

**LAPORAN KERJA PROFESI**

**PERAN TEAM LEADER DALAM MENCAPAI TARGET TIM**  
**UNTUK MEMPERTAHANKAN BRAND IMAGE**  
**PERUSAHAAN**



**Syafiq Ahmad**  
**2019021229**

Laporan Kerja Profesi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan  
Mata Kuliah Kerja Profesi pada Program Studi Manajemen, Fakultas  
Humaniora dan Bisnis,  
Universitas Pembangunan Jaya

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA**  
**TANGERANG SELATAN**  
**2022**



## ABSTRAK

Syafiq Ahmad (2019021229)

### PERAN TEAM LEADER DALAM MENCAPAI TARGET TIM UNTUK MEMPERTAHAKAN BRAND IMAGE PERUSAHAAN

Kerja Profesi (KP) merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif kepada mahasiswa mengenai dunia kerja sehingga dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Praktik kerja profesi dilaksanakan di PT XingHao Technology, Bintaro sebagai *Team Leader Customer Service/ Call center*. Hal ini sesuai dengan bidang Manajemen. Selama melaksanakan Kerja Profesi, Praktikan mempelajari tentang Administrasi Mengelola sebuah Tim. Secara spesifik, tugas yang dilakukan oleh praktikan dalam bidang Administrasi yaitu mengelola administrasi karyawan baru yang join dengan tim, melakukan sortir dan *filing* dokumen karyawan, melengkapi *database* karyawan baru, membuat target harian agent, melakukan briefing harian tim setiap pagi dan sore hari setiap harinya untuk menyampaikan target dan cara untuk mencapainya, membuat report hasil kinerja agent setiap jamnya dan di share ke grup tim, membantu memberikan solusi yang dikeluhkan nasabah ke agent melalui WhatsApp, memantau performa agent dan melakukan *coaching* kepada agent yang memiliki perform yang kurang.

**Kata kunci:** Administrasi, Solusi, Customer Service

## **ABSTRACT**

**Syafiq Ahmad (2019021229)**

### **PERAN TEAM LEADER DALAM MENCAPAI TARGET TIM UNTUK MEMPERTAHANKAN BRAND IMAGE PERUSAHAAN**

*Professional Work (KP) is an activity that aims to provide students with a comprehensive picture of the world of work so that they can apply the theory they have learned during their studies. Professional work practices are carried out at PT XingHao Technology, Bintaro as a Team Leader for Customer Service/Call center. This is in accordance with the field of Management. While doing professional work, practitioners learn about the administration of managing teams. In particular, the tasks performed by practitioners in the field of Administration are managing the administration of new employees who are members of the team, sorting and filing employee documents, completing new employee databases, setting agent daily targets, conducting daily team briefings every morning and evening. every day to convey targets and ways to achieve them, generate hourly reports of agent performance results and share them with team groups, help provide solutions to customer complaints via WhatsApp, monitor agent performance and train agents who have poor performance.*

**Keywords:** Administration, Solution, Customer Service

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya,

Nama Mahasiswa : Syafiq Ahmad

Nomor Induk Mahasiswa : 2019021229

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Humaniora dan Bisnis

dengan ini menyatakan bahwa Laporan Kerja Profesi yang saya buat dengan judul **“PERAN TEAM LEADER DALAM MENCAPAI TARGET TIM UNTUK MEMPERTAHANKAN BRAND IMAGE PERUSAHAAN “** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku–buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada Laporan Kerja Profesi saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya ilmiah yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian–bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada Laporan Kerja Profesi saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka Kerja Profesi saya dapat dibatalkan oleh Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 25 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



( Syafiq Ahmad )

## LEMBAR PENGESAHAN

Pada hari Sabtu, 10 Desember 2022 telah diselenggarakan Sidang KP untuk memenuhi persyaratan mata kuliah Kerja Profesi pada program studi, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, atas nama:

**Nama** : Syafiq Ahmad

**NIM** : 2019021229

Dengan judul **“PERAN TEAM LEADER DALAM MENCAPAI TARGET TIM UNTUK MEMPERTAHANKAN BRAND IMAGE PERUSAHAAN”** oleh tim penilai seminar yang terdiri dari:

Menyetujui :

Pembimbing KP

(Teguh Prasetyo, S.E., M.Si)

Pembimbing Kerja

( Jaya Prana )

Penguji 1

(Dr. Hastuti Naibaho, S.E.,  
M.Si)

Penguji 2

(Dalizanolu Hulu, S.E., M.E )

Kepala Program Studi

(Dr. Yohanes Totok Suyoto,  
S.S., M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikannya, sehingga Laporan Kerja Profesi ini dapat diselesaikan.

Laporan Kerja Profesi dengan judul **“PERAN TEAM LEADER DALAM MENCAPAI TARGET TIM UNTUK MEMPERTAHANKAN BRAND IMAGE PERUSAHAAN”** ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mata kuliah Kerja Profesi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Bintaro, Tangerang Selatan.

Praktikan menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Laporan Kerja Profesi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, Praktikan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Laporan Kerja Profesi ini, yaitu kepada:

- 1) Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis
- 2) Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen
- 3) Dr. Endang Pitaloka, S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen
- 4) Teguh Prasetyo, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kerja Profesi Praktikan
- 5) Semua dosen yang telah mengajar praktikan selama berkuliah di Universitas Pembangunan Jaya dan seluruh tenaga kependidikan Universitas Pembangunan Jaya yang telah membantu praktikan dalam Kegiatan administratif.
- 6) Kedua Orang tua yang selalu memberikan semangat dan doa kepada praktikan
- 7) Seluruh rekan kerja dan seluruh teman-teman mahasiswa yang Namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, Praktikan menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Laporan Kerja Profesi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi Praktikan. Semoga Laporan Kerja Profesi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 25 Oktober 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Kerja Profesi .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi.....	6
1.3 Tempat Kerja Profesi.....	7
1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi.....	8
BAB II .....	9
TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI.....	9
2.1 Sejarah Perusahaan.....	9
2.2 Struktur Organisasi.....	11
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan.....	18
BAB III .....	20
PELAKSANAAN KERJA PROFESI.....	20
3.1 Bidang Kerja.....	20
3.2 Pelaksanaan Kerja .....	20
3.3 Kendala Yang Dihadapi.....	33
3.4 Cara Mengatasi Kendala .....	34
3.5 Pelajaran yang diperoleh dari Kerja Profesi.....	35
BAB IV.....	37
4.1 Simpulan .....	37
4.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Halaman depan kantor PT Xinghao Technology.....	9
Gambar 2.2	Struktur organisasi PT Xinghao Technology.....	11
Gambar 3.1	Memimpin briefing tim call center.....	21
Gambar 3.2	Contoh absensi harian tim.....	23
Gambar 3.3	Contoh rekapan absensi bulanan.....	24
Gambar 3.4	Report performa staff call center.....	25
Gambar 3.5	Mengirim report ke grup staff call center.....	27
Gambar 3.6	Mengirim report ke grup management.....	28
Gambar 3.7	Meninjau langsung staff call center.....	29
Gambar 3.8	Contoh foto punishment yang dikirim ke grup staff.....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN A

Lampiran 1.1 Formulir Pengajuan Kerja Profesi.. .....	A-3
Lampiran 1.2 Surat Pengantar Kerja Profesi.. .....	A-4
Lampiran 1.3 Formulir Penerimaan Kerja Profesi.. .....	A-5
Lampiran 1.4 Lembar Harian Pelaksanaan Kerja Profesi.. .....	A-6
Lampiran 1.5 Lembar Bimbingan Kerja Profesi.. .....	A-9
Lampiran 1.6 Surat Keterangan Pengalaman Kerja.....	A-10
Lampiran 1.7 Formulir Rencana Tindak Lanjut Pemantauan Kerja Profesi.....	A-11
Lampiran 1.8 (Seterusnya)	

### LAMPIRAN B

Lampiran 2.1 Dokumentasi Praktikan Bersama tim saat melakukan kerja profesi .....	B-2
Lampiran 2.2 Dokumentasi Praktikan Saat Setelah Briefing Bersama Tim dan Rekan Kerja .....	B-3

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Kerja Profesi**

Saat kita memasuki abad ke-21, kemajuan teknologi berjalan dengan sangat cepat. Setiap aspek kehidupan manusia mengalami kemajuan, baik pada bidang profesional maupun pendidikan. Dunia kerja modern menuntut karyawan untuk memiliki pengetahuan dan keahlian yang lebih luas dan mendalam agar bisnis tetap kompetitif di pasar global. Penting bagi siapa pun yang memasuki dunia kerja untuk dibekali dengan Hard Skills dan Soft Skills. Lembaga pendidikan memiliki peran untuk membantu generasi muda dalam mengembangkan potensi kreatif dan soft skill umum mereka semaksimal mungkin agar bisa sukses di dunia kerja. Berdasarkan temuan penelitian, sejumlah besar perguruan tinggi di Indonesia sangat menyadari tentang hal ini. Hal ini terbukti dengan adanya sejumlah perguruan tinggi negeri dan swasta, termasuk Universitas Pembangunan Jaya, yang sangat tertarik untuk memperkuat keterampilan non-akademik mahasiswa, yang dikenal sebagai "soft skill". Untuk tujuan meningkatkan kemampuan non-akademik mahasiswa, Universitas Pembangunan Jaya mendirikan jurusan khusus yang dikenal dengan program Jaya Soft skills Development Program (JSDP).

Kerja profesi adalah salah satu bentuk pengajaran yang memberikan mahasiswanya suatu pengalaman kerja secara jelas dibawah sebuah perusahaan tertentu serta diawasi langsung oleh pembimbing pekerja. Mahasiswa merupakan sekelompok masyarakat yang memperoleh status yang berhubungan dengan pendidikan tinggi. ketika mahasiswa memasuki semester 6 di bangku perguruan tinggi, seluruh mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya harus untuk mengambil mata kuliah Kerja Profesi (KP) yang dijadikan sebagai salah satu syarat kelulusan. Magang pada lembaga publik atau perusahaan swasta diklaim menjadi proses pembelajaran serta pembinaan bagi peserta didik untuk belajar pada dunia kerja dan budaya kerja setelah lulus. oleh karena itu, magang digunakan sebagai pembelajaran untuk mengembangkan kualitas pekerjaan dunia nyata dalam kompetisi masa depan di dunia kerja. Dunia kerja, persaingan pekerjaan. Jika dunia usaha sangat

kompetitif, membentuk kandidat yg berkualitas akan mengatasi imbas negatif dari dunia usaha. Pekerja mungkin mempunyai planning karir yg memungkinkan mereka untuk mengeksplorasi potensi, minat, atau talenta mereka, serta orang lain yg terlibat pada pekerjaan mereka mungkin mempunyai motivasi diri untuk menjadi lebih kompeten pada bidangnya. seperti yg dikemukakan (Aprilia & Khairiyah, 2018) bahwa pada dunia kerja yaitu persaingan untuk individu mendapatkan pekerjaan. Jika persaingan pada dunia kerja ini terjadi begitu ketat, maka untuk mengatasi akibat buruk pada dunia kerja ini dengan melahirkan calon pekerja yang berkompeten sehingga sulit disaingi pada dunia kerja nanti, umumnya untuk melahirkan calon pekerja yang berkompeten di bidangnya, pekerja mampu mempunyai perencanaan karir supaya dapat mengetahui potensi, minat atau talenta dan lainnya yg berkaitan dengan pekerjaan perlu ditingkatkan pada dirinya supaya menjadikan diri sendiri lebih kompeten pada bidangnya. Berawal dari praktikan melakukan magang kerja profesi ini praktikan mampu mendapat gambaran ketika berada pada dunia kerja yang sebenarnya dan meningkatkan kemampuan praktikan pada bekerja nanti sehingga lebih kompeten dalam bidang yang dijalani praktikan.

Program Pengembangan Soft skills Jaya Universitas Pembangunan Jaya (JSDP) adalah sebuah inisiatif yang diarahkan untuk mempersiapkan siswa untuk memasuki dunia kerja sebagai pemilik bisnis yang sukses (Program Pengembangan Soft skills Jaya, 2016). Soft Skill seperti Integritas, Keadilan, Komitmen, Intrapreneurship serta dorongan berprestasi, diperoleh dari Nilai-nilai Jaya. Unit JSDP secara aktif merencanakan kursus pelatihan yang mencakup topik-topik seperti motivasi dan kepemimpinan yang sangat penting bagi setiap calon pemilik bisnis (Entrepreneur) atau pemilik bisnis yang sudah mapan. Lebih jauh lagi, Unit JSDP mendorong para siswa untuk mengembangkan sifat-sifat seperti kesadaran diri, nilai moral yang dapat diepegang teguh dan dipertahankan, fleksibilitas ataupun adaptasi dalam menghadapi perubahan, dan kemampuan nalar yang logis dan strategis. Pada akhirnya, siswa bertanggung jawab penuh atas pendidikannya, karena informasi dan kemampuan yang diperoleh menjadi bagian integral dari identitasnya dan disempurnakan serta diperbarui seiring dengan pertumbuhan pribadi dan profesional siswa. Dimulai dengan Kerja Profesi ini, praktikan bisa

mendapatkan pemahaman yang realistis tentang kerja lapangan, mampu untuk mengasah kemampuan yang dimiliki, dan mendapatkan kepercayaan diri dalam lingkungan profesional sebagai persiapan untuk pekerjaan di masa depan.

Customer Service / call center adalah layanan yang didedikasikan untuk membantu pelanggan yang memiliki pertanyaan atau masalah, serta memberikan informasi tentang penawaran produk dan jasa yang dimiliki perusahaan. Saat ini, ada berbagai jenis layanan customer service, masing-masing dengan serangkaian tujuan dan metodenya sendiri. Pada dasarnya, layanan ini membantu pengguna menemukan produk dan jasa yang dibutuhkan. Perusahaan yang baik harus memiliki customer service yang ahli dan juga dapat memperoleh loyalitas dan kesetiaan dari pelanggan mereka. Perusahaan atau organisasi di bidang apa pun untuk bisa sukses harus bisa memberikan layanan customer service yang baik. Terutama, dalam hal menyampaikan pesan perusahaan kepada calon pelanggan, upaya seperti meningkatkan reputasi merek dan mempromosikan produk mungkin cukup membantu. Namun Net Promoter Score (NPS) yang lebih tinggi dapat dicapai dengan layanan customer service yang sangat baik. Kapasitas atau indikator untuk menyebarkan dan mempromosikan perusahaan diukur dengan Net Promoter Score.

Dalam konteks bisnis, ada dua bentuk Customer Service yang berbeda, masing-masing jenis bertanggung jawab atas serangkaian tanggung jawab yang unik.

Salah satu metode yang paling konvensional untuk menjangkau pelanggan dan memberikan dukungan kepada mereka melalui telepon dikenal sebagai Customer Service Inbound.

Dalam kebanyakan kasus, layanan pelanggan semacam ini disediakan sebagai tanggapan terhadap konsumen yang menghubungi organisasi dengan berbagai pertanyaan atau permintaan untuk berbagai jenis layanan. Pelanggan akan menggunakan aspek bisnis customer service untuk menyuarakan keluhan atau pertanyaan yang mungkin mereka miliki tentang produk atau layanan yang kita berikan. Pentingnya memberikan layanan terbaik harus diberikan kepada pelanggan. Pelanggan mungkin akan senang

dan akan mempromosikan produk ataupun jasa yang kita miliki. Hal ini akan berdampak pada pertumbuhan yang baik untuk bisnis perusahaan.

Customer Service Inbound, di sisi lain, adalah bentuk strategi yang lebih proaktif daripada panggilan layanan pelanggan yang masuk. Karena aspek layanan pelanggan ini ditangani oleh departemen yang berspesialisasi dalam menyediakan layanan pelanggan atau oleh tim pemasaran itu sendiri. Dalam kebanyakan kasus, tujuan dari panggilan ini adalah untuk menindaklanjuti konsumen tentang keluhan layanan atau untuk memberi tahu mereka tentang produk baru ataupun perubahan kebijakan yang dimiliki oleh perusahaan. Sebuah perusahaan akan mendapatkan reputasi positif sebagai perusahaan yang peduli dengan produk atau jasa yang digunakan pelanggannya jika secara aktif mencari masukan (feedback) dari pelanggannya dan bertindak berdasarkan feedback tersebut. Hal ini juga berlaku untuk setiap penawaran yang dibuat oleh departemen pemasaran atau customer service kita. Karena membuat penawaran yang dipersonalisasi (one-on-one) meningkatkan kemungkinan produk atau layanan akan diterima, maka penting untuk melakukannya. Singkatan "fintech" adalah singkatan dari "financial technology," yang juga dapat diterjemahkan secara harfiah ke dalam bahasa Indonesia sebagai "teknologi keuangan." Fintech adalah singkatan dari kata "financial technology," yang mengacu pada penggunaan terobosan baru dalam teknologi informasi untuk meningkatkan penyediaan layanan keuangan. Interpretasi lain dari istilah ini adalah bahwa ada sejumlah besar model operasional dan kemajuan teknis yang berpotensi membuat sektor jasa keuangan menjadi lebih efisien. Fintech adalah fenomena, menurut definisi Bank Indonesia, yang menggabungkan karakteristik teknologi dan keuangan untuk menggantikan model dan menciptakan rintangan bagi model keuangan yang tidak memadai. Tujuannya adalah untuk mendorong partisipasi, dengan hasil akhirnya adalah peningkatan jumlah pelaku layanan yang mungkin tetap dalam bisnis, selain mendorong inklusi keuangan. Fintech adalah bisnis yang relatif muda yang diciptakan untuk mengakomodasi semua kemajuan teknis yang diperlukan untuk memfasilitasi kemajuan baru di sektor jasa keuangan. Fintech adalah subbidang dari teknologi informasi yang berfokus pada industri jasa keuangan dan berusaha untuk memanfaatkan tidak hanya teknologi yang baru dikembangkan tetapi juga teknologi yang sudah lazim di bidang itu.

Menurut definisi Bank Indonesia, fintech adalah fenomena yang dihasilkan dari penggabungan aspek teknologi serta keuangan yang menghasilkan model yang berubah dan batas model keuangan yang lemah. Istilah "fintech" mengacu pada sektor ekonomi yang sedang berkembang, yang menyatukan semua peningkatan dalam penyediaan layanan keuangan yang telah dibawa oleh kemajuan teknologi belakangan ini. Fintech difokuskan pada bisnis layanan keuangan dan juga berkembang untuk memanfaatkan semua teknologi yang sekarang digunakan dalam industri layanan keuangan, daripada hanya berfokus pada pengembangan teknologi baru.

Di Indonesia, fintech mengacu pada layanan keuangan online seperti perbankan. Layanan ini berbentuk layanan pinjaman uang berbasis teknologi informasi. OJK mengeluarkan Peraturan No. 77/POJK.01/2016 yang mengatur tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyediaan jasa keuangan. Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (fintech) didefinisikan dalam Pasal 1 angka 3 POJK 77/POJK.01/2016 sebagai penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman serta penerima pinjaman untuk melakukan perjanjian dalam hal pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.

Perkembangan zaman yang semakin maju dan semakin canggihnya serta majunya teknologi yang segala sesuatunya memakai teknologi, membuat profesi *customer service* / *Call Center* pada suatu perusahaan sangatlah krusial buat menjaga brand image atau pandangan pelanggan mengenai kualitas pelayanan pada perusahaan agar tetap baik, dengan menerima keluhan dari pelanggan, menampung saran dan kritikan, menyampaikan solusi dari hambatan yang dimiliki oleh pelanggan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh seorang *customer service*.

Melihat asal perkembangan teknologi saat ini, praktikan ingin mengkaji bagaimana peran dari pelayanan pelanggan (*Customer Service*) untuk menaikkan *service* kepada pelanggan.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi**

### **1.2.1. Maksud Kerja Profesi sebagai Team Leader Customer Service di PT XingHao Technology**

Maksud dari diadakannya program kerja profesi yang diprogramkan oleh Universitas Pembangunan Jaya ini sebagai salah satu syarat dari kelulusan mahasiswa antara lain:

1. Mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat selama diperkuliahkan dan juga mendapatkan pengalaman kerja baru yang relevan dengan bidang studi yang dijalani oleh mahasiswa.
2. Mahasiswa juga dapat merasakan langsung kondisi nyata dunia kerja, serta dapat juga mempelajari bagaimana cara berkomunikasi dan berperilaku yang baik sesuai dengan tuntutan pada bidang pekerjaannya.
3. Mencari pengalaman secara langsung pada bidang pemasaran. Dengan melakukan kerja profesi di PT Xinghao Technology, praktikan menjadi tahu secara langsung bagaimana keadaan dalam dunia kerja

### **1.2.2 Tujuan Kerja Profesi sebagai Team Leader Customer Service di PT XingHao Technology**

Tujuan dari diselenggarakannya praktik kerja profesi ini di Universitas Pembangunan Jaya ialah sebagai upaya dalam mengenal dunia kerja bagi Praktikan sebagai tambahan pengalaman serta wawasan yang berkaitan dengan pembelajaran dan sebagai kompetensi-kompetensi lainnya yang digunakan pada program studi Manajemen sebagai Team Leader Call Center. Hal ini juga didukung oleh penjelasan dari tujuan praktik kerja profesi yang berdasarkan pada Buku Pedoman Kerja Profesi Universitas Pembangunan Jaya (Setiawan & Soejoatmodjo, 2021) sebagai berikut:

1. Memberikan mahasiswa sebuah gambaran mengenai dunia kerja, terkhusus yang berkaitan mengenai bidang studi yang sedang mahasiswa tempuh. Dengan praktik Kerja Profesi ini, Praktikan

mendapatkan banyak pelajaran mengenai aktivitas pekerjaan yang berkaitan dengan bidang Manajemen Pemasaran.

2. Selain itu, dengan praktik kerja profesi ini juga, mahasiswa dapat meningkatkan wawasan mengenai pengetahuan, kemampuan, pengalaman, serta keterampilan bagi mahasiswa sehingga mahasiswa memiliki bekal untuk memasuki dunia kerja nantinya.
3. Memahami bagaimana cara menyelesaikan masalah atau kendala yang dialami oleh pelanggan
4. Mendapatkan pengetahuan apa yang menjadi kendala para pegawai dalam bekerja. Setelah mendapat gambaran bagaimana cara mensejahterakan pegawai dalam dunia kerja, praktikan jadi dapat menilai apa saja hambatan sebelumnya yang telah dilalui para pegawai

### **1.3 Tempat Kerja Profesi**

Kerja profesi pada PT XingHao Technology dilakukan dengan WFO atau (*Work From Office*). Hal tersebut dilakukan karena untuk *customer service* diharuskan bekerja *fulltime* dikantor untuk selalu diawasi dan diberikan pengarahan langsung oleh pembimbing dan juga sistem untuk kerjanya *online* yang harus selalu terhubung dengan internet yang stabil. PT XingHao Technology berlokasi di Jl Bintaro Utama 9, Blok G No 14, Pondok Jaya, Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15220. PT XingHao Technology merupakan perusahaan yang bergerak diindustri *Call Center* yang melayani bidang perbankan dan perusahaan pendanaan atau *Fintech* yang memiliki lebih dari 30 perusahaan perbankan dan perusahaan pembiayaan didalamnya. Alasan praktikan memilih PT XingHao Technology sebagai tempat untuk melaksanakan kerja profesi karena pekerjaan yang diberikan sesuai dengan latar Pendidikan yang praktikan tempuh yaitu Manajemen Pemasaran.

### **1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Profesi ini terhitung mulai dari tanggal 24 Juli 2022 sampai dengan 25 Oktober 2022. Kegiatan praktik kerja profesi yang praktikan lakukan adalah secara WFO (*work from office*)

dilakukan di kantor PT Xinghao Technology yang berlokasi di Gedung Marcella Square, Jalan Bintaro Utama 9, Blok G No 14, Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15220. Untuk waktu kerja setiap Senin sampai dengan Jumat pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 17:00 WIB.

<b>Hari</b>	<b>Waktu Kerja Profesi</b>
Senin	08:00 – 17:00
Selasa	08:00 – 17:00
Rabu	08:00 – 17:00
Kamis	08:00 – 17:00
Jumat	08:00 – 17:00



## BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

### 2.1 Sejarah Perusahaan



**Gambar 2.1** halaman depan kantor PT Xinghao Technology

**Sumber:** google

PT Xinghao Technology terletak di Gedung Marcella Square Bintaro, Jalan Bintaro Utama 09, Blok G No 14, Pondok Jaya, Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15220. PT XingHao Technology merupakan perusahaan yang bergerak diindustri *Call Center* yang melayani bidang perbankan terutama *Fintech* yang memiliki lebih dari 30 perusahaan perbankan dan pembiayaan didalamnya. PT Xinghao Technology merupakan perwakilan perusahaan di Indonesia yang merupakan bagian dari Qin Finance Group yang berbasis di Shanghai, Tiongkok , yang mulai beroperasi di Indonesia pada Agustus tahun 2018 yang dipimpin langsung oleh Mr Alex sebagai Direktur Utama dan Bapak Dino Martin sebagai

Direktur Operasional sekaligus menjabat di kursi jajaran AFPI (Asosiasi Fintech Pendanaan Indonesia) yang membawahi dan mengawasi seluruh perusahaan pendanaan/ perusahaan *Fintech* di seluruh Indonesia. yang sekaligus mengurus langsung legalitas perusahaan Qinwei Group ini di Indonesia. PT Xinghao Technology merupakan sebuah vendor yang menyediakan jasa *Call Center* untuk perusahaan pendanaan/*Fintech* ataupun di perbankan yang sudah terdaftar di OJK (Otoritas Jasa Keuangan) serta AFPI (Asosiasi Fintech Pendanaan Indonesia), ada lebih dari 30 perusahaan *Fintech* dan perbankan yang menjadi klien dari perusahaan ini, dan terdapat lebih dari 1000 karyawan didalamnya yang disebar untuk menghandle 30 lebih perusahaan

Adapun Visi dan Misi dari PT Xinghao Technology ini yaitu:

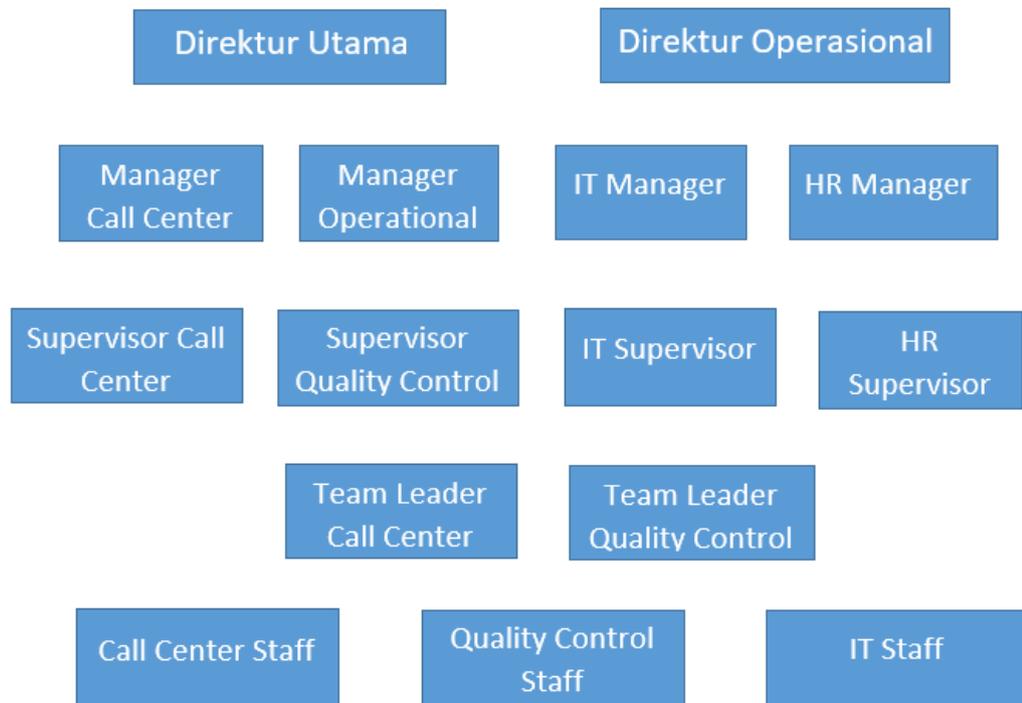
#### **VISI**

Menjadi perusahaan berorientasi layanan alih daya terbesar dan terpercaya di Indonesia

#### **MISI**

1. Mampu memberikan layanan yang terbaik dan professional kepada seluruh perusahaan klien seluruh Indonesia.
2. Ikut ambil bagian dalam hal mensejahterakan masyarakat di Indonesia dengan cara membuka banyak lapangan pekerjaan dan memberikan kesempatan kerja bagi masyarakat di Indonesia.
3. Selalu mengembangkan SDM internal sehingga dapat dipercaya dan berkompeten dibidangnya sehingga menjadi pekerja yang produktif

## 2.2 Struktur Organisasi



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Xinghao Technology**

**Sumber: Dokumen Praktikan**

**Gambar 2.2** menggambarkan struktur organisasi dari PT Xinghao Technology – Bintaro. Struktur organisasi ialah bentuk susunan yang pada setiap bagian serta posisi saling berkaitan dalam suatu organisasi (Miles dalam Winarti, 2020). Struktur organisasi sangat perlu diterapkan supaya tidak terjadi keresahan serta permasalahan dalam kepemimpinan dan tanggung jawab pada setiap posisi (Winarti, 2020). Pada umumnya perusahaan selalu memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi menggambarkan tanggung jawab serta tugas dari tiap-tiap karyawan dalam melaksanakan tugas serta wewenangnya sesuai dengan jabatannya dalam organisasi. Struktur organisasi mendefinisikan pembagian kerja serta menunjukkan berbagai fungsi ataupun kegiatan (beberapa diantaranya saling terkait) dan tingkat spesialisasi kegiatan kerja.

Adapun uraian dari masing-masing karyawan di struktur Organisasi PT Xinghao Technology, yakni:

- **Direktur Utama**

Puncak tertinggi di struktur organisasi pada PT Xinghao technology adalah seorang Direktur Utama yang pada saat ini dijabat oleh Mr Alex salah satu petinggi di PT Xinghao Technology yang langsung dari Shanghai, Tiongkok yang diutus untuk *handle* perwakilan perusahaan dari Qin Finance Group ini di Indonesia yang memiliki tugas, Memimpin jalannya bisnis perusahaan sesuai dengan strategi yang telah disusun dan di targetkan sebelumnya, melaksanakan serta menjalankan Visi dan Misi Perusahaan, Membuat serta menyusun strategi bisnis untuk jalannya Perusahaan, Melakukan sebuah evaluasi kinerja karyawan, melakukan rapat secara rutin dengan divisi lain, Mengawasi jalannya bisnis perusahaan, Memantau berbagai macam risiko yang bisa dapat muncul dalam perusahaan serta memastikannya dan meminimalisirkan risiko tersebut agar tidak terjadi diperusahaan.

- **Direktur Operasional**

Selanjutnya adalah Direktur Operasional, yang saat ini dijabat oleh Bapak Dino Martin, selain menjabat sebagai Direktur Operasional di PT Xinghao Technology, beliau juga salah satu petinggi AFPI. Selain petinggi AFPI beliau juga merupakan CEO dari salahsatu perusahaan pendanaan yang termasuk kedalam organisasi AFPI, yang memiliki tugas lebih untuk bertanggung jawab terhadap semua Operasional PT Xinghao Technology ini di Indonesia, mengurus legalitas perusahaan Qin Finance Group di Indonesia, Mengecek, mengawasi serta menentukan dan mendata seluruh kebutuhan operasional perusahaan, mengawasi, mengambil keputusan merencanakan, serta melakukan koordinasi dengan divisi lain didalam perusahaan mengenai hal anggaran untuk seluruh kegiatan operasional perusahaan, serta Mengawasi segala bentuk kegiatan yang dilakukan semua karyawan dan memastikan bahwa karyawan tersebut menjalankan pekerjaannya sesuai dengan yang diperintahkan perusahaan

- **Manager *Call Center/ Customer Service***

Dibawah Direktur, ada seorang Manager *Call Center* yang saat ini dijabat oleh Bapak Kamal Ihsan, beliau seseorang yang ditunjuk oleh Direktur

sebagai yang selalu harus *standby* mengawasi kinerja dari Tim *Call Center*, selain itu tugas beliau Melakukan *monitoring performance team*, Menjaga kualitas pelayanan *call center* dengan baik dan menjaga KPI (*Key Performance Indicator*), Dapat memberikan laporan operasional layanan dan mempresentasikan kepada *management*, membuat sebuah strategi operasional untuk tim *call center*, meninjau langsung kinerja, menganalisis biaya serta manfaat, serta tugas dari seorang manager ialah mengevaluasi teknologi tim *call center* serta standar layanan pelanggan yang diberikan.

- **Manager Operasional**

Selanjutnya ada Manager Operasional, yang saat ini dijabat oleh Ibu Martha, Tugas utama Manager Operasional adalah membantu tugas-tugas dari Direktur Operasional, seperti Mengordinasikan serta mengatur aktivitas operasional didalam perusahaan, ikut berperan dalam merencanakan serta berkordinasi dalam penyusunan anggaran *revenue* pada tiap unit divisi operasional yang ada di perusahaan secara terukur dan mengatur penggunaan anggaran digunakan secara efisien dan efektif, ikut berpartisipasi dalam hal mengembangkan sebuah aturan ataupun SOP operasional perusahaan, mengevaluasi laporan operasional yang ada.

- **IT Manager**

Selanjutnya adalah IT Manager, Divisi ini sangat penting didalam perusahaan, terlebih PT Xinghao Technology ini hampir seluruh divisinya menggunakan teknologi, IT Manager diperusahaan PT Xinghao Technology saat ini dijabat oleh Bapak Kuntoro yang memiliki tugas, Merencanakan sebuah strategi untuk implementasi atas kebijakan teknologi yang ada di perusahaan, selanjutnya memastikan semua sistem IT yang digunakan perusahaan dapat berjalan dengan lancar tidak ada kendala apapun, sebagai seorang yang paling bertanggung jawab atas pengembangan serta peningkatan sistem IT yang ada diperusahaan, Melakukan analisa, *planning* serta *desain* terhadap aplikasi dan sistem IT, Melakukan sebuah fungsi *managerial* didalam perusahaan serta

melakukan pengawasan dalam pembangunan sistem serta penggunaan aplikasi yang digunakan oleh perusahaan.

- HR Manager

Selanjutnya ada HR Manager, yang saat ini dijabat oleh Ibu Yuni, yang bertugas untuk mengembangkan serta mengurus sebuah perencanaan SDM serta berbagai macam prosedur yang berkaitan dengan karyawan di dalam perusahaan, selanjutnya tugas hr manager adalah memantau aktifitas, merencanakan, dan mengatur seluruh tindakan dari bagian unit HR, Bertanggung jawab atas adanya pengembangan serta perencanaan tujuan bagian HR, Mempertahankan serta meningkatkan juga dalam hal kinerja SDM, Evaluasi dan *Coching* karyawan jika ada karyawan yang menyimpang dari aturan perusahaan, mengadakan sebuah program untuk peningkatan kualitas SDM dengan berbagai pelatihan yang sesuai.

• Menjalankan peran HR Operation di bidang *Human Resources* dengan bertanggung jawab atas pengembangan prosedur (SOP) untuk operasi sehari-hari organisasi, Mengkoordinasikan operasi SDM termasuk penggajian, klaim, cuti, manajemen waktu, manajemen hubungan industrial, dan lain-lain yang berhubungan dengan personalia, dll

- Supervisor *Call Center*

Selanjutnya ada Supervisor *Call Center* yang langsung ada dibawah oleh Manager *Call Center*, Supervisor *Call Center* saat ini dijabat oleh Bapak Jaya Prana, yang memiliki tugas utama membantu seluruh tugas dari Manager *Call Center*, seperti Menyiapkan laporan hasil kinerja tim call center dan menganalisis sebuah data untuk membantu serta memberikan saran kepada manajemen untuk diperbaiki kedepannya, memantau sebuah masalah operasional yang ada di tim *call center* dan memberikan saran perbaikan, membantu menjawab pertanyaan dari staff dan membantu mereka dalam hal menangani panggilan yang menantang dari nasabah/pelanggan, supervisor juga harus memastikan bahwa staff *call center* dibekali kemampuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan, serta mengajarkan dan melatih staff *call center* untuk

memecahkan masalah pelanggan secara sendiri ataupun dalam hal mempromosikan produk serta layanan perusahaan.

- Supervisor *Quality Control*

Selanjutnya adalah Supervisor *Quality Control* yang merupakan divisi yang langsung dibawah oleh Manager Operasional untuk memastikan bahwa service kepada pelanggan yang dihasilkan berkualitas. Proses pengecekan ini dilakukan sesuai standar di perusahaan. Pada divisi *quality control* ini diperusahaan memegang peran yang cukup penting, Hal ini dikarenakan *Quality Control* bertanggung jawab penuh terhadap kualitas pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh staff *call center*, Supervisor di PT Xinghao Technology saat ini dijabat oleh Ibu Unti yang bertugas Merancang prosedur pemeriksaan kualitas tim *call center*, Mengawasi, membimbing, serta bekerja sama dengan tim *trainer*, teknisi dan staf *Quality Control* lainnya dalam menjalankan tugasnya, Merancang alur pelaporan masalah kualitas, Memahami standar yang diinginkan atas hasil kinerja tim *call center*, Mengumpulkan serta membuat sebuah catatan data kualitas penelponan staff *call center* yang menyimpang dari SOP perusahaan, ikut membantu dalam pembuatan dan pengembangan SOP pedoman *service customer/pelanggan*.

- IT Supervisor

Selanjutnya adalah IT Supervisor, yang langsung dibawah oleh IT Manager yang tugas utamanya menjalankan dan membantu IT Manager dalam menjalankan tugas, IT Supervisor saat ini dijabat oleh Bapak Indra, jika IT Manager bekerja secara *remote*, IT Supervisor ini bertugas langsung dan harus *standby* di kantor untuk melayani segala bentuk kendala dalam teknologi yang ada diperusahaan, serta IT supervisor ini juga bertanggung jawab pada pengembangan serta peningkatan sistem IT, pengawasan dan *controlling* terhadap kecepatan jaringan untuk menunjang pekerjaan didalam perusahaan.

- HR Supervisor

Selanjutnya adalah HR Supervisor, HR Supervisor dibawah langsung oleh HR Manager yang bertugas membantu seluruh pekerjaan HR Manager, dan HR Supervisor ini yang akan turun langsung untuk memberikan pelatihan dan *coaching* untuk staff yang bermasalah atau menyimpang dari SOP perusahaan, selain itu semua yang berkaitan dengan administrasi dan persuratan perusahaan, bertanggung jawab terhadap penggajian, klaim, cuti, manajemen waktu manajemen, hubungan industrial, dan lain-lain yang berhubungan dengan personalia.

- *Team Leader Call Center*

Dibawah Supervisor *Call Center* terdapat *Team Leader Call Center*, Praktikan bertugas diposisi ini sebagai *Team Leader Call Center*, yang bertugas membantu Supervisor *Call Center* dalam menjalankan tugasnya, bedanya Supervisor membawahin *Team leader* dan *Staff Call Center*, untuk *Team leader Call Center* ini langsung membawahi, memimpin dan bertanggung jawab terhadap tim *staff call center* yang berjumlah 20 orang, yang tugas hariannya memastikan *Staff Call Center* menjalankan pekerjaannya sesuai SOP yang berlaku, mamantau hasil kerja *staff call center* setiap jamnya, dan memanggil serta *coaching* *staff call center* yang memiliki performa yang kurang serta menanyakan kendala dan memberi saran atas kendala *staff* tersebut, melakukan *briefing* harian dan pelatihan untuk menunjang performa kinerja *staff call center*.

- *Quality Control Team Leader*

Selanjutnya adalah *Quality Control Team leader*, *Team leader Quality Control* ini dibawah langsung oleh Supervisor *Quality Control* yang tugas utamanya adalah membantu tugas-tugas dari Supervisor *Quality Control*, seperti Membuat *Quality Performance report* yang kemudian di berikan kepada supervisor *quality control*, Bertanggung jawab dalam pencapaian kualitas sesuai target tim QC, memimpin sebuah tim dengan baik berdasarkan dengan aktivitas harian yang berhubungan dengan tugas sebagai *Quality Control*, Membuat perencanaan pembagian tugas manpower sebelum melaksanakan *inspection*, Memastikan hasil pekerjaan tim *quality control* sudah sesuai standar dan sudah terdokumentasi dengan

benar, dan dapat mengevaluasi pencapaian serta pengembangan pada Departemen *Quality* untuk pencapaian hasil yang lebih maksimal.

- *Call Center Staff*

Selanjutnya adalah *Call Center Staff*, *Call Center Staff* memiliki peran yang sangat besar dan penting terhadap penilaian pelanggan tentang perusahaan. *Staff call center* ini merupakan orang yang melayani di garis depan bisnis, berugas menangani keluhan pelanggan, menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pelanggan, serta memastikan kepuasan di setiap titik proses perjalanan pelanggan. *Call Center Staff* di PT Xinghao Technology ini berjumlah lebih dari 800 staff yang tersebar dari beberapa tim dan *Project* yang dipegangnya. Adapun tugas dan tanggung jawab dari *Call Center Staff* ini adalah terhubung dengan pelanggan dengan menjawab panggilan masuk dengan tepat waktu dan ramah, aktif dan cepat dalam menanggapi kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan, Memberikan sebuah informasi produk atau layanan yang dimiliki perusahaan, Mengevaluasi masalah dan keluhan penelepon serta memberikan solusi yang tepat, selanjutnya adalah mengidentifikasi segala bentuk masalah apa pun yang mungkin dihadapi pelanggan dan mencarikan solusi dari permasalahan pelanggan tersebut, Melengkapi log panggilan dan laporan, kemudian menindaklanjuti panggilan pelanggan.

- *Quality Control Staff*

Selanjutnya adalah *Quality Control Staff*, *Quality Control Staff* di PT Xinghao Technology ini berjumlah kurang lebih 30 staff, mereka inilah yang memastikan *service quality* dari staff *call center* agar sesuai dengan SOP saat terhubung langsung dengan customer/pelanggan agar terciptanya citra yang baik untuk perusahaan dimata pelanggan, Adapun tugas utama dari *Quality Control Staff* ini adalah, mengawasi Staff *Call Center* secara langsung dalam melakukan pekerjaannya agar sesuai dengan SOP perusahaan, mengecek dan mengawasi hasil *recording* penelponan *Call Center Staff* melalui *system* pengecekan *recording* yang tersedia, melakukan pengarahan kepada Staff *Call Center* yang kedatangan

recordingnya melanggar atau menyimpang dari SOP yang berlaku, melakukan penilaian kepada staff *call center* yang menjadi cakupan tanggung jawab untuk nantinya dilaporkan hasilnya ke *Team leader/Supervisor* mereka.

- IT Staff

Yang terakhir adalah IT Staff, divisi IT disini adalah divisi yang sangat penting karena segala kegiatan operasional kantor menggunakan jaringan internet/ teknologi, staff IT disini harus selalu sigap dan siap untuk mengawasi banyaknya perangkat kantor yang digunakan, dan harus sigap jika ada sedikit masalah terhadap perangkat tersebut, Staff IT inilah yang akan selalu ditemui langsung oleh staff *call center* yang akan mendatangkan perangkat kerja staff *call center* jika ada masalah dengan *software* ataupun dengan jaringan internet.

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan Umum PT Xinghao Technology – Bintaro Sebagai Organisasi penyedia Jasa di industri Call Center meliputi mengisi berbagai posisi bagian Call Center perusahaan klien. Salah satu prinsip yang ditekankan dan sebagai nilai tambah dari PT Xinghao Technology dengan mengutamakan kepuasan klien/*customer*, menerapkan sikap *professionalisme* karyawan dalam bekerja, meningkatkan kualitas dan kuantitas tenaga pekerja, serta menjaga prinsip kepercayaan kepada perusahaan klien. PT Xinghao Technology merupakan perusahaan penyedia jasa untuk mengisi berbagai bagian di divisi *call center* yang telah bekerjasama lebih dari 30 perusahaan perbankan dan perusahaan *Fintech (financial technology)* yang dipastikan sudah berlisensi serta diawasi oleh OJK dan termasuk keanggotaan AFPI. Produk ataupun layanan posisi yang di sediakan oleh PT Xinghao Technology ini adalah:

- *Customer Service Inbound*, yaitu layanan pelanggan/*customer* yang dilakukan melalui telepon, *email*, ataupun *livechat*. Produk layanan

pelanggan ini terjadi ketika pelanggan menghubungi langsung perusahaan dengan memberikan sejumlah pertanyaan maupun kendala ataupun permintaan layanan yang lainnya. Produk layanan pelanggan ini pada umumnya dilakukan oleh seorang pelanggan dengan tujuan untuk menanyakan mengenai hal yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dimiliki perusahaan ataupun memberikan keluhan terkait hal tersebut.

- *Customer Service Outbound, customer service outbound* ini biasa lebih dikenal *Telemarketing*, yaitu layanan pelanggan yang termasuk tim *marketing* yang melakukan panggilan kepada pelanggan dengan tujuan untuk menindaklanjuti permasalahan layanan yang ada ataupun menginformasikan kepada pelanggan mengenai produk baru ataupun kebijakan baru dari perusahaan.
- *Deskcollection*, yaitu layanan pelanggan yang mempunyai tugas untuk mengingatkan, menginformasikan serta menagih kewajiban pembayaran nasabah/pelanggan melalui telepon sesuai dengan waktu jatuh tempo yang sudah disepakati sebelumnya.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Praktik Kerja Profesi adalah sebuah program kegiatan dari sebuah universitas yang tujuannya untuk memberikan mahasiswanya gambaran langsung kepada mahasiswanya mengenai semua hal dalam dunia kerja. Kegiatan magang Kerja Profesi (KP) ini merupakan kegiatan yang harus diambil oleh semua mahasiswa terutama untuk Program Studi Manajemen di Universitas Pembangunan Jaya untuk mencukupi kebutuhan SKS sebelum menempuh tugas akhir. Kerja Profesi merupakan praktik langsung dalam institusi atau perusahaan dengan mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama masa kuliah berlangsung. Dalam menjalankan kerja profesi di PT Xinghao Technology, praktikan berada di posisi kerja dibagian *Team Leader Customer Service/ Call Center*, praktikan melakukan kerja profesi dari bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Oktober 2022, Tugas utama praktikan sebagai *Team Leader Customer Service / Call Center* yaitu memantau kinerja *Customer Service / Call center Agent* sesuai dengan SOP yang ada diperusahaan, membuat dan menetapkan target harian tim, membantu *Customer Service Agent* jika ada kendala terhadap pemberian solusi kepada *Customer/Nasabah* yang terkendala atau memiliki masalah, melakukan *briefing* harian dan *coaching* kepada *Agent Customer Service* yang performanya kurang.

#### **3.2 Pelaksanaan Kerja**

Pelaksanaan praktik kerja profesi ini yang dilakukan praktikan adalah setiap hari Senin hingga Jumat, dimulai dari pukul 08:00 sampai dengan 17:00 WIB, saat melakukan kerja profesi ini, praktikan bekerja WFO (*Work From Office*) yang bertempat di Gedung Marcella Square Bintaro, Jalan Bintaro Utama, Blok G No 14, Pondok Jaya, Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15220.

Adapun *jobdesk* harian yang dikerjakan oleh praktikan adalah:

- **Memimpin Briefing**



**Gambar 3.1 memimpin briefing tim call center**

**Sumber:** <https://images.app.goo.gl/7baiQ64NA72ggLkK9>

*Jobdesk* harian yang biasa praktikan jalankan setiap harinya yang pertama ialah melakukan *briefing* pagi setiap sebelum memulai bekerja, *Briefing* ialah sebuah bentuk pengarahan yg diberikan kepada staff *call center* sebelum melakukan aktivitas pekerjaan, selain itu *briefing* pula dilakukan untuk mensosialisasi aktivitas, aturan baru ataupun kebijakan baru yang belum diketahui oleh anggota tim yang bersangkutan, dengan demikian *briefing* ini sangat dibutuhkan supaya para anggota tim dapat tahu menggunakan baik kegiatan yg mereka wajib kerjakan, aturan, ataupun kebijakan baru yang sudah ditetapkan. Selain itu ada beberapa tujuan dari *briefing*, yaitu:

1. Dengan adanya *briefing* pagi harian secara rutin didalam tim membuat komunikasi antar karyawan didalam tim dapat terjalin baik, dengan mengadakan *briefing* pagi secara rutin juga, miskomunikasi antar anggota tim mampu dihindari, karena didalam *briefing* ini nantinya para *stakeholder* perusahaan dapat langsung menyampaikan arahan secara langsung serta berkomunikasi langsung dengan para bawahannya, sehingga informasi yang dihasilkan secara jernih, cepat

dan tepat, serta tidak adanya terjadi simpang siur informasi yang membuat missskomunikasi.

2. Dengan adanya briefing pagi secara rutin juga dapat menumbuhkan semangat kerja pada anggota tim, pemimpin *briefing* pagi harus dapat menumbuhkan semangat yang sama pada bekerja demi mencapai target yang ditentukan. sebab sebelum memulai bekerja, ada saja anggota tim yang mengalami banyak hal yang bermacam-macam yang bisa mempengaruhi mood mereka waktu bekerja. untuk itulah seorang pemimpin *briefing* pagi ini punya peran penting dalam memberikan motivasi serta semangat bekerja kepada semua anggota timnya.

3. meningkatkan kekompakan antar anggota tim, Ini sangat jelas sekali serta terbukti dengan *briefing* pagi secara rutin, antar anggota tim bisa bekerja sama satu dengan yang lainnya serta membentuk kekompakan dalam menuntaskan pekerjaan secara efektif serta efisien

4. Selain itu briefing pagi secara rutin juga dapat menyatukan Persepsi dan Visi didalam anggota tim, pada sebuah tim, tentu saja banyak sekali persepsi serta visi dari tiap-tiap anggota tim yang berbeda-beda, untuk itu, aktivitas ini adalah waktu yang tepat untuk menampung serta menyatukan perbedaan-perbedaan persepsi tersebut. Disini pemimpin *briefing* pagi harus mampu mengarahkan dan menyatukan setiap persepsi yang berbeda-beda sebagai visi beserta bagi perusahaan dan memotivasi tim untuk dapat bekerja maksimal agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

5. terakhir dengan adanya briefing pagi ini dapat menjadi sebuah tempat diskusi antar anggota tim serta penilaian kinerja di hari kemarinnya, dan dengan mengadakan *briefing* pagi secara rutin juga, setiap anggota tim bisa menyampaikan secara singkat keluhan kesah serta evaluasi terhadap pekerjaan yg dilakukannya, mampu pula menjadi wadah untuk menyelesaikan masalah secara bersama-sama. sebagai akibatnya para anggota tim bisa bekerja dengan sebaik-baiknya pada masalah pekerjaannya.

- **Membuat absensi harian pagi untuk dikirim ke divisi HR**

Setelah melakukan briefing pagi, tugas rutin harian yang harus praktikan lakukan adalah membuat absensi pagi harian staff *call center* yang meliputi berapa staff *call center* yang masuk kerja hari ini, siapa yang libur hari ini, siapa cuti dan siapa yang terlambat masuk kerja hari ini. Tools yang digunakan adalah *Microsoft Excel*. Setiap team leader memiliki kewajiban untuk tugas ini yang nantinya akan dikirim ke HR setiap harinya sebagai laporan absensi harian, dan untuk absensi pagi ini setelah melakukan briefing harus segera dilakukan karena ada batas waktu yang ditentukan oleh tim HR sampai dengan jam 9 pagi, jika lupa atau lewat dari jam itu, team leader tersebut akan diberikan peringatan sampai dengan diberikan surat peringatan (Sp) jika sudah berkali-kali melakukan kesalahan ini, karena sebelumnya sering terjadi hal seperti ini dan tidak ada peraturan dan sanksi yang diberikan sehingga pada *team leader* melalaikan *jobdesk* ini padahal hal yang penting karena berkaitan dengan gaji karyawan nantinya, sehingga dibuatlah peraturan dan sanksi seperti itu agar tidak ada kelalaian yang dilakukan oleh para *team leader* jika tetap lalai, maka team leader itu sendiri yang akan menerima konsekuensinya yang sudah ditetapkan.

Daily Employee Report 11 August 2022										
Status	Total People	Total should be	Real Arrivals	Off day	Sick leave	Leave	Completion	Late	Annual leave	Alfa resign
Office	15	13	13	2	0	0	0	0	0	0
Home	5	2	2	3	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
No	Name	Nik	Remaks							
1	Bagus Setiaji	132143	Off day							
2	Amelia Utari	124532	Off day							
3	Murniyati	135233	Off day							
4	Muhammad Anfa	120847	Off day							
5	Sarimanah	132543	Off day							

**Gambar 3.2** Contoh absensi harian tim

Sumber: dokumentasi praktikan

### Merekap absensi bulanan staff *call center*

Setelah membuat absensi pagi dan mengirimkan ke grup yang berisikan para *Team Leader*, *Supervisor* dan *HR*. praktikan juga mempunyai file yang dipegang setiap *team leader* mengenai rekap absensi staff *call center* di tim selama 1 bulan, praktikan harus selalu meng*update* setiap harinya data absensi bulanan tim praktikan agar tidak terteter jika dikerjakan dan dicicil setiap harinya yaitu rekap absensi setiap harinya yang nantinya akan menjadi laporan bulanan untuk dikirimkan ke divisi *HR* 3 hari sebelum tanggal *cut off* perusahaan. Tools yang digunakan adalah *Microsoft Excel*. Data rekap ini akan dikirim ke divisi *HR* di akhir bulan untuk data *payroll* karyawan.

List Absen WFH PC - Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Team	NIK	姓名(NAME)	Ket	26/06/2022	27/06/2022	28/06/2022	29/06/2022	30/06/2022
2					minggu	senin	selasa	rabu	kamis
3	KP Precall	135233	Murniyati	Kehadiran	OFF	P	P	P	
4	KP Precall	35040	Molidiah Zahra	Kehadiran	P	OFF	P	P	
5	KP Precall	132143	Bagus Setiaji	Kehadiran	P	P	OFF	P	
6	KP Precall	37785	Rahmy Roswina	Kehadiran	P	P	P	OFF	
7	KP Precall	37868	Desi Catur	Kehadiran	OFF	P	P	P	
8	KP Precall	40015	Kevina fricilla	Kehadiran	P	OFF	P	P	
9	KP Precall	39972	Tri Mega Utami	Kehadiran	P	P	OFF	P	
10	KP Precall	39990	Aisyah Nabila	Kehadiran	P	P	P	OFF	
11	KP Precall	93126	Maulidiya Putri	Kehadiran	P	P	P	P	
12	KP Precall	123947	Evi Fauziah	Kehadiran	OFF	P	P	P	
13	KP Precall	123355	Sri Patmala	Kehadiran	P	OFF	P	P	
14	KP Precall	123202	Lulu Nurazitah	Kehadiran	P	P	OFF	P	
15	KP Precall	122641	Bella Mailina	Kehadiran	P	P	P	OFF	
16	KP Precall	122457	Marshanda	Kehadiran	OFF	P	P	P	
17	KP Precall	36902	Sarimanah	Kehadiran	P	OFF	P	P	
18	KP Precall	122189	erin restu wulannanda	Kehadiran	P	P	OFF	P	
19	KP Precall	46593	luvilla intar britya	Kehadiran	P	P	P	OFF	
20	KP Precall	40188	Zahra Rahayu Azhari	Kehadiran	P	P	P	P	
21	KP Precall	46970	Syura Afrideani	Kehadiran	OFF	P	P	P	

**Gambar 3.3** Contoh rekapan absensi bulanan  
**Sumber:** dokumentasi praktikan

- **Membuat Report perform staff call center**

Report PC 11:00												
	Name	User	Team	Case	Call	Contact	CR	PTP	PTP Ri	Reput	Amount	Rank
1												
2	Tri Mega	qjwvei.enalabha	Qjwvei PC-B	285	326	309	94.79%	134	43.37%	32	Rp. 38.994.796	1
3	Syara A	qjwvei.santika	Qjwvei PC-B	296	319	317	99.37%	125	39.43%	36	Rp. 37.369.534	2
4	Budi Utami	qjwvei.marhandia	Qjwvei PC-B	291	327	322	98.47%	127	39.44%	32	Rp. 36.348.551	3
5	Amelia J / Rianah	qjwvei.ninan	Qjwvei PC-A	283	314	306	97.45%	122	39.87%	29	Rp. 35.397.991	4
6	Danneta Y	qjwvei.bayhaqi	Qjwvei PC-B	273	295	291	98.64%	114	39.18%	31	Rp. 35.247.730	5
7	Muziyati	qjwvei.rizyan	Qjwvei PC-A	293	323	316	97.83%	121	38.29%	31	Rp. 35.168.582	6
8	Melani	qjwvei.rikariz	Qjwvei PC-B	279	310	303	97.74%	132	43.56%	35	Rp. 33.661.611	7
9	Dayu	qjwvei.rickiaurani	Qjwvei PC-A	288	301	299	99.34%	117	39.13%	27	Rp. 32.832.643	8
10	Rahma R	qjwvei.sarimadhi	Qjwvei PC-A	298	330	327	99.09%	114	34.86%	29	Rp. 32.742.666	9
11	Deca	qjwvei.ihuzati	Qjwvei PC-A	299	334	327	97.90%	96	29.36%	31	Rp. 32.705.419	10
12	Setan	sim.yusuf	SIM	281	311	307	98.71%	119	38.76%	29	Rp. 31.181.073	11
13	Bagus S	qjwvei.bagus	Qjwvei PC-B	291	322	320	99.38%	113	35.31%	29	Rp. 31.109.399	12
14	Maryam S	qjwvei.bachsanora	Qjwvei PC-A	316	344	341	99.13%	127	37.24%	30	Rp. 31.080.130	13
15	Setan	sim.nayra	SIM	288	315	310	98.41%	105	33.87%	14	Rp. 30.816.849	14
16	Shaza A	qjwvei.kanuel	Qjwvei PC-A	291	315	310	98.41%	121	39.03%	33	Rp. 30.380.433	15
17	Winda	qjwvei.astridabania	Qjwvei PC-B	272	301	297	98.67%	120	40.40%	29	Rp. 29.841.297	16
18	Sarini	qjwvei.virgie	Qjwvei PC-A	297	327	325	99.39%	118	36.31%	23	Rp. 29.392.153	17
19	Setan	sim.rizka	SIM	274	302	298	98.68%	119	39.93%	23	Rp. 29.196.386	18
20	Putri Anindya	qjwvei.walidani	Qjwvei PC-A	289	318	314	98.74%	128	40.76%	25	Rp. 28.350.891	19
21	Adhita F	qjwvei.muzaf	Qjwvei PC-B	302	332	328	98.80%	137	41.77%	28	Rp. 28.115.416	20
22	Maulana	qjwvei.kanandah	Qjwvei PC-B	298	322	321	99.69%	135	42.06%	29	Rp. 27.814.986	21
23	Setan	sim.mabima	SIM	289	319	314	98.43%	94	29.94%	25	Rp. 26.857.570	22
24	Naral	qjwvei.sugengana	Qjwvei PC-A	296	335	324	96.72%	120	37.04%	24	Rp. 26.474.048	23
25	Setan	sim.daru	SIM	288	315	309	98.10%	133	43.04%	26	Rp. 26.416.906	24
26	Setan	sim.dewi	SIM	292	317	314	99.05%	113	35.99%	28	Rp. 26.269.496	25
27	Nopita S	qjwvei.daban	Qjwvei PC-A	283	320	312	97.50%	109	34.94%	23	Rp. 25.913.395	26
28	Maria R / Ahy	qjwvei.ekakapriyah	Qjwvei PC-A	314	340	337	99.12%	114	33.83%	27	Rp. 25.883.570	27
29	Sri M	qjwvei.muziyati	Qjwvei PC-B	279	309	303	98.06%	131	43.23%	26	Rp. 25.868.063	28
30	Belva M / Alayah	qjwvei.budi	Qjwvei PC-B	288	317	313	98.74%	133	42.49%	26	Rp. 25.504.066	29
31	Nara D	qjwvei.rachmatu	Qjwvei PC-B	245	287	285	99.30%	119	41.74%	28	Rp. 25.465.852	30
32	Haeni	karina	KP	271	301	297	98.67%	110	37.04%	24	Rp. 25.088.909	31
33	SINDI S	qjwvei.rigi	Qjwvei PC-A	296	322	318	98.76%	125	39.31%	23	Rp. 25.001.952	32
34	Fauza	qjwvei.erinesta	Qjwvei PC-B	289	317	313	98.74%	126	40.26%	26	Rp. 24.849.073	33
35	Marsha	qjwvei.mawar	Qjwvei PC-B	277	308	304	98.70%	126	41.45%	23	Rp. 24.536.794	34
36	Amelia U	qjwvei.aditha	Qjwvei PC-A	285	306	302	98.69%	111	36.74%	23	Rp. 24.160.762	35
37	Haeni	ika.nurjayanti	KP	285	320	311	97.19%	124	39.87%	24	Rp. 23.996.710	36
38	M Afa	qjwvei.yulrahma	Qjwvei PC-B	284	305	304	99.67%	112	36.84%	25	Rp. 23.979.275	37
39	Maulana	qjwvei.fahrul	Qjwvei PC-B	280	307	303	98.70%	130	42.90%	22	Rp. 23.863.547	38
40	Bagi H	qjwvei.farezaah	Qjwvei PC-B	304	332	327	98.49%	153	46.79%	26	Rp. 23.721.369	39
41	Haeni	qjwvei.muzayyana	KP	279	312	311	99.68%	119	38.26%	23	Rp. 23.561.767	40
42	Lola F	qjwvei.nasrati	Qjwvei PC-A	273	300	295	98.33%	119	40.34%	23	Rp. 22.510.869	41
43	Haeni	muhammad.ori	KP	285	313	313	100.00%	118	37.70%	21	Rp. 22.371.310	42
44	Haeni	ruhi.hartono	KP	292	314	312	99.36%	129	41.35%	21	Rp. 22.087.331	43
45	Siti Muati	qjwvei.sitiansari	Qjwvei PC-B	286	325	313	96.31%	129	41.21%	21	Rp. 22.015.692	44
46	Aulia R / Rais	qjwvei.anastasi	Qjwvei PC-B	256	282	278	98.58%	131	47.12%	22	Rp. 21.828.452	45
47	Rita reza	qjwvei.afini	Qjwvei PC-A	302	334	331	99.10%	114	34.44%	21	Rp. 21.404.823	46
48	Sheila H	qjwvei.sheilah	Qjwvei PC-A	289	317	311	98.11%	121	38.91%	20	Rp. 21.187.982	47
49	Lili An	qjwvei.winda.nura	Qjwvei PC-A	280	307	304	99.02%	116	38.16%	18	Rp. 20.200.813	48
50	Risma	qjwvei.madyandia	Qjwvei PC-A	275	304	300	98.68%	122	40.67%	20	Rp. 19.934.043	49
51	Setan	sim.lia	SIM	285	315	312	99.05%	121	38.98%	18	Rp. 19.048.102	50
52	Haeni	isranti	KP	299	320	318	99.33%	74	23.27%	20	Rp. 18.854.521	51
53	Sri Patnola	qjwvei.andani	Qjwvei PC-A	283	309	306	99.03%	129	42.16%	18	Rp. 18.805.393	52

Gambar 3.4 Report performa staff call center

Sumber: dokumen praktikan

Jobdesk yang selanjutnya praktikan kerjakan adalah membuat report performa tim call center setiap jamnya, untuk pembuatan report performa ini praktikan biasa menggunakan tools Microsoft Excel, Report performa ini dibuat dimulai dari jam 9 sampai dengan jam 17:00 dan dikirimkan ke Grup Tim call center untuk dapat dilihat dan dievaluasi sendiri oleh staff call center supaya mereka mengetahui sudah seberapa jauh persentase kinerja yang mereka kerjakan dan berapa persen kekurangan yang harus mereka tingkatkan Kembali untuk jam berikutnya. Report Performa merupakan laporan yang berisikan hasil dari kinerja staff yang didalamnya

tertera hasil persentase yang staff *call center* peroleh dan berapa persentase yang harus staff *call center* kejar agar bisa mencapai target persentase hasil yang sudah ditetapkan dan diminta oleh *management*. *Report* performa dibuat untuk mempermudah *management* dalam melakukan pengendalian serta pengawasan *internal*, serta untuk memastikan bahwa karyawan atau staff *call center* melaksanakan kerja dengan efektif dan efisien serta mengerjakan pekerjaan sesuai dengan harapan dan target yang sesuai dengan yang sudah ditentukan *management*. Selain itu Adapun tujuan dari *Report* performa itu sendiri, yaitu:

1. Memberikan informasi mengenai hasil pencapaian kinerja staff *call center* yang terukur sesuai dengan hasil yang sudah mereka capai dan meyertakan target yang harus mereka capai.
2. Suatu bentuk upaya perbaikan bagi tim untuk meningkatkan kinerjanya
3. Memberikan laporan kepada atasan seperti Manager serta akan diteruskan ke Direksi untuk memutuskan rencana manajemen untuk masa depan perusahaan

- Mengirimkan Report Ke grup tim call center



Gambar 3.5 mengirim report ke grup staff call center

Sumber: Dokumen Praktikan

Tugas selanjutnya yang harus praktikan lakukan adalah mengirimkan *Report* performa yang telah dibuat sebelumnya tersebut ke grup tim *call center* yang berisikan seluruh staff *call center* yang praktikan pegang yang bertujuan memberikan informasi kepada staff *call center* perihal persentase hasil kinerja yang dicapainya setiap jamnya agar mereka mengevaluasi hasil mereka sendiri poin apa yang masih kurang dan harus diperbaiki, selain mengirimkan *Report* performa ke grup, praktikan biasanya juga memberikan semangat dan men-tag staff-staff yang hasilnya kurang agar dapat diperbaiki untuk jam berikutnya.

- Mengirimkan Report ke Management



Gambar 3.6 mengirim report ke grup management

Sumber: Dokumen Praktikan

Tugas selanjutnya adalah Mengirimkan *Report* Performa staff jam tertentu ke grup *management* yang berisikan para *Team leader*, supervisor, serta *Manager Call Center*, selain mengirimkan *report* performa ke grup tim staff *call center* sendiri, praktikan juga harus mengirimkan ke grup *management* bedanya untuk mengirimkan ke grup *management* ini tidak setiap jam seperti ke grup tim staff *call center*, ada waktu yang sudah ditentukan yaitu di jam 10:00 WIB, jam 13:00 WIB, jam 15:00 WIB dan terakhir di jam 17:00 WIB sebelum pulang. Tujuannya adalah untuk bahan review *management* terhadap hasil kinerja staff *call center* dan juga sebagai perhitungan *database* persentase yang didapatkan staff *call center* yang nantinya berpengaruh terhadap insentif yang didapat oleh staff *call center*.

- Meninjau langsung staff call center



**Gambar 3.7 meninjau langsung staff call center**

**Sumber: Dokumen Praktikan**

Setelah membuat *Report* dan mengirimkan ke grup-grup untuk laporan, selanjutnya adalah meninjau langsung staff call center yang memiliki perform yang sangat kurang setelah melihat dari data report jam 9 yang sudah dibuat untuk menanyakan kendala yang dialami staff *call center* yang mengakibatkan hasilnya kurang, dan memberikan solusi dan cara untuk memperbaiki performnya serta memberikan semangat agar dijam berikutnya ada perubahan yang lebih baik, tetapi sebelum itu praktikan selalu mempelajari dulu dari *report* yang ada kenapa hasil dari staff tersebut bisa kurang sehingga bisa tau apa masalahnya dan bagaimana cara memperbaikinya.

- **Mengecek kualitas penelponan staff call center**

Tugas selanjutnya adalah, praktikan harus selalu mengecek satu per satu kualitas penelponan dari staff *call center* dengan cara mendengarkan

*recording* yang tersedia di sistem *team leader*, menyimpan dan mencatatnya jika ada kesalahan yang dilakukan oleh staff *call center*, selanjutnya dapat dilakukan pemanggilan terhadap staff yang bersangkutan jika memang terdapat ada *recording* penelponan yang tidak sesuai dari SOP penelponan. Hal ini sangat penting dilakukan karena staff *call center* ini bekerja langsung terhubung dengan customer atau pelanggan jadi pelayanan yang diberikan harus yang terbaik, tugas dari praktikan adalah menjaga kualitas dari penelponan staff *call center* tersebut agar sesuai dengan SOP penelponan yang berlaku di perusahaan.

- **Berkeliling mengawasi secara langsung kegiatan staff call center**

Selanjutnya, Jika ada waktu senggang ketika tugas didepan komputer sudah selesai dikerjakan, diwaktu inilah praktikan berkeliling dari meja ke meja staff lainnya untuk memantau secara langsung aktivitas kegiatan bekerja yang dilakukan oleh staff *call center* dan menegurnya bila ada kesalahan atau ada hal yang menyimpang dari SOP yang berlaku diperusahaan. Dikarenakan SOP yang berlaku di PT Xinghao Technology ini sangat ketat, seperti; tidak bolehnya makan apapun saat jam kerja berlangsung, tidak boleh membuka *handphone* diluar dari kebutuhan pekerjaan seperti membuka social media ataupun yang lain. Jika berkedapatan ditemui oleh tim *Quality Control* akan ada sanksi yang akan didapatkan oleh staff *call center* maupun praktikan selaku team leader dari staff tersebut. Maka dari itu praktikan berinisiatif selain selalu menyampaikan pada saat *briefing* ataupun mengingatkan di grup, praktikan akan berkeliling mengawasi secara langsung untuk meminimalisir kejadian seperti itu.

- **Melakukan pengecekan dan pemantauan staff call center yang WFH**

Setelah berkeliling mengawasi secara langsung kegiatan staff call center dari meja ke meja staff, tugas yang harus praktikan lakukan adalah melakukan pengecekan dan pemantauan staff call center yang bekerja secara WFH (*Work From Home*) atau bekerja dari rumah karena banyaknya permintaan posisi *call center* dari perusahaan klien sementara

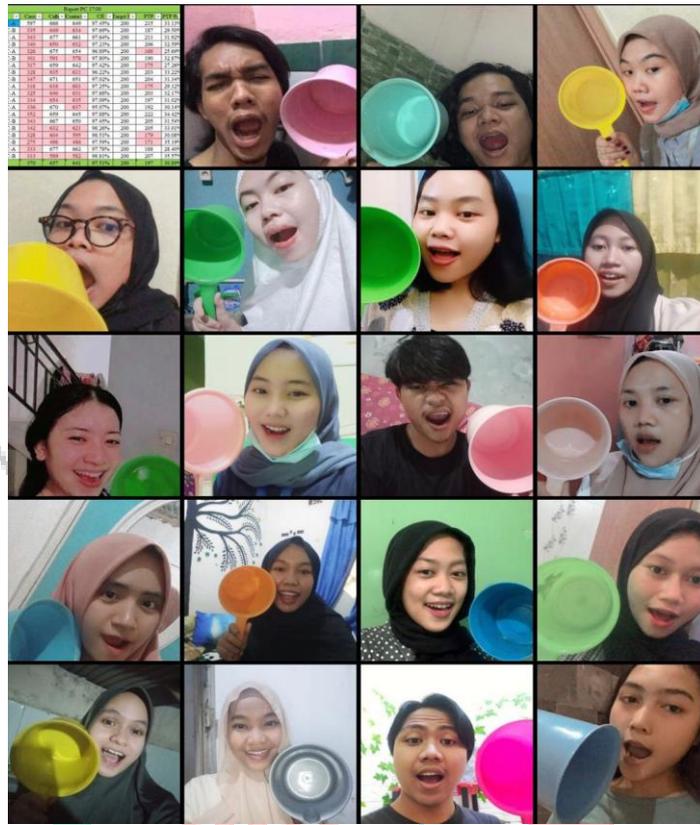
untuk *space* meja kerja dikantor tidak bisa menampung semua karyawan jika semua karyawan bekerja dikantor semua. Maka dari itu diberlakukannya WFH dengan ketentuan untuk seluruh tim 70% bekerja dikantor (WFO) dan 30% ditim bekerja dari rumah (WFH) praktikan mengawasi melalui *videocall* ataupun melalui *software* yang dapat diakses oleh semua *team leader* untuk mengawasi staffnya yang bekerja dari rumah (WFH) *software* tersebut bernama *ultraviewer*. Software tersebut merupakan *software* pembantu untuk mengontrol ataupun mengakses komputer dari jarak jauh tanpa sepengetahuan staff tersebut, yang bertujuan untuk mengecek ataupun mengawasi langsung kegiatan staff *call center*. Poin pengecekan yang di tekankan adalah seperti benar atau tidaknya staff itu bekerja karena

- **Mengecek *Whatsapp* dan *Email Staff Call Center* secara manual**

- Selain mengecek kualitas dari penelponan staff *Call Center* melalui *Recording system* praktikan juga harus mengecek kualitas pelayanan dari *Whatsapp* serta *Email* yang digunakan staff *call center* untuk menghubungi pelanggan karena *Whatsapp chat* dan *Email* ini hal yang fatal jika tidak digunakan dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP pelayanan pelanggan, karena staff langsung akan terhubung dengan pelanggan jika penggunaan bahasa tidak sesuai SOP, ada kemungkinannya nasabah/pelanggan tersebut komplain, tugas praktikan adalah menghindari hal tersebut.

- **Coaching staff call center**

Tugas praktikan selanjutnya adalah memanggil staff *call center* yang memiliki performa yang kurang sampai dengan jam 14:00, dan meng*coaching*nya dengan cara menanyakan kendala yang dialami oleh staff *call center* ini dan memberikan cara baru dan solusi serta memberikan peringatan seperti adanya *punishment* seperti foto lucu yang dikirim ke grup staff call center sampai dengan peringatan jika sampai *report* terakhir di jam 17:00 masih kurang performnya maka adanya overtime atau lembur yang biasanya selama 1 jam lebih lama dibandingkan jam pulang normal.



**Gambar 3.8 contoh punishment foto lucu yang dikirim ke grup staff call center**

**Sumber: Dokumen Praktikan**

**- Meeting dengan Atasan**

Selanjutnya adalah *meeting* dengan Supervisor dan manager setiap jam 15:00 untuk membahas hasil perform staff *call center* hari ini dan mengevaluasinya serta membuat bahan untuk pembahasan saat *briefing* sore setelah selesai bekerja agar hasil untuk besok dapat lebih baik dari hari ini, pada meeting ini praktikan mempersiapkan bahan seperti *Report* performa pada jam 15:00 dan memiliki catatan kendala yang dialami staff *call center* yang praktikan simpulkan dari sesi *coaching* sebelumnya agar dapat ditindaklanjuti untuk dicarikan solusi dan cara yang cocok diberikan ke staff *call center* yang memiliki performa kurang Bersama dengan supervisor dan manager

**- Melakukan Training untuk karyawan baru**

Selain *jobdesk* pokok diatas, praktikan juga memiliki tugas melakukan pelatihan atau *training* untuk karyawan baru yang baru *join* kedalam tim *call center*, dengan tujuan untuk memberikan pengenalan mengenai dunia *call center* secara keseluruhan, menciptakan cara ataupun teknik untuk membentuk keterampilan dalam berkomunikasi yang efektif, mempelajari cara memahami serta menanggapi kebutuhan pada pelanggan, Meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan. Selain memberikan pemahaman mengenai *call center*, praktikan juga harus menyampaikan mengenai peraturan-peraturan / SOP yang berlaku di perusahaan, setelah penyampaian materi, praktikan biasanya mengadakan tanya jawab jika ada yang ingin ditanyakan dari mereka, selanjutnya ada *test* singkat mengenai materi yang telah disampaikan tersebut, jika test selesai dan karyawan baru tersebut paham biasanya praktikan membuat simulasi praktek kerja atau biasa disebut *role play* dimana karyawan baru tersebut seolah-olah menjadi staff *call center* dan praktikan menjadi nasabah/customernya.

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam melaksanakan kerja profesi ini tentunya praktikan masih memiliki kekurangan dalam menjalankannya dan juga memiliki kendala saat menjalankan kerja profesi ini yang berakibat pada performa kerja yang praktikan jalankan. Kendala yang dihadapi praktikan lebih ke kendala yang dialami tim praktikan, tetapi tetap menjadi tanggung jawab praktikan, kendala yang sering terjadi adalah kurang memadainya perangkat kerja yang digunakan oleh beberapa staff di tim praktikan sering error sehingga membuat perform beberapa staff *call center* di tim praktikan menjadi kurang baik, hal ini menyebabkan hasil perform tim yang praktikan pimpin kurang dibandingkan dengan tim lainnya. Karena untuk menunjang pekerjaan *call center* dengan *system* yang tersedia dengan ukuran yang cukup besar harus memadainya perangkat kerja sehingga dapat memudahkan staff *call center* bekerja dengan cepat sehingga mendapatkan hasil yang maksimal, dan kurang sigapnya tim divisi IT dalam menangani kendala seperti ini,

dikarenakan jumlah karyawan yang sangat banyak tidak sebanding dengan jumlah staff IT yang ada di PT Xinghao Technology

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

Dalam suatu organisasi, Fasilitas yang baik merupakan hal sangat menentukan dan sangat mempengaruhi proses kinerja karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dan membuat waktu kerja menjadi efisien. Jika fasilitas karyawan untuk bekerja tidak cukup memadai maka akan berakibat menghambat karyawan dalam menjalankan pekerjaannya tersebut. Dengan dukungan fasilitas kerja yang memadai dari perusahaan ini sangat penting untuk menunjang kinerja dan kelancaran pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Dukungan dari fasilitas yang baik dan kerja karyawan yang berupa teknologi yang baik akan dapat mempermudah serta mempercepat pekerjaan dari karyawan itu sendiri. Maka dari itu fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan seharusnya dapat digunakan serta dimanfaatkan dengan baik oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya untuk mendapatkan kinerja yang baik. Permasalahan yang cukup sering sekali timbul di tim praktikan ialah sangat kurang tersedianya fasilitas kerja yang memadai untuk karyawan.

Cara praktikan mengatasi masalah tersebut:

- Melaporkan ke divisi IT untuk masalah terhadap perangkat komputer tersebut untuk diperbaiki dan jika masalah tersebut berulang biasanya praktikan selaku *team leader* dapat mengajukan untuk pergantian perangkat komputer tersebut dengan perangkat komputer cadangan
- Dari masalah kedua praktikan berinisiatif untuk mempelajari cara menangani masalah yang terjadi pada perangkat komputer tersebut dengan memperbaikinya sendiri, karena kendala *Error* dan komputer yang lambat pada perangkat komputer yang digunakan oleh staff *call center* ini sangat sering terjadi dikarenakan umur perangkat komputer yang sudah lama jadi Ketika lama datangnya dari staff IT , praktikan dapat memperbaiki sendiri masalah perangkat tersebut. Dengan inisiatif, dipastikan produktivitas kerja akan meningkat.

### 3.5 Pembelajaran yang diperoleh dari Kerja Profesi

Banyak pembelajaran yang dapat diambil dan dipelajari oleh Praktikan dalam melaksanakan Praktik Kerja Profesi ini pada bagian *Team Leader Call Center* di PT Xinghao Technology selama 3 bulan ini. Pembelajaran yang Praktikan peroleh adalah sebagai berikut:

- a. Praktikan memperoleh pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai bidang manajemen yang selama ini Praktikan pelajari selama kuliah sehingga dapat diterapkan ketika bekerja di PT Xinghao Technology ini, Praktikan mendapatkan pengetahuan lebih mengenai manajemen perusahaan terlebih pada bagian *Call Center* yang merupakan salah satu divisi penting dalam hal pelayanan pelanggan agar terciptanya kenyamanan serta kepuasan didalam diri pelanggan terhadap produk ataupun produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga citra ataupun *brand image* perusahaan sangat baik dimata pelanggan karena adanya divisi yang secara khusus melayani, menerima komplain, kritik, ataupun masukan yang diberikan oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa terlayani dengan baik dan akan terus membeli produk atau memakai jasa yang dimiliki oleh perusahaan.
- b. Praktikan juga memperoleh ilmu dan mengasah kemampuan komunikasi melalui interaksi dengan seluruh karyawan di PT Xinghao Technology. Komunikasi adalah sebuah salah satu kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh seorang pekerja, karena dibeberapa divisi banyak pekerjaan yang memerlukan sebuah Kerjasama antar karyawan dimana jika kita tidak memiliki kemampuan softskill dalam hal komunikasi kita akan sudah untuk berdaptasi ketika berinteraksi dengan sesama karyawan disuatu perusahaan.
- c. Praktikan dapat mempelajari mengenai alur kerja dan proses seorang *Call Center* disuatu perusahaan dalam menangani sebuah masalah ataupun kendala yang dialami oleh pelanggan dan memberikan feedback yang baik kepada pelanggan tersebut sehingga pelanggan akan menilai bahwa perusahaan ini memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pelanggannya, dalam sebuah organisasi ataupun sebuah bisnis, pelanggan tidak hanya menilai bagus tidaknya perusahaan tersebut dari

kualitas produk ataupun jasa yang ditawarkannya tetapi kepuasan mengenai pelayanan inilah yang menjadi salah satu hal yang sangat penting yang seharusnya diperhatikan oleh para pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya.



## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Simpulan

Kerja profesi merupakan salah satu bentuk pengajaran yang memberikan mahasiswanya suatu pengalaman kerja secara jelas dibawah sebuah perusahaan tertentu dan diawasi langsung oleh pembimbing pekerja. Mahasiswa adalah sekelompok masyarakat yang memperoleh status yang berhubungan dengan pendidikan tinggi. Magang di lembaga publik atau perusahaan swasta dianggap sebagai proses pembelajaran dan pelatihan bagi siswa untuk belajar di dunia kerja dan budaya kerja setelah lulus. Oleh karena itu, magang digunakan sebagai pembelajaran untuk mengembangkan kualitas pekerjaan dunia nyata dalam kompetisi masa depan di dunia kerja. Dunia kerja, persaingan pekerjaan. Jika dunia bisnis sangat kompetitif, menghasilkan kandidat yang berkualitas akan mengatasi efek negatif dari dunia bisnis. Pekerja mungkin memiliki rencana karir yang memungkinkan mereka untuk mengeksplorasi potensi, minat, atau bakat mereka, serta orang lain yang terlibat dalam pekerjaan mereka mungkin memiliki motivasi diri untuk menjadi lebih kompeten di bidangnya.

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas diatas oleh praktikan. Praktikan melakukan Kerja Profesi di PT Xinghao Technology dimulai dari tanggal 24 Juli 2022 sampai dengan tanggal 25 Oktober 2022. Proses kerja profesi yang dilakukan praktikan dilakukan dengan system Work From Office (WFO) atau bekerja dikantor. Sehingga total kerja yang sudah dicapai praktikan adalah 3 bulan sesuai dengan ketentuan kerja profesi. Praktikan kerja profesi di posisi Team Leader Call Center dengan *jobdesk* Memimpin *Briefing*, Membuat report performa staff call center, mengirim report ke grup staff call center, mengirim report performa staff call center ke grup management, meninjau langsung staff call center, mengecek kualitas penelponan staff call center, Berkeliling mengawasi secara langsung kegiatan staff call center, Coaching staff call center, Meeting dengan atasan, melakukan training untuk karyawan baru

## 4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, dengan kerendahan hati praktikan ingin menyampaikan beberapa poin saran kepada para pihak yang terlibat didalam praktik kerja profesi ini sehingga sekiranya nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi yang berguna untuk kemajuan di masa yang akan datang, yaitu:

### 1. Saran untuk perusahaan

Dengan adanya kendala pada masalah dengan fasilitas perangkat komputer kerja yang kurang memadai, ini menjadikan hambatan yang cukup serius pada praktikan maupun staff call center lainnya dalam menjalankan pekerjaannya, serta kurang sigapnya tim IT dalam menangani kasus seperti ini sementara masalah seperti ini sangat sering terjadi. Namun, lebih baiknya lagi perusahaan dapat membeli fasilitas perangkat yang lebih memadai lagi agar waktu karyawan dalam bekerja lebih efektif dan lebih efisien.

### 2. Saran untuk mahasiswa

Mahasiswa diharapkan dapat berusaha semaksimal mungkin dalam bekerja, dan memberikan yang terbaik selama melaksanakan Praktik kerja profesi ini, se belum ini mahasiswa diharapkan dapat mempersiapkan diri terlebih dahulu dengan mempelajari serta memahami *jobdesk* pekerjaan yang akan dikerjakan serta lebih mendalami mengenai teknologi karena dunia kerja sekarang tidak jauh dari teknologi hampir semua divisi menggunakan teknologi. Selain dari itu, sangat penting sekali untuk lebih belajar dan berlatih dengan keahlian lain dan juga lebih peka dengan peraturan yang ada untuk menunjang performa kerja.

### 3. Saran untuk Universitas

Untuk dapat menghindari adanya kesalahan mahasiswa pada saat masa Praktik Kerja Profesi ini, dari pihak Universitas hendaknya memberikan

arahan maupun sedikit pelatihan bagi mahasiswa sebelum melakukan praktik kerja profesi untuk meningkatkan kualitasnya, menyediakan persiapan pembekalan mengenai praktik kerja profesi, dan dari pihak universitas juga melakukan pemantauan yang intensif terhadap mahasiswa yang sedang melaksanakan Kerja Profesi ini sehingga mahasiswa dapat bekerja dengan baik dan memberikan performa terbaiknya sesuai dengan yang diharapkan oleh Universitas



## DAFTAR PUSTAKA

Kurniawan Bayu. 2021. "Pengertian Customer Service" Diakses pada ["https://komerce.id/blog/pengertian-customer-service/"](https://komerce.id/blog/pengertian-customer-service/) pada 17 Oktober 2022 pukul 10:00 WIB



# DAFTAR RIWAYAT HIDUP



## SYAFIQ AHMAD

**ABOUT**

A final year college student blended learning program in management with a lot of interests in learning new experiences. I'm confident with my project management skill and communication skills which makes me capable of building a better chemistry and environment with my associates. I have abilities in creativity, leadership, problemsolving, team player, research, and decision making skill. Experienced Quality Control & reminder collection team leader looking for a full time position in Team Leader Remider Collection/ Credit Analyst/ QC where I can apply my knowledge and skills for continuous improvement.

---

**WORK EXPERIENCE**

**GENERAL AFFAIRS STAFF**  
PT. Wisma Damai Optima | Jun 2019 - Apr 2020

- handle off all asset management, control & monitoring invoice
- handle maintenance building, helper schedule, stationary, build communication & relation with vendor
- purchase of all office needed
- looking for vendors to supply or fulfill office needs and build good relationships with vendors

**REMINDER COLL & CUSTOMER SERVICE**  
PT. Xing Hao Technology | Mei 2020 - Jun 2020

- Handle DPD -2 -1 dan DPD 0
- Verify customer data according to submission data
- Ensure Customers do not experience problems to be able to pay according to the specified time
- Provide advice and solutions to customers who have problems with payments
- Answer and provide information regarding customer questions regarding application problems or payment method problems

**TEAM LEADER COLL & CUSTOMER SERVICE**  
PT. Xing Hao Technology | Jul 2020 - saat ini

- Manage Desk Collection Team
- Coordinate All Team Activities, Conduct Daily Team Briefing, Daily Reporting
- Lead the Team in Achieving Billing Targets, Make a Team Achievement Report
- Carry Out Recruitment Team, Training Team, and Performance Management of the All Team to Ensure Good Productivity
- Identify Capacity, Management and Planning to Ensure Adequate Desk Collection Resources
- Manage the Collection Flow Rate to Prevent the Account from Flowing Down and Minimize Credit Losses
- Provide Solutions to Teams Experiencing Problems at Work

---

**EDUCATION**

**SCIENCE MAJOR**  
SMA Negeri 12 Tangerang | 2016 - 2019

- President Student Council of SMP Period 2014/2015
- President Student Council of SMA Negeri 12 Tangerang Period 2017/2018
- Core Manager of Forum OSIS Kota Tangerang Period 2018/2019

**BACHELOR OF MANAGEMENT, MAJOR IN MANAGEMENT**  
University Of Pembangunan Jaya | 2019 - 2023

---

**DATE OF BIRTH** : December, 14 2000  
**GENDER** : Male  
**RELIGION** : Islam  
**NATIONALITY** : Indonesia

**PROFESSIONAL SKILLS**

Leadership Experience  
Organizational know-how  
Communication skills  
Problem-solving abilities  
Microsoft Word  
Microsoft Excel  
Microsoft Powerpoint  
Active Listening

**PERSONAL SKILLS**

Creative spirit  
Active Listening  
Organized  
Time management  
Fast learner  
Problem Solving

**CONTACT**

+6281382453855  
syafiqahmad.2011@gmail.com  
Kota Tangerang, Banten, Indonesia

**SOCIAL**

@syafiqahmad14  
Syafiq Ahmad







**LAMPIRAN A**



Lampiran 1.1. Formulir Pengajuan Kerja Profesi

	<b>FORMULIR PENGAJUAN KERJA PROFESI</b>	SPT-I/03/SOP-27/F-01
		No. Rekaman

**Identitas Mahasiswa**

Nama Mahasiswa : SYAFIQ AHMAD  
 NIM : 2019021229 Tahun Akademik : 2019  
 Program Studi : Manajemen  
 Materi/Judul KP : Peran Team Leader dalam mencapai target team untuk mempertahankan Brand Image perusahaan.

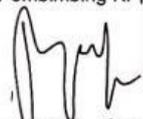
**Identitas Instansi/Perusahaan**

Instansi/Perusahaan : PT xinghao technology  
 Nama Pejabat : Jaya Prana  
 Jabatan : Supervisor  
 Alamat KP : Gedung Marcello square , Jl Binaero Utama 9 , Blok G No 14  
 Telepon/email : 0857 7892 7720  
 Masa Kerja Praktek :  
 Mulai dari : 24 Juli 2022 sampai dengan : 25 Oktober 2022  
 Dosen Pembimbing :  
 Kerja Praktek : .....(Diisi oleh Kaprodi)

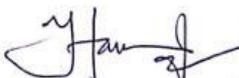
Tgl: 14 Juli 2022  
 Yang mengajukan,

  
 (.....Syafiq Ahmad.....)

Tgl: 25 Oktober 2022  
 Mengetahui,  
 Dosen Pembimbing KP,

  
 (...Teguh Pranaio, S.E, M.Si.)

Tgl: 25 Oktober 2022  
 Menyetujui,  
 Kepala Program Studi,

  
 (.....)



Lampiran 1.2. Surat Pengantar Kerja Profesi





Lampiran 1.3. Formulir Penerimaan Kerja Profesi

	<b>FORMULIR PENERIMAAN KERJA PROFESI</b>	SPT-1/03/SOP-27/F-02
		No. Rekaman

Nama Instansi : Pt xinghad Technology  
 Nomor Identitas Instansi \*) : \_\_\_\_\_  
 Alamat : Jl Binoro Utama 9, Blok G No 14, Pondok Jaya  
Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten  
 Bersedia menjadi tempat pelaksanaan kerja profesi untuk  
 Nama Mahasiswa : SYAFIQ AHMAD  
 Nomor Induk Mahasiswa : 2019021229  
 Program Studi : Manajemen

Pelaksanaan Kerja Profesi dijadwalkan sebagai berikut:  
 Tanggal Mulai : 24 JUNI 2022  
 Tanggal Selesai : 25 Oktober 2022  
 Total Jam Kerja \*\*) : 400 jam  
 Bagian/Divisi : Team leader call center / customer service  
 Uraian Pekerjaan \*\*\*) : meninjau kinerja HM call center, membuat dan menetapkan  
target harian HM, membantu staff call center jika ada  
kendala di pekerjaannya, melakukan briefing harian,  
Coaching staff call center yang memiliki perform kurang.

Nama Pembimbing Kerja : Jaya prana  
 Kontak Pembimbing Kerja : HP : 0857 7892 7120  
 Email : \_\_\_\_\_

Demikian informasi ini diberikan sesuai perihal di atas untuk digunakan sebaik-baiknya.

Tgl:  
Mengetahui,  
Pembimbing Kerja


Tgl:  
Menyetujui,  
Bagian SDM/Human Resources/  
Personalia

  
 (.....Bimo Apr W.....)

- \*) Instansi KP wajib berbadan hukum, dibuktikan dengan dokumen resmi antara lain tetapi tidak terbatas pada Akta Perusahaan, SIUP dan NPWP; dan bukan milik keluarga inti dari mahasiswa yang melakukan KP  
 \*\*) Jumlah jam kerja KP minimal 400 jam kerja  
 \*\*\*) Bisa dituliskan dalam lembar terpisah apabila tempat tidak mencukupi



Lampiran 1.4. Lembar Harian Pelaksanaan Kerja Profesi

	<b>LAPORAN HARIAN PELAKSANAAN KERJA PROFESI</b>	SPT-I/03/SOP-27/F-03
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Syafiq Ahmad  
 Program Studi/NIM : Manajemen / 2019021229  
 Nama Instansi/Perusahaan : PT Xinghao Technology  
 Unit/Bagian/Seksi tempat KP : Team Leader Call Center/Customer Service  
 Tanggal Pelaksanaan KP : 24 Juli 2022 s.d. 25 Oktober 2022

No.	Tanggal	Materi yang Dikerjakan	Paraf Pembimbing Kerja
1	25 Juli 2022 – 29 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>• Membuat report performance</li> <li>• Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>• Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	<i>Ju</i>
2	1 Agustus 2022 – 5 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>• Membuat report performance</li> <li>• Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>• Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	<i>Ju</i>
3	8 Agustus 2022 – 12 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>• Membuat report performance</li> <li>• Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>• Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	<i>Ju</i>
4	15 Agustus 2022 – 19 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>• Membuat report performance</li> <li>• Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>• Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	<i>Ju</i>
5	22 Agustus 2022 – 26 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>• Membuat report performance</li> <li>• Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>• Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	<i>Ju</i>
6	29 Agustus 2022 – 2 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>• Membuat report performance</li> <li>• Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>• Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	<i>Ju</i>

Tanggal:  
 Pembimbing Kerja,






	<b>LAPORAN HARIAN PELAKSANAAN KERJA PROFESI</b>	SPT-1/03/SOP-27/F-03
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Syafiq Ahmad  
 Program Studi/NIM : Manajemen / 2019021229  
 Nama Instansi/Perusahaan : PT Xinghao Technology  
 Unit/Bagian/Seksi tempat KP : Team Leader Call Center/Customer Service  
 Tanggal Pelaksanaan KP : 24 Juli 2022 s.d. 25 Oktober 2022

No.	Tanggal	Materi yang Dikerjakan	Paraf Pembimbing Kerja
7	5 September 2022 – 9 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>Membuat report performance</li> <li>Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	Jh
8	12 September 2022 – 16 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>Membuat report performance</li> <li>Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	Jh
9	19 September 2022 – 23 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>Membuat report performance</li> <li>Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	Jh
10	26 September 2022 – 30 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>Membuat report performance</li> <li>Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	Jh
11	3 Oktober 2022 – 7 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>Membuat report performance</li> <li>Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	Jh
12	10 Oktober 2022 – 14 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>Membuat report performance</li> <li>Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	Jh

Tanggal:  
 Pembimbing Kerja,


  
 勤为科技  
 QinFinance



	<b>LAPORAN HARIAN PELAKSANAAN KERJA PROFESI</b>	SPT-I/03/SOP-27/F-03
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Syafiq Ahmad  
 Program Studi/NIM : Manajemen / 2019021229  
 Nama Instansi/Perusahaan : PT Xinghao Technology  
 Unit/Bagian/Seksi tempat KP : Team Leader Call Center/Customer Service  
 Tanggal Pelaksanaan KP : 24 Juli 2022 s.d. 25 Oktober 2022

No.	Tanggal	Materi yang Dikerjakan	Paraf Pembimbing Kerja
13.	17 Oktober 2022 – 21 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>• Membuat report performance</li> <li>• Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>• Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	<i>JL</i>
14.	24 Oktober 2022 – 25 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memimpin briefing harian setiap pagi dan sore hari</li> <li>• Membuat report performance</li> <li>• Melaporkan hasil kinerja staff ke management</li> <li>• Menjaga kualitas penelponan tim call center dengan cara mendengarkan recording</li> </ul>	<i>JA</i>
15.			<i>[Signature]</i>
16.			
17.			
18.			

Tanggal:  
 Pembimbing Kerja,



**勤为科技**  
**QInFinance**



Lampiran 1.5. Lembar Bimbingan Kerja Profesi

	<b>FORMULIR BIMBINGAN KERJA PROFESI</b>	SPT-I/03/SOP-27/F-04
		No Rekaman

Nama Mahasiswa : SYAFIQ AHMAD  
 Program Studi/NIM : Manajemen / 2019021229  
 Nama Instansi/Perusahaan : PT XINGHAO TECHNOLOGY  
 Unit/Bagian/Seksi tempat KP : Team Leader call center / customer service  
 Tanggal Pelaksanaan KP : 24 Juli 2022 s.d. 25 Oktober 2022  
 Nama Dosen Pembimbing KP : TEGUH PRASEKTO .SE .M.SI

No.	Tanggal	Materi	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing KP
1	20/08/2022	Konsultasi pengambilan topik dalam penulisan Lkp	<i>Bah</i>	<i>TP</i>
2	13/09/2022	Bimbingan penulisan	<i>Bah</i>	<i>TP</i>
3	22/10/2022	Bimbingan isi Lkp	<i>Bah</i>	<i>TP</i>
4	08/11/2022	Bimbingan terakhir	<i>Bah</i>	<i>TP</i>

*\*\* jika tidak mencukupi, dapat menggunakan lebih dari 1 (satu) lembar*

Tgl:

Dosen Pembimbing KP,

  
 ( Teguh Prasekto, SE, M.Si )



## Lampiran 1.6. Surat Keterangan Pengalaman Magang



### SURAT KETERANGAN MAGANG

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jaya Prana  
Jabatan : Supervisor Call Center  
Alamat : Gedung Marcella Square, Jl Bintaro Utama 9, Blok G No 14, Pondok  
Jaya, Pondok Aren Kota Tangerang Selatan, Banten 15220  
No HP : 0857 7892 7720

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Syafiq Ahmad  
NIM : 2019021229  
Program Studi : Manajemen

Benar- benar melaksanakan program kerja profesi di PT Xinghao Technology

dengan rincian sebagai berikut:

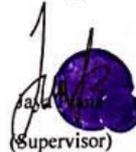
Tanggal : 24 Juli 2022 s/d 25 Oktober 2022  
Tempat : PT Xinghao Technology  
Jabatan : Team Leader Call Center / Customer Service

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 25 Oktober 2022

Hormat Kami,

PT Xinghao Technology

  
(Supervisor)

勤为科技  
QinFinance



Lampiran 1.7. Formulir Rencana Tindak Lanjut Pemantauan Kerja Profesi

	<b>FORMULIR RENCANA TINDAK LANJUT PEMANTAUAN KERJA PROFESI</b>	SPT-I/03/SOP-27/F-05
		No. Rekaman

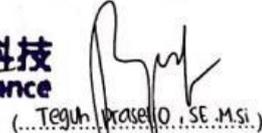
Nama Mahasiswa : Syafiq Ahmad  
 Nomor Induk Mahasiswa : 2019021229  
 Instansi : PT Xinghao Technology  
 Program Studi : Manajemen  
 Bagian/Divisi : Team Leader Call Center / Customer Service  
 Uraian Pekerjaan : Team Leader Call Center

Hasil Pemantauan Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) Kerja Profesi :		
1	<b>CPMK 1</b> Mahasiswa mampu meningkatkan wawasan, pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keteampilan dalam dunia kerja, sesuai dengan program studinya.	: Mahasiswa mampu memahami bagian pekerjaan seorang call center khususnya untuk team leader, untuk dapat mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan  (Pencapaian CPMK 1 90%)
2	<b>CPMK 2</b> Mahasiswa mampu menemukan permasalahan maupun data yang dapat dijadikan topik dalam penulisan kerja profesi.	: Mahasiswa mampu mempraktikkan kemampuan manajemen dengan mempertahankan loyalitas pelanggan, brand image perusahaan dengan cara melayani pelanggan/customer dan menerima kendala customer serta dapat memberikan saran ataupun jalan keluar dari kendala customer tersebut  (Pencapaian CPMK 2 : 90%)
3	<b>CPMK 3</b> Mahasiswa mampu mendapatkan gambaran dunia kerja.	: Mahasiswa mampu berkomunikasi dengan baik dengan pembimbing kerja, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik.  (Pencapaian CPMK 3 80%)
4	<b>CPMK 4</b> Mahasiswa mampu mendapatkan masukan guna umpan balik dalam usaha penyempurnaan kurikulum yang sesuai dengan tuntutan dunia industri dan masyarakat.	: Mahasiswa mampu memiliki sikap kerja yang baik dan memberikan masukan terkait dengan lingkup tugas yang dilaksanakan selama kerja profesi.  (Pencapaian CPMK 4 : 90%)
5	<b>CPMK 5</b> Mahasiswa mampu membina dan meningkatkan kerjasama antara UPJ dengan instansi/perusahaan tempat mahasiswa melakukan kerja profesi.	: Mahasiswa dapat bekerja dengan baik sehingga membuka peluang kerjasama untuk kegiatan kerja profesi selanjutnya.  (Pencapaian CPMK 5 : 90%)
Catatan Tambahan		: Perluas wawasan, tingkatkan kemampuan dalam meningkatkan penjualan dan tingkatkan ketelitian.

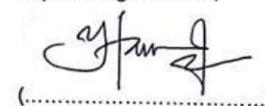
Tgl: \_\_\_\_\_  
Dosen Pembimbing Kerja,

  
 (.....)

Tgl: \_\_\_\_\_  
Dosen Pembimbing KP,

  
 (.....)

Tgl: \_\_\_\_\_  
Mengetahui,  
Kepala Program Studi,

  
 (.....)





**LAMPIRAN**



Lampiran 2.1. Dokumentasi Praktikan Bersama tim saat melakukan kerja profesi





Lampiran 2.2. Dokumentasi Praktikan Saat Setelah Briefing Bersama Tim dan Rekan Kerja



M  
B  
A  
N  
G  
U  
N  
A  
N  
J  
A



