

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **Bidang Kerja**

Semua mahasiswa program Sarjana Manajemen Universitas Pembangunan Jaya harus menyelesaikan Kegiatan Kerja Profesi (KP) untuk mendapatkan kredit yang cukup sebelum menerima tugas gelar. Kegiatan profesional adalah kegiatan praktek langsung di suatu lembaga atau perusahaan yang menerapkan ilmu yang diperoleh di perguruan tinggi. Kegiatan kerja profesi referensi langsung dari perusahaan tempat bekerja yang menjadi tempat kerja profesi yaitu PT. Fuse Nano Tekno. Praktisi kemudian melengkapi prosedur yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan Program Studi Manajemen, yang harus ditandatangani oleh pembimbing dan ketua program studi.

PT. Fuse Nano Tekno. Beralamat Ruko Rich Palace, Jl. Meruya Ilir Raya No.36-40, RT.8/RW.7, Srengseng, Kembangan, West Jakarta City, Jakarta 11630. Menjadi pilihan utama karena perusahaan tempat bekerja dan Fuse adalah platform insurtech yang menghubungkan berbagai produk asuransi dari banyak perusahaan asuransi merupakan lembaga yang menawarkan produk asuransi dalam hal mendukung kegiatan untuk memberikan perlindungan finansial di zaman yang serba tidak pasti. Posisi yang diberikan kepada mahasiswa ialah customer service.

Pemenuhan persyaratan administrasi dengan dosen akademik dan setelah disetujui oleh administrasi mata kuliah dengan mengirimkan berkas berupa formulir lamaran melalui email ke perusahaan sampai dengan izin akhir untuk bekerja di perusahaan dan aktif secara profesional.

#### **Pelaksanaan Kerja**

Bekerja secara profesional di perusahaan yang sebenarnya, seorang profesional harus mampu memahami setiap tugas pekerjaan saat menjalankan tugas yang

diberikan. Peran praktisi adalah Customer Service yang berperan membantu Customer Service dalam menjalankan prosedur pengaduan, memantau perkembangan pengaduan dan melaporkan hasil pengaduan. Dalam kerja profesional, para pemegang dibimbing langsung oleh seorang customer service representative yang menjelaskan dan mengajarkan banyak hal tentang tugas kerja. Pekerjaan profesional itu membutuhkan kedisiplinan, seperti kedisiplinan. dan keterampilan serta kemampuan untuk melayani pelanggan.

Tanggung jawab yang terkait dengan pelaksanaan Pekerjaan Profesi sebagai Layanan Pelanggan (Customer Service) adalah sebagai berikut::

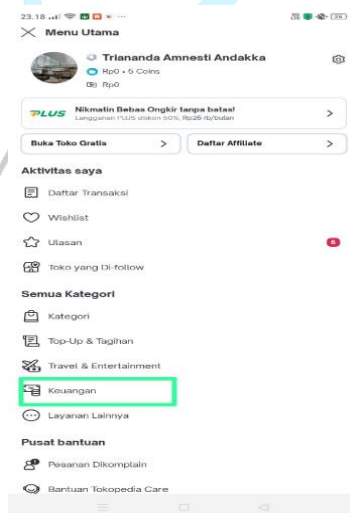
Bekerja sebagai customer dalam proses pengajuan klaim. Jika terdapat customer yang mengajukan klaim melalui aplikasi tokopedia yang sudah secara otomatis akan masuk ke aplikasi fuse management system (FMS). Namun saat ini masih banyak sekali nasabah yang menanyakan mengenai cara pengajuan klaim melalui aplikasi Tokopedia Praktikan akan membimbing klien dan menawarkan bantuan. Langkah-langkahnya:

Menginformasikan nasabah untuk membuka aplikasi Tokopedia melalui ponselnya kemudian menginformasikan membuka bagian menu utama.



Gambar 3.1 Tampilan awal aplikasi

Selanjutnya setelah nasabah masuk ke bagian menu scroll ke bawah pilih bagian semua kategori lalu pilih bagian 'keuangan' seperti gambar yang terlampir.



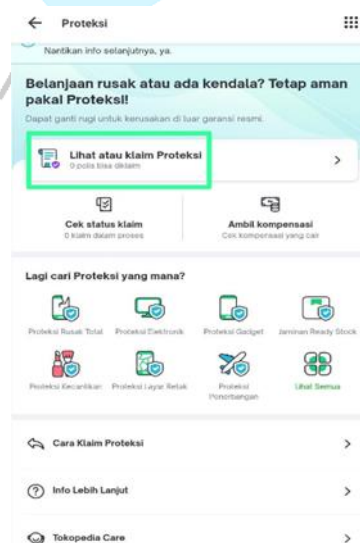
Gambar 3.2 Tampilan menu aplikasi pengajuan klaim

Selanjutnya setelah masuk di menu keuangan akan ada menu “Klaim Proteksi” dan mengarahkan nasabah klik menu tersebut yang akan menampilkan polis aktif nasabah yang akan ingin diajukan klaim.



Gambar 3.3 Tampilan menu pengajuan klaim

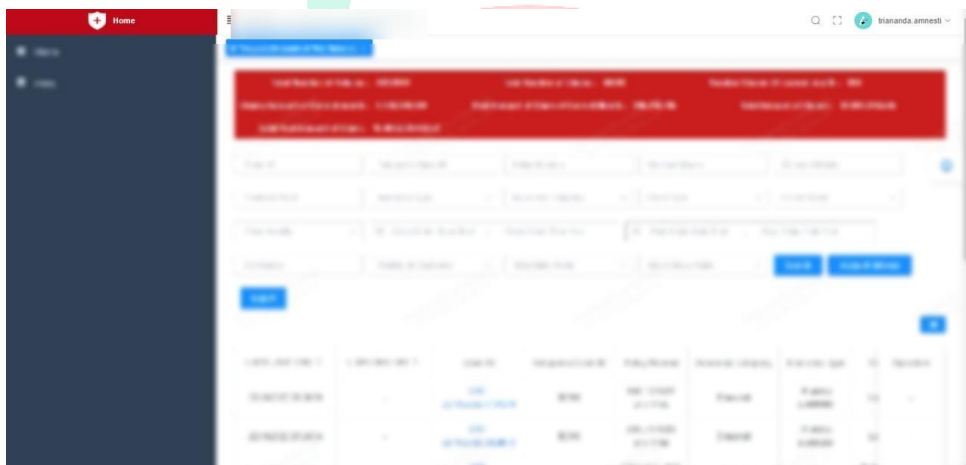
Selanjutnya akan ada pilihan proteksi yang ingin nasabah ajukan klaim dan mengarahkan nasabah klik menu “Lihat atau Klaim Proteksi”



Gambar 3.4 Tampilan menu pengajuan klaim

Selanjutnya tahap terakhir adalah melengkapi kebutuhan klaim yang di minta seperti KTP, Foto kerusakan barang, detail kronologi, tanggal kejadian kerusakan barang dan dokumen pendukung lainnya. Setelah pengajuan klaim sukses dan nasabah bisa melakukan pengecekan status klaim di halaman klaim dalam waktu 5 hari kerja.

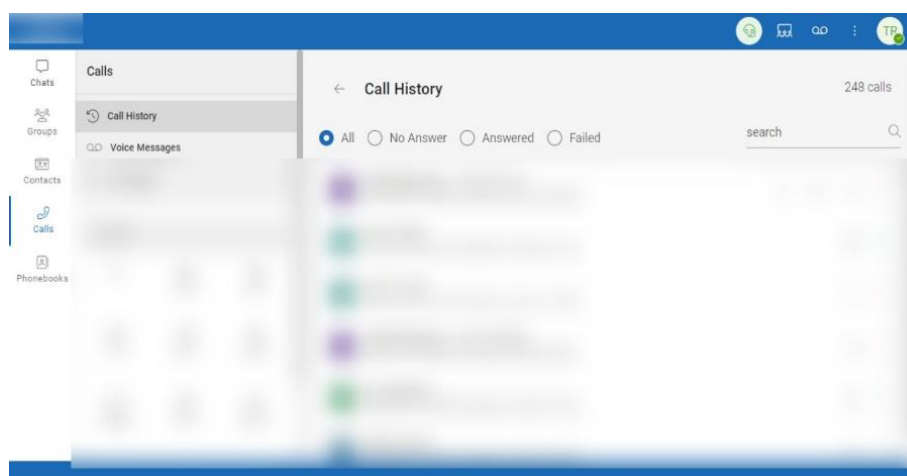
Setelah nasabah selesai mengajukan klaim melalui aplikasi Tokopedia selanjutnya ustomer service akan verifikasi data customer terlebih dahulu melalui layanan telephone untuk menanyakan terkait dengan tepat tanggal kejadian yang sesuai, detail kronologi dan email yang aktif setelah itu customer service akan input hasil verifikasi dengan nasabah dan melanjutkan proses klaim tersebut ke pihak department resolution sebagai analis klaim.



**Gambar 3.5 Aplikasi fuse management system (FMS)**

Bekerja sebagai Customer Service, menghubungi nasabah untuk memastikan informasi nasabah yang dibutuhkan sudah lengkap, meminta informasi lengkap dan dokumen pendukung untuk proses klaim, serta menerima telepon masuk dari nasabah yang ingin menanyakan perkembangan klaim. Bertujuan untuk mendapatkan informasi secara cepat dan langsung. Layanan pelanggan masuk adalah salah satu layanan pelanggan/pelanggan telepon. Layanan pelanggan ini terjadi ketika pelanggan menghubungi kami dengan

beberapa pertanyaan atau permintaan layanan lainnya. Layanan ini disediakan oleh pelanggan untuk mengajukan pertanyaan tentang keluhan dan mendaftarkan keluhan terkait. Selain layanan inbound, layanan ini juga memiliki layanan suara outbound yang dapat digunakan untuk memantau masalah layanan atau menginformasikan pelanggan tentang proses pengaduan yang sedang berlangsung. Kami meminta dokumentasi lengkap untuk memastikan proses pengaduan berjalan lancar, secara aktif meminta umpan balik dari pelanggan.

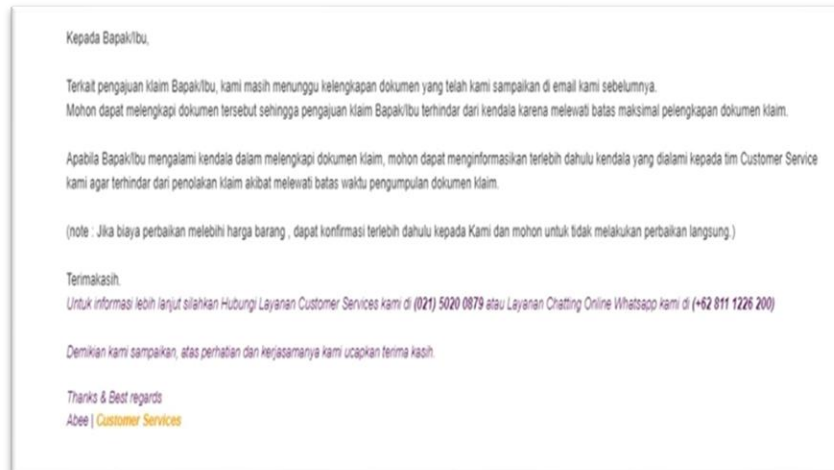


Gambar 3.6 Aplikasi rtc

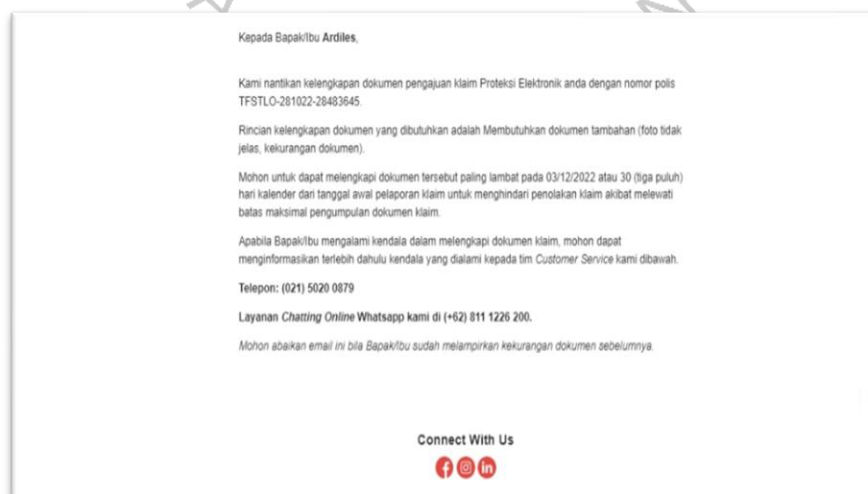
Layanan email pengingat pelanggan untuk mengingatkan pelanggan yang belum menyelesaikan klaim tepat waktu sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh proses klaim. Pengingat janji temu atau pengingat dapat membantu klien dengan kekhawatiran mereka tentang pengajuan klaim yang saat ini tertunda. Kami akan mengingatkan Anda dengan 3 pengingat pelanggan melalui email aktif. Pengingat dengan template yang kami kirim ke pelanggan. Di bawah ini adalah contoh pengingat yang masuk ke alamat email pelanggan.

reminder email Reminder 1 bertujuan untuk mengingatkan Kembali nasabah bahwa saat ini kami masih menunggu kelengkapan dokumen sampai dengan

batas maksimal yaitu 30 hari kalender terhitung sejak awal nasabah mengajukan klaim.



Reminder 2 Reminder ke-2 ini berbeda dengan reminder pertama. Dikarenakan untuk reminder ke2 ini menginformasikan tanggal terakhir dimana nasabah tersebut harus melengkapi dokumen yang di perlukan agar pengajuan klaim nya tidak melewati batas pelaporan.



Reminder ke 3 merupakan reminder terakhir yang dimana nasabah hanya dapat melengkapi dokumen tersebut terakhir di hari yang telah di informasikan di reminder ke2.

Kepada Bapak/Ibu,

Terkait kelengkapan dokumen klaim, mohon dapat melengkapi dokumen tersebut maksimal pada hari ini.

Mohon dapat melengkapi dokumen klaim yang dibutuhkan pada hari ini, jika tidak pengajuan klaim ini akan kami anggap dibatalkan akibat melewati batas maksimal pengajuan klaim.

Apabila Bapak/Ibu mengalami kendala dalam melengkapi dokumen klaim, mohon dapat menginformasikan terlebih dahulu kendala yang dialami kepada tim Customer Service kami.

Terimakasih.  
Untuk informasi lebih lanjut silahkan Hubungi Layanan Customer Services kami di (021) 5020 0879 atau Layanan Chatting Online Whatsapp kami di (+62 811 1226 200)

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Thanks & Best regards  
Abee | Customer Services

Terakhir adalah Closing statement dimana hal ini menginformasikan kepada nasabah bahwa pengajuan klaim nya tidak dapat di proses lebih lanjut di karenakan nasabah tidak dapat melengkapi dokumen dalam kerangka waktu yang ditentukan.

Dear Bapak/Ibu,

Terima kasih atas Pengajuan Klaim yang Bapak/Ibu telah ajukan kepada kami.

Melalui email ini, ingin kami sampaikan bahwa Pengajuan Klaim Bapak/Ibu tidak dapat diproses lebih lanjut karena Klaim Bapak/Ibu ajukan telah melebihi batas SLA Pengumpulan Dokumen Klaim yakni 30 (tiga puluh) hari kalender.

Dengan ini kami sampaikan mohon maaf atas penolakan Klaim yang Bapak/Ibu ajukan.

Terimakasih.  
Untuk informasi lebih lanjut silahkan Hubungi Layanan Customer Services kami di (021) 5020 0879 atau Layanan Chatting Online Whatsapp kami di (+62 811 1226 200)

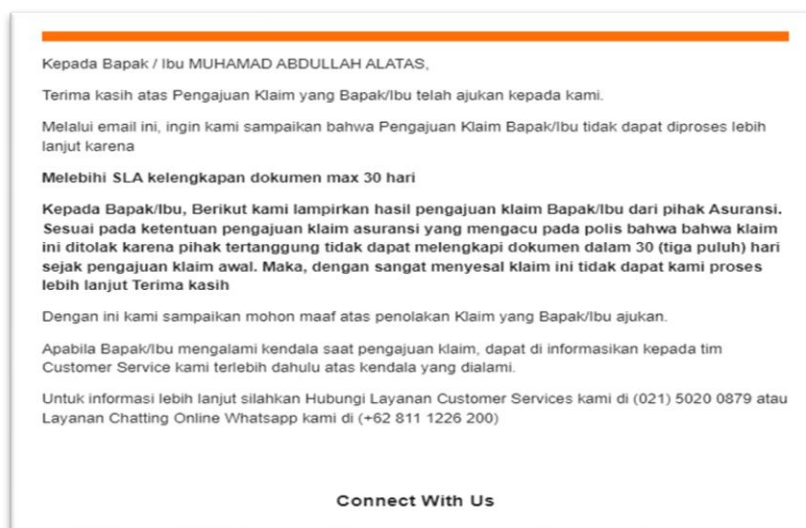
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Thanks & Best regards  
Abee | Customer Services

Setelah closing statement kepada nasabah melalui email customer service akan melakukan pengajuan pembatalan klaim dikarenakan nasabah tidak dapat

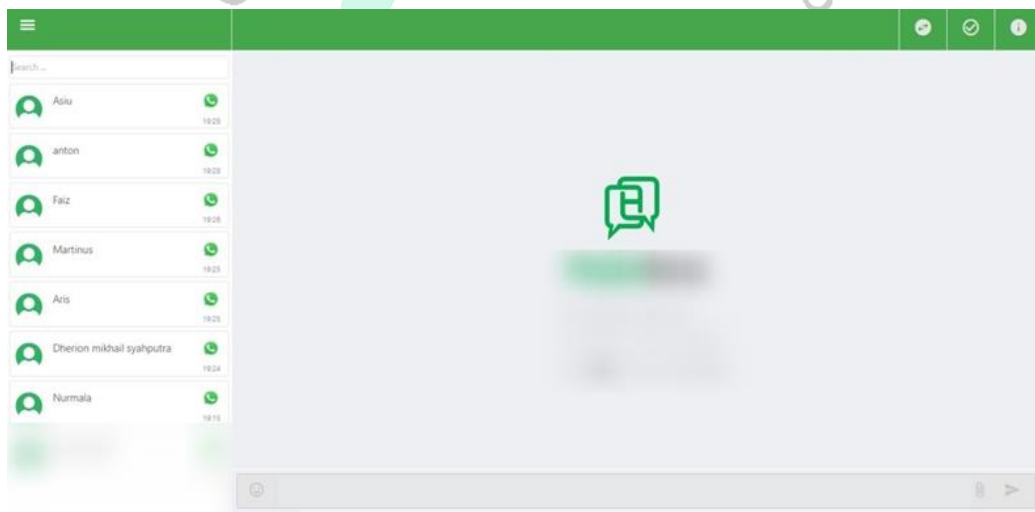


melengkapi dokumen yang di perlukan dalam batas waktu yang telah di tentukan. Permintaan pembatalan klaim ke pihak resolution agar dilakukan perubahan status klaim pada aplikasi fuse management system (FMS). Dari yang sebelumnya status klaim “Open” menjadi declined. Setelah status berubah kami akan melakukan “Confirm Declined” yang akan merubah status klaim nasabah menjadi “Close” yang nantinya nasabah secara otomatis akan mendapatkan notifikasi pada emailnya seperti contoh di bawah ini.



Follow Up dapat diartikan sebagai tindak lanjut atau follow up dari customer service kepada claim analyst atau solution, yang tujuannya adalah untuk meminta umpan balik atau jawaban atas proses klaim yang sedang berjalan. Analisis penyelesaian melalui layanan email. Apabila belum mendapatkan feedback dari pihak asuransi mengenai progress klaim sesuai dengan ketentuan Service Level Agreement (SLA) yang telah di tentukan. Hal ini bertujuan untuk mempercepat progress klaim. Cara lain untuk follow up adalah dengan hanya mengirimkan whatsapp melalui grup perusahaan dengan mengirimkan data-data polis yang perlu di follow-up hal ini bertujuan untuk mempercepat proses komunikasi antara pihak customer service dan tim analis klaim atau resolution.

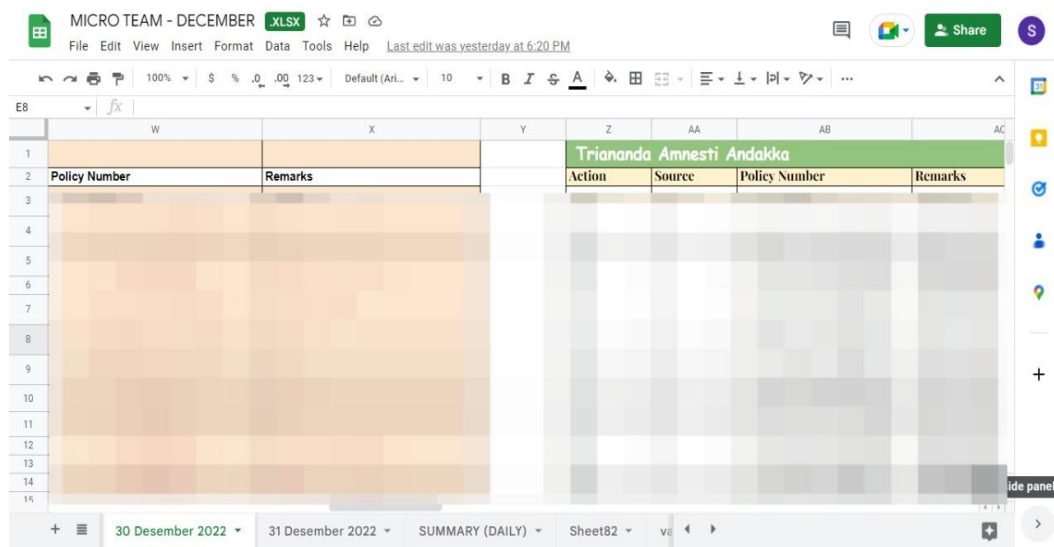
Layanan WhatsApp untuk meningkatkan interaksi pelanggan secara real-time, dua arah. Aplikasi layanan ini bertujuan untuk memudahkan tertanggung yang tidak memiliki alamat email atau pulsa untuk menghubungi layanan kami dan layanan ini sangat membantu tertanggung untuk berkomunikasi tentang iklan, menerima keberatan tertanggung dan melengkapi dokumen untuk menerima whatsapp. Pemrosesan pelanggan dan layanan WhatsApp memudahkan untuk mempertanyakan kelengkapan informasi atau dokumen jika pelanggan tidak dapat dihubungi melalui layanan telepon atau pelanggan tidak memiliki alamat email aktif.



**Gambar 3.7 Tampilan layanan Bot WhatsApp**

Bertugas mengirimkan hasil pengajuan klaim nasabah melalui aplikasi fuse management system yang nantinya secara otomatis masuk ke email nasabah dan masuk ke notifikasi aplikasi akun Tokopedia nasabah. Apabila nasabah yang mengajukan klaim secara manual yaitu dengan mengajukan klaim melalui email maka hasil pengajuan klaimnya akan dikirimkan secara manual melalui email nasabah.

Memasukkan data hasil kerja harian ke dalam spreadsheet dimaksudkan untuk memudahkan manajer mengambil data aktivitas harian. Spreadsheet adalah komputasi awan atau perangkat lunak berbasis awan. Ini membuatnya ringan dan mudah digunakan. Dengan penggunaan berbasis cloud, Anda tidak perlu khawatir file Anda hilang karena berbagai masalah seperti pemadaman listrik atau gangguan.



Gambar 3.8 Tampilan spreadsheet

### Kendala Yang Dihadapi

Saat kegiatan praktik di lapangan, praktisi menghadapi kendala kendala. Kejadian ini timbul karena customer service merupakan customer service yang berada di garda terdepan dalam menangani pelanggan. Ada kendala yang muncul di hadapan praktisi dan perusahaan. Hambatan yang dihadapi praktisi antara lain:

1. Memiliki banyak percakapan sekaligus

Semakin banyak saluran yang tersedia yang digunakan pelanggan, semakin banyak percakapan yang dihasilkan. Setiap pelanggan dapat menggunakan lebih dari satu platform atau saluran komunikasi. Selain itu, adalah umum bagi beberapa pelanggan untuk menghubungi kami secara bersamaan melalui berbagai platform

atau saluran seperti email, WhatsApp, telepon. Ini bisa membuang-buang waktu karena layanan pelanggan perlu beralih saluran atau platform. Di saat yang sama, pelanggan tidak mau menunggu lama. Ketika seorang pelanggan menghadapi masalah, mereka biasanya berpikir bahwa mereka telah menemukan masalah yang sangat sulit. Ini membuat mereka mengajukan pertanyaan sulit.

## 2. Pertanyaan Kompleks

Semakin banyak saluran yang tersedia yang digunakan pelanggan, semakin banyak percakapan yang dihasilkan. Setiap pelanggan dapat menggunakan lebih dari satu platform atau saluran komunikasi. Selain itu, adalah umum bagi beberapa pelanggan untuk menghubungi kami secara bersamaan melalui berbagai platform atau saluran seperti email, WhatsApp, telepon. Ini bisa membuang-buang waktu karena layanan pelanggan perlu beralih saluran atau platform. Di saat yang sama, pelanggan tidak mau menunggu lama. Ketika seorang pelanggan menghadapi masalah, mereka biasanya berpikir bahwa mereka telah menemukan masalah yang sangat sulit. Ini membuat mereka mengajukan pertanyaan sulit.

## 3. Sistem FMS yang error

Biasanya di akhir bulan sistem FMS yang error tiba-tiba. Hal ini kerap terjadi apabila aplikasi fms sedang di normalisasi oleh pihak IT hal ini akan memperlambat kerja para karyawan.

## 4. Aplikasi bot whatsapp error

Aplikasi ini kerap error namun tidak lama sehingga nasabah yang menghubungi kami melalui layanan chatting akan terlambat masuknya ke sistem kami. Sehingga ada keterlambatan kami merespon nasabah.

## 5. Aplikasi Call Rtc error

Aplikasi Ini sering terjadi error sehingga nasabah kami tidak dapat menghubungi kami untuk menanyakan yang diperlukan oleh nasabah.

## 6. Menyederhanakan pertanyaan

Ketika seorang pelanggan menghadapi masalah, mereka biasanya berpikir bahwa mereka telah menemukan masalah yang sangat sulit. Ini membuat mereka mengajukan pertanyaan sulit. Customer service harus dapat menyederhanakan

pertanyaan pelanggan sehingga tujuan utama dari pertanyaan tersebut lebih mudah dipahami oleh pelanggan.

#### 7. Lokasi tempat parkir yang kurang memadai

Fasilitas parkir adalah lokasi yang ditentukan sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang tidak bersifat sementara untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu 8 jam. Tempat lokasi parkir di perusahaan yang sangat minim sering sekali karyawan yang tidak mendapatkan tempat parkir.

#### 8. Mesin fotokopi rusak

Proses penggandaan dokumen persyaratan pelanggan terhambat dan tidak selesai tepat waktu karena mesin fotokopi sering mengalami kerusakan.

#### 9. Ac Rusak

Ac ruangan tempat bekerja yang terkadang rusak membuat suatu ruangan menjadi panas dan akan membuat karyawan menghambat pekerjaannya.

### **Cara Mengatasi Kendala**

1. Saat menghadapi klien dengan banyak keluhan, praktisi terlebih dahulu mendengarkan dengan seksama apa yang dikeluhkan klien. Dokter kemudian meminta maaf kepada klien atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan. Praktisi kemudian menjelaskan dengan tepat dan sopan bagaimana menyelesaikan keluhan pelanggan. Jika dokter bisa menanganinya secara langsung, dia akan bertindak langsung. Misalnya, jika nasabah mengeluhkan penolakan klaim dokter, dokter langsung meneruskan polis asuransi kepada nasabah. bersedia melayani dan meningkatkan kinerja perusahaan melalui kritik.
2. Cara mengatasi nasabah yang memberikan pertanyaan kompleks yaitu Berurusan dengan pelanggan yang mengajukan pertanyaan kompleks, yaitu. Jadilah pendengar yang baik. Biarkan pelanggan berbicara sampai mereka puas dan percakapan tidak boleh terputus. Jika kami merasa percakapan telah menghilang, cobalah untuk mengarahkannya ke produk dan praktik khusus untuk menangani pelanggan kompleks yang

membutuhkan pengetahuan yang baik tentang suatu produk. Berurusan dengan pelanggan yang kompleks dengan pertanyaan.

3. Sistem fms error cara mengatasi fms yang error atasan akan langsung menghubungi pihak IT guna dapat dipercepat proses normalisasi pada aplikasi tersebut. Biasanya IT akan membantu mempercepat proses normalisasi pada aplikasi memerlukan waktu 2 jam. Setelah itu aplikasi sudah berjalan normal Kembali.
4. Aplikasi bot whatsapp error hal ini kerap terjadi namun tidak lama hanya beberapa menit saja karyawan hanya cukup melakukan logout dan login Kembali aplikasi setelah itu sudah Kembali normal.
5. Aplikasi Call Rtc error ini secara tiba-tiba hal ini tidak sering terjadi dan cara mengatasinya biasanya IT di perusahaan akan mengarahkan karyawan untuk melakukan logout dan login Kembali aplikasi setelah itu sudah Kembali normal dalam waktu 1jam dan customer service akan mendata telp masuk yang tidak terangkat dan akan menghubunginya Kembali.
6. Menjadi pendengar yang baik. Biarkan mereka berbicara sampai puas dan sebaiknya jangan memotong pembicaraannya. Jika menurut Anda pembicaraan sudah agar keluar jalur, maka usahakan untuk mengarahkan kepada produk dan memahami kebutuhan nasabah.
7. Lokasi tempat parkir yang memadai memang sangat mempersulit karyawan. Namun bagian keamanan atau Security Menyusun dan merapikan kendaraan karyawan dengan rapih sehingga tempat parkir terlihat rapih.
8. Kerusakan mesin fotokopi sering menyebabkan keterlambatan permintaan fotokopi dokumen pelanggan. Karyawan tersebut biasanya mencari bantuan dari karyawan lain yang bertanggung jawab atas peralatan atau bangunan perusahaan ketika mesin fotokopi gagal berfungsi dengan baik. Dokter menggunakan printer yang juga bisa digunakan untuk membuat fotokopi sehingga klien tidak perlu menunggu terlalu lama. Mesin fotokopi tidak dapat digunakan. Profesional meminta maaf kepada klien atas

keterlambatan pengembalian surat klien dalam upaya untuk mengatasi hal ini.

9. Ac rusak memang sangat berdampak dengan karyawan yang sedang bekerja. Karyawan biasanya berkomunikasi langsung dengan karyawan lain yang juga bertanggung jawab atas segala peralatan atau fasilitas di perusahaan. dan staff langsung memperbaikinya dengan cepat dan tidak pernah memerlukan waktu yang lama.

### **Pembelajaran Yang Didapatkan dalam Kerja Profesi**

Mampu menerapkan ilmu akademik manajemen. Setelah menyelesaikan kerja profesi, spesialis menerapkan informasi dewan, khususnya di bidang bantuan pelanggan, untuk lebih spesifik tentang prospek pembeli, di mana informasi ini terkait dengan latihan kerja yang telah diselesaikan. Klien terdaftar premium, yang masing-masing menunjukkan perilaku yang berbeda. Saya tahu bagaimana melayani pelanggan dengan baik dan berperilaku sopan ketika berhadapan dengan mereka, seperti yang ditunjukkan oleh kegiatan magang saya. Terlepas dari perilaku pelanggan, seorang penyambut layanan pelanggan harus tetap dan mampu memberikan layanan prima kepada semua pelanggan. Begitu pula ketika berhadapan dengan pelanggan yang tidak sabar, seseorang harus tetap tabah dan selalu bersikap sopan. Selain itu, waktu sebagai customer service harus melayani pelanggan secara utuh dan tidak boleh membeda-bedakan mereka. Misalnya, menyapa pelanggan. menggunakan menaruh salam pada nasabah ketika nasabah menghubungi melalui layanan email, telephone atau Bot WhatsApp & selalu mengucapkan terima kasih pada nasabah sesudah terselesaikan menghubungi layanan kami.

Dapatkan lebih banyak wawasan tentang dunia layanan pelanggan dan selesaikan masalah dalam kehidupan profesional. Banyak wawasan dan pengetahuan tentang dunia perbankan yang didapat di tempat kerja setelah magang. Dalam pelatihan dianjurkan untuk menawarkan solusi kepada nasabah saat menyapa customer service. Konsekuensinya, praktikan menerima informasi tentang bagaimana menanggapi keluhan pelanggan dan berusaha semaksimal mungkin membantu keluhan pelanggan. Selain itu, terdapat masalah dengan

tugas-tugas pekerjaan yang dituntut dari siswa baik secara individu maupun bersama-sama dengan tim sejenis yang berharga.

Dapat diandalkan dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja. Profesional menjaga kerahasiaan saat membantu klien dengan prosedur pengaduan. klien dan harus bertanggung jawab untuk melindungi data pribadi lainnya dan berjanji untuk melindungi privasi mereka dan tidak menggunakannya untuk tujuan lain.

Dapatkan pengalaman dalam cara bekerja secara profesional. Dengan melaksanakan praktik kerja yang profesional, praktisi memperoleh banyak pengalaman di dunia kerja dan selalu dapat menyesuaikan diri dengan kondisi pekerjaan untuk akan lebih siap untuk maju di tempat kerja yang semakin berteknologi. Kegiatan profesional dapat menjadi modal bermanfaat bagi lulusan karena sudah memiliki berpengalaman profesional.

