolan pabrik pertama di indonesia dengan nama baru PT. Djaya Beverage Bottling Company.

Banyak nya permintaan pasar dan penjualan maka untuk usaha pengembangan industri minuman Coca Cola, didirikan lah tempat – tempat pembotolan berbagai daerah di indonesia diantaranya di Padang.

Coca Cola Amatil Indonesi didirikan pada tanggal 30 Maret 1980 dengan nama PT. Tribina jaya Nusantara Bco. PT. Tribina Djaya Nusantara mendapatkan kepercayaan dan izin resmi dari PT. Coca Cola Indonesia di Jakarta, yang merupakan badan *usaha nasional pemegang lisensi dari The Coca Cola Export Corporation* (CCEC) dari Atlata , untuk memproduksi



dan memasarkan minuman ringan merk Coca Cola, Sprite , fanta The Hi-C dan Bonaqa.

PT. Tribina Djaya Nusantara berproduksi secara komersil pada tanggal 29 Juni 1983 dengan daerah pemasaran Sumatra Barat, Riau dan Jambi. Pada tahun 1987 bergabung dengan PanJava Group dan tanggal 1 Juni 1992 “ *Joint Venture* ” dengan Coca Cola Amatil Australia dan berubah nama menjadi PT. Coca Cola Van Java Bco, dan pada Pebruari 1996 berubah lagi menjadi Coca Cola Amatil Indonesia Padang, hal tersebut disebabkan 90% sahamnya berasal dari Coca Cola Amatil Australia dan 10% berasal dari saham lama. Hingga namanya menjadi Coca Cola Amatil Indonesia.

2.1.3 Industri Minuman Ringan

Di Indonesia, minuman ringan mudah sekali diperoleh di berbagai tempat, mulai dari warung sampai toko-toko kecil. Minuman ringan dikonsumsi oleh semua lapisan masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan dan pekerjaan. Survei yang dilakukan oleh sebuah lembaga independen (LPEM Universitas Indonesia) dan sebuah perusahaan riset pemasaran DEKA menunjukkan bahwa :

1. Pada tahun 1999, 85% dari konsumen bulanan minuman ringan mempunyai pendapatan rumah tangga rata-rata di bawah Rp 1 juta (US\$ 100) per bulan. 46% diantara mereka berpenghasilan kurang dari Rp 500.000 (US\$50).



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. 72% konsumen mingguan mempunyai penghasilan rata-rata kurang dari Rp 1 juta perbulan lebih dari 40 % diantara mereka adalah pelajar karyawan paruh waktu dan para pensiunan.
3. Diantara konsumen mingguan, minuman ringan dikonsumsi sama seringnya dengan minuman sirup dan makanan ringan, dan jauh lebih sering dikonsumsi dibandingkan dengan es krim.

Dengan konsumsi minuman ringan yang sedemikian luasnya, produk minuman ringan bukanlah barang mewah melainkan barang biasa. Industri minuman ringan memiliki potensi yang amat besar untuk dikembangkan dengan jumlah konsumsi per kapita yang masih rendah dan penduduk berusia muda yang sangat besar.

Saat ini, Indonesia mencatat tingkat konsumsi produk-produk Coca Cola terendah (hanya 13 porsi saji seukuran 236 ml per orang per tahun), dibandingkan dengan Malaysia (33), Filipina (122) dan Singapura (141). Karena minuman ringan merupakan barang yang permintaannya elastis terhadap harga, berbagai upaya dilakukan agar harga produk-produk minuman ringan tetap terjangkau. Dibandingkan dengan Indonesia, konsumsi minuman ringan di negara tetangga jauh lebih tinggi (Indonesia:13; Malaysia:33; Filipina:122). Untuk ilustrasi, pada tahun 1977, konsumen bisa membeli 11 botol kecil minuman ringan mengandung soda atau teh siap minum dengan upah minimum harian di Jakarta dan 13 botol pada tahun 2001. Elastisitas harga minuman ringan terhadap permintaan adalah -1.19 yang berarti bahwa saat terjadi kenaikan harga, volume

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

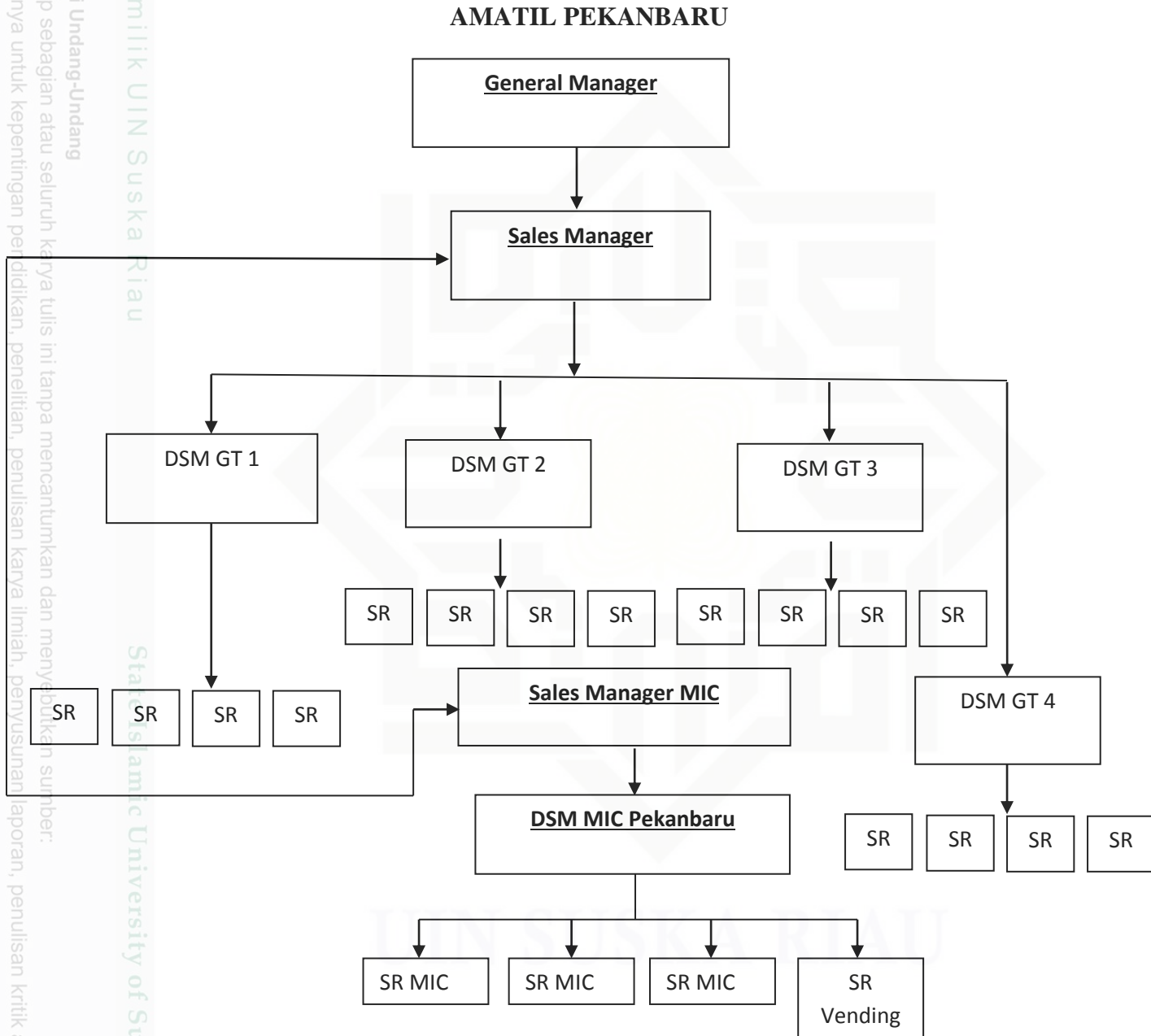
penjualan akan berkurang dengan prosentase yang lebih besar daripada prosentase kenaikan harga tersebut.

Ditinjau dari segi penciptaan kesempatan kerja, industri minuman ringan memiliki efek multiplier yang besar pada tenaga kerja. Dengan rasio sebesar 4,025, industri minuman ringan menduduki peringkat ke - 14 dari 66 sektor industri lainnya di seluruh Indonesia. Ini berarti bahwa untuk setiap peluang pekerjaan yang tercipta, atau hilang, di industri minuman ringan, empat kesempatan kerja akan tercipta, atau hilang, di tingkat nasional.

Delapan puluh persen penjualan minuman ringan dilakukan oleh pengecer dan pedagang grosir dimana 90% diantaranya termasuk dalam kategori pengusaha kecil. Bagi para pengusaha kecil tersebut, produk minuman ringan merupakan barang dagangan terpenting mereka dengan kontribusi sebesar 35% dari total penjualan dan nilai keuntungan sebesar 34%. Industri-industri penunjang lainnya yang terkena dampak kegiatan industri minuman ringan meliputi gelas, tutup botol, transportasi dan media.

2.2 Struktur Organisasi

Gambar II.1
STRUKTUR ORGANISASI (MARKETING) PT. COCA COLA



Sumber : PT. Coca-Cola Amatil Indonesia Cabang Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

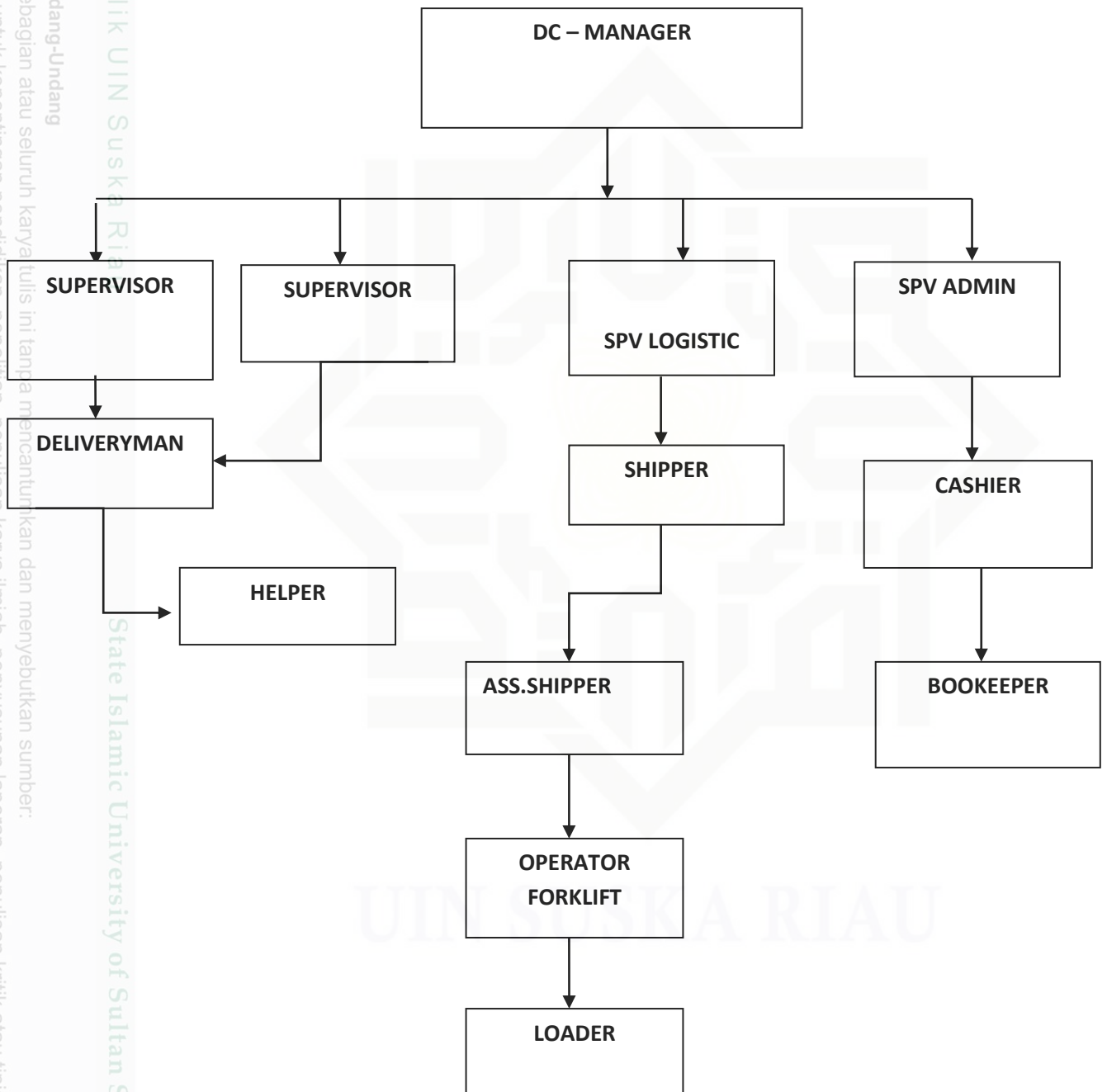
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar II.2
STRUKTUR ORGANISASI (SUPPLY CHAIN) PT. COCA COLA
AMATIL PEKANBARU



Sumber : PT. Coca-Cola Amatil Indonesia Cabang Pekanbaru.



2.3 Tugas dan Wewenang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.1 Bagian Marketing terdiri dari :

1. GM GT (*General Manager General Trade*), Memimpin atau mengkoordinasi tugas-tugas bawahannya pada masing-masing bagian yang ada dengan area lebih luas.
2. SM GT (*Sales Manager General Trade*), Memimpin atau mengkoordinasi tugas-tugas bawahannya pada masing-masing bagian yang ada.
3. SM MIC (*Sales Manager Modern Consumption*), Memimpin atau mengkoordinasi tugas-tugas bawahannya pada masing-masing bagian yang ada.
4. DSM MIC (*Distric Sales Manager*), Bertanggung jawab terhadap pengawasan dan pelaksanaan tugas para salesman dikelompok masing-masing.
5. SR (*Sales Representative*), Menawarkan produk kepada konsumen,menata product serta melakukan penagihan kredit kepada outlet.

2.3.2 Supply Chain terdiri dari :

1. DC Manager, menangani pendistribusian produk, masalah alat pendistribusian.
2. Supervisor, terdiri dari 3 bagian yang mengurus bagian Administrasi,Logistik ,dan Distribusi Product.



3. SPV Admin : Menghandle bagian Administrasi dan menerima laporan dari :
 - a. Cashier, mengelola dalam bidang keuangan perusahaan.
 - b. Book Keeper, bagian pembukuan yang membukukan penjualan
 - c. SPV Logistik : Menghandle bagian pergudangan dan menerima laporan dari : Shipper, bertanggung jawab terhadap pengeluaran barang dan masuknya barang dari gudang. Shipper juga bertugas membuat laporan harian, mingguan, dan bulanan.
 - d. Helper : Memuat product ke atas mobil sesuai dengan orderan yang akan di antarkan oleh deliverymen dan menurunkan product sesuai dengan orderan outlet
 - e. SPV Distribusi Product : Menghandle bagian pemasaran product dan menerima laporan dari : Deliveryment, Mengantarka product kepada outlet yang telah di order oleh preseller dan melakukan penagihan serta menyetorkanya ke kasir.

2.4 Visi dan Misi Perusahaan

2.4.1 *The Best Beverage Company In Southeast Asia*

1. Pertumbuhan volume penjualan yang Konsisten-Double Digit setiap tahun sampai 2020.



2. Pertumbuhan EBIT Konsisten-Double Digit tinggi sampai tahun 2020.
3. Peningkatan pangsa pasar NARTD-Bersaing dalam semua kategori NARTD yang secara komersil menarik.
4. Reputasi tertinggi tertinggi dalam produk dan Costumer Sevice di antara produsen barang konsumsi.
5. Perusahaan yang di segani dan di hormati (CRS,OHS,Penghargaan).

2.5 Bagian Perusahaan

1. Kepegawaian

PSG merupakan upaya penerapan pelajaran di sekolah untuk dipraktekkan secara nyata. Hal- hal tentang dunia kerja yang dipelajari oleh siswa pada jurusan mereka masing- masing diterapkan secara langsung pada dunia kerja. Ruang lingkup antara sekolah dengan dunia kerja berbeda, antara lain dalam dunia kerja terbagi dalam beberapa bagian,dan di CCA Pekanbaru terbagi juga menjadi 2 departemen yaitu: *Marketing* dan *Supply Chan* sesuai dengan struktur di atas.

2. Fasilitas yang Dimiliki

PT Coca Cola Amatil Indonesia memiliki fasilitas kerja yang lengkap.

Berupa alat alat kerja yang memadai.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Disiplin Kerja

PT. Coca Cola Sales Office Pekanbaru adalah perusahaan yang mempunyai disiplin tinggi, karena kedisiplinan dalam bekerja akan menentukan bagaimana hasil pekerjaan dikemudian harinya. Setiap Pelanggaran yang dilakukan akan mendapatkan Surat Peringatan, yang terdiri dari SP1, SP2, SP3.

Jadwal untuk memulai aktifitas dimulai pada pukul 07.30 dan berakhir sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing karyawan, sedangkan untuk siswa PSG dimulai dari pukul 07.30 s/d 17.00.

Dengan adanya kedisiplinan dalam bekerja, pekerjaan yang dilakukan akan mendapatkan hasil yang memuaskan bagi diri sendiri dan perusahaan. Dan dengan adanya disiplin kerja, tidak akan ada pekerjaan yang tertunda dan pekerjaan akan selesai tepat pada waktunya.

4. Pemeliharaan Tempat dan Lingkungan Hidup

Dalam pemeliharaan tempat dan lingkungan hidup mencari cleaning service yang bertugas untuk kebersihan perusahaan agar karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan memicu kebersihan target perusahaan dengan lingkungan pekerjaan nyaman dapat menambah produktifitas kerja kepada seluruh karyawan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Strategi CCAI 2011

1. *Outlet Aktif*

Membangun outlet aktif dan melayani outlet yang bagus melalui Team Direct.

2. *Alat Pendingin*

Menempatkan CDE pada outlet dengan volume yang cukup.

3. *Merchandising*

Meningkatkan *standart Merchandising* di semua outlet dengan RED.

4. *Produktivitas Sales*

Meningkatkan jumlah karyawan yang melayani pelanggan.

5. *Pricing*

Meningkatkan kemampuan dan disiplin dalam penetapan harga.

6. *Direct Marketing Expenditures (DME)*

Mendorong efektifitas DME ; berinvestasi dan memetik & hasil.

7. *Supply Chain*

Meningkatkan efisiensi dan menghilangkan pemborosan biaya.

8. *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

Membangun dan menyempurnakan aktifitas CSR untuk “membuat perbedaan nyata” dan menghasilkan perbaikan reputasi perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. 12 Lanned Call SR PT Coca Cola Sales Office Pekanbaru

1. Cek advertensi di luar dan di dalam.
2. Ucapkan salam.
3. *Scan 2D barcode outlet ID sticker.*
4. *Check In.*
5. Cek lemari pendingin dan *scan 2D barcode CCAI GDM.*
6. Isi survay di New ROAM.
7. Masukkan produk-produk wajib ke pendingin dan atur sesuai planogram.
8. Cek stock produk.
9. Input order via ROAM.
10. Pasang POSM material.
11. Ucapkan salam penutup dan pamit.
12. Check out.

7. DIFOTAI

1. DIFOTAI

Delivery In Full On Time and Accurate Invoice.

Cara untuk mengukur akurasi invoice dengan aktual pengiriman, dalam hal waktu pengiriman, dalam hal waktu pengiriman, total produk (CS) dan kelengkapan (SKU) produk.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. TUJUAN DIFOTAI

Untuk perbaikan CCAI secara keseluruhan sehingga kita bisa meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

3. MENGAPA DIFOTAI PENTING ?

Karena kita harus memastikan tingkat pelayanan kita (CCAI) kepada pelanggan = 100%.

4. APA PERANAN DELIVERYMAN DALAM DIFOTAI ?

Memberikan informasi (*reason code*) yang akurat (PAS) atas masalah yang di temui dalam prose pengiriman produk ke pelanggan.

5. DIFOTAI=KPI Deliveryman

Kejujuran dalam menuliskan reason code adalah kunci peningkatan pelayanan prima CCAI kepada pelanggan

8. Jenis- Jenis Product Coca-Cola

1. Coca-Cola
2. Ades
3. Powerade Isotonik
4. Minute Maid Pulpy Orange.
5. Pulpy O'manggo.
6. Diet Coke
7. Coke Zero
8. Sprite
9. Srite Zero
- 10.Fanta
11. Schweppes
12. Frestea Green
13. Minute Maid Pulpy
Tropiccal
14. Frestea apel, lemon, dan
Markisah