

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA PROFESI

#### 3.1 Bidang Kerja

Bidang kerja Praktikan sebagian bagian dari *Customer Service* dalam perusahaan ini tentunya dapat jelaskan sebagai berikut :

- Membalas setiap pesan yang masuk berisikan pertanyaan dari pelanggan Gradana mengenai cara peminjaman, syarat dan dokumen yang perlu di lengkapi, cakupan area Gradana, serta perihal investasi.
- Beberapa platform yang digunakan oleh *customer service* Gradana meliputi email dengan domain **.Gradana.com** berbasis *Gmail*, Membalas pesan yang masuk dari platform **Message Bird** serta Membalas pesan dari platform Whatsapp.
- Apabila ada kendala dengan sistem *customer service* akan menghubungi dengan tim IT *internal* perusahaan menggunakan Jira Software dengan sistem tiket pengaduan.

#### 3.2 Pelaksanaan Kerja

Jam Kerja : Jam 09.00 – jam 18.00 WIB

Keterangan : Masuk hari Senin – Jumat, Sabtu & Minggu ( **Offday** )

Di dalam masa pandemi saat ini, perusahaan membebaskan setiap karyawan di mana bisa memilih sistem bekerja, namun terpenting tanggung jawab kerja dapat terselesaikan dengan baik. Sistem bekerja yang di maksud adalah sistem **Work From Office** ( WFO ) atau **Work From Home** ( WFH ). WFH akan diambil oleh setiap karyawan apabila didalam keadaan suatu kantor tidak di mungkinkan bekerja dari kantor karena terkait kondisi kesehatan / keamanan seseorang.

### 3.2.1 Sistem dan Aplikasi yang di gunakan

Pada Sistem *Chat Customer Sevice* PT. Gradana Teknoruci Indonesia ada beberapa aplikasi yang digunakan untuk mendukung operasional dan komunikasi dengan customer sebagai berikut :

Nama Aplikasi	Ticket yang masuk /keluar per hari	Rata - Rata per bulan	Keterangan
<i>Message Bird</i>	12	300	<i>Eksternal</i>
<i>Whatsapp Bussiness</i>	25	600	<i>Eksternal</i>
<i>Email</i>	5	150	<i>Eksternal</i>
<i>Jira Software</i>	3	70	<i>Internal</i>

Tabel 3.1 Tabel jumlah tiket pelaporan

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Tentunya dalam proses bisnis transaksi Fintech P2P *Lending* tidak lepas dari kendala yang muncul dalam setiap transaksi di sistem. Berikut beberapa kendala yang dapat pratikan jabarkan selama Kerja Praktek :

- Seringnya ada kendala dalam proses pendaftaran ( **registrasi** ) yang meliputi pendaftaran tanda tangan digital. Dimana setiap *lender* ataupun *borrower* yang mendaftarkan diri ke aplikasi / *website* gradana diharuskan untuk **registrasi** tanda tangan digital. Dikarenakan tanda tangan digital menggunakan sistem pihak ketiga yaitu **Digisign**. **Digisign** adalah tanda tangan elektronik berbasis layanan publik yang ditujukan untuk setiap berkas dan transaksi elektronik. Fitur ini didukung oleh pendaftaran dan *verifikasi* prosedur KYC dengan melakukan otentikasi data pelanggan secara daring maupun luring.
- Sering terjadi *Bug* disaat perubahan / *update data lender*. Muncul notifikasi **Error : Request Failed with status 504**.
- Terkadang *Loan* berubah menjadi *Full Funded* ( Pendanaan Terpenuhi ) walaupun masih ada *slot remaining*.
- Ketika *lender* klik *button* buka pendanaan, tidak dapat menampilkan halaman selanjutnya dan bagaimana yang seharusnya.

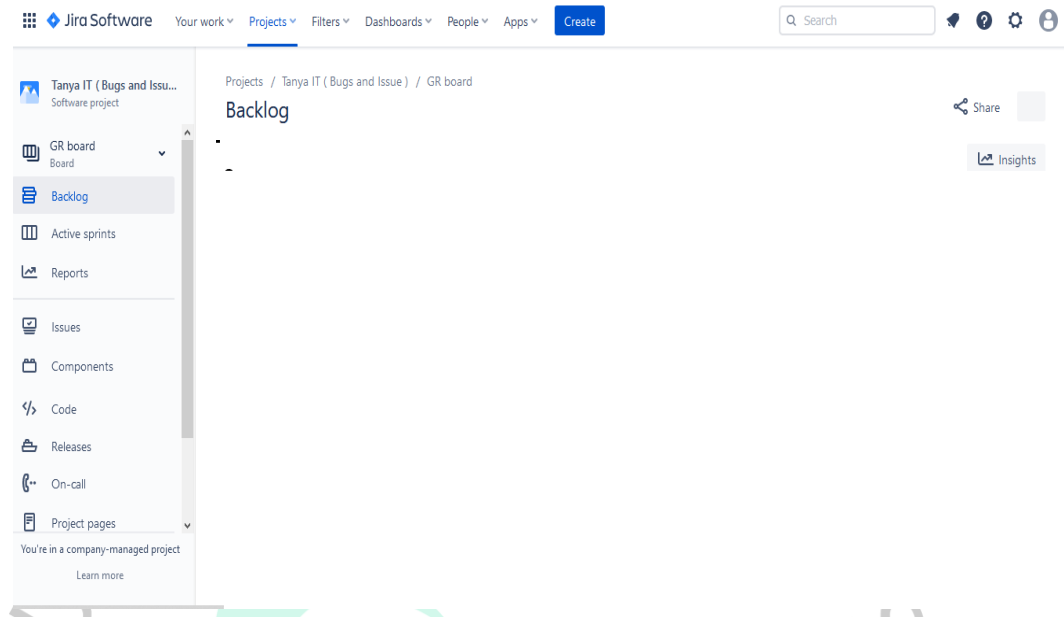
Selain terkait sistem, kendala yang di hadapi Praktikan dalam pelaksanaan KP. Masih kurang baiknya koordinasi di dalam internal perusahaan itu sendiri dikarenakan terbatasnya tim kerja dalam setiap devisi.

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

Perihal kendala apabila *customer* mengalami gagal dalam melakukan pendaftaran menggunakan **Digisign**, Seorang *Customer Service* mengarahkan untuk melakukan *setting* yang dapat dilakukan oleh *customer* itu sendiri dengan cara masuk ke menu profil>>ttd digital>>buka>>klik dan *direct ke page digisign*>>kemudian klik bagian tekan disini untuk melanjutkan kalau *customer* sudah menyelesaikan proses *sign in*.

Setiap kendala yang terkait sistem seorang *customer* wajib membuat tiket. Dimana tiket tersebut digunakan sebagai dokumentasi *case by case* sebuah permasalahan sistem. Tiket tersebut di buat pada sebuah aplikasi *platform* yang bernama '**Jira Software**'. Program ini adalah sebuah perangkat pendukung manajemen proyek yang mencakup hampir semua metode pengembangan perangkat lunak khususnya yang berbasis Agile seperti *Scrum* dan *KANBAN*, dan lainnya untuk pengembangan perangkat lunak. Dari *agile report*, Kita dapat merencanakan, melacak, dan mengelola semua proyek pengembangan perangkat lunak tersebut menjadi lebih baik. Jira software ini sangat diperlukan sebagai acuan kendala sistem dan komunikasi dengan tim IT terkait apa saja yang harus segera di selesaikan untuk setiap kendala yang terjadi.

Berikut ini adalah tampilan *backlog* Jira Software seorang *customer service* dalam memasukan setiap keluhan yang terkait dengan sistem untuk ditindaklanjuti oleh tim IT Gradana yang di jelaskan pada gambar di bawah ini ;



Gambar 3.1 Aplikasi Jira Software ( Backend )

Selain itu praktikan menjelaskan bagaimana cara mengatasi kendala terkait koordinasi dengan antar bagian yaitu dengan melakukan pendekatan yang aktif dengan atasan dan pembimbing KP di kantor dengan melakukan banyak interaksi dan komunikasi terkait kendala yang dihadapi meliputi sistem, masih banyaknya sistem yang terbilang belum sepenuhnya otomatis dan sebagainya.

### 3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Pada saat melakukan kerja profesi di mana tempat yang menjadi syarat tempat Kerja Praktek ini merupakan tempat kerja Praktikan saat ini. Banyak pembelajaran yang di dapat oleh Praktikan baik itu cara menganalisa sebuah sistem yang berjalan dan bagaimana cara mengatasi masalah tersebut hingga nantinya masalah tersebut dapat di terapkan dalam pekerjaan sehari – hari. Sebagai *Customer Service* satu – satunya di perusahaan ini tentunya dikarenakan kurangnya SDM tentunya banyak hambatan namun berkat kerja sama tim yang *solid*, seluruh permasalahan yang mungkin terjadi akan dapat ditanggulangi.

Dari kerja profesi ini, Praktikan memperoleh pengalaman untuk menerapkan materi pembelajaran selama kuliah di Program Studi Sistem

Informasi. Penerapan mata kuliah Analisa Proses Bisnis, hal tersebut dapat digunakan untuk menganalisa proses bisnis perusahaan yang sedang berjalan.

Setiap kendala sistem yang berkenaan dengan *customer service*, dapat ditangani dengan baik sesuai dengan prosedur perusahaan. Setiap *step by step* di jalankan dengan baik. *Customer service* sangatlah berperan penting dalam hal ini dikarenakan dalam pelaksanaannya baik itu praktek ataupun sehari – hari kendala yang terjadi baik itu dari sistem ataupun kendala operasional, Seorang *customer service* harus mengetahui hal tersebut dan dituntut untuk dapat *solving problem* ( mampu mengatasi masalah ).

