

## **BAB III.**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Dalam melaksanakan program KP selama kurang lebih selama 90 hari ini praktikan mendapatkan kesempatan untuk mengerjakan beberapa pekerjaan operasional perusahaan. Dan beberapa pekerjaan tersebut di antaranya adalah sebagai agent call centre voice yaitu menangani pertanyaan ataupun kendala mitra melalui line telepon, dan praktikan juga berkesempatan untuk mengetahui job deskripsi dari agent L2 atau second layer jika kendala pihak penelfon membutuhkan kendala lebih lanjut dan perlu di eskalasikan kepada tim tersebut untuk di selesaikan . permasalahannya, dan kedua tugas tersebut sudah di berikan izin oleh pihak Manager LOB praktikan melakukan Kerja Profesi.

#### **3.2 Pelaksaaan Kerja**

Dalam melaksanakan tugas Kerja Profesi di PT CONCENTRIX INDONESIA, Praktikan di tuntut untuk melaukan pemahaman dan bekerja secara profesional tentu nya dalam menjalankan tugas pekerjaan yang di serahkan selama praktik kerja profesi berlangsung. Praktikan harus mengerjakan apa yang telah di perintahkan oleh pihak Leader LOB untuk mendapatkan pemahaman dan flow yang berlaku pada LOB setempat, Selain itu pihak praktikan juga harus memiliki kesadaran diri jika memang menemui kendala saat melakukan paktik kerja profesi atau jika ada kendala dengan system atau permasalahan yang di alami oleh pihak penelfon. Praktikan saat ini di tempatkan pada divisi atau bagian Agent Call Centre Voice, dalam setiap tugas yang di emban praktikan diharapkan mampu memahami dari setiap tugas yang di berikan. Dalam pemahaman tersebut di runjukan agar praktikan dapat memiliki atau mencapai keahlian yang seharusnya dimiliki praktikan agar dapat melaksanakan tugas yang di serahkan sebaik dan seprofesional mungkin sesuai dengan SOP LOB yang berlaku. Sangat di butuhkan daripada kedisiplinan dalam paktik kerja yang sesungguhnya dengan seperti Datang sebelum waktu duty yang telah di tentukan, Mengahargasi sesama advisor

lainya, Menghormati para atasan di perusahaan tersebut, dan selalu mengikuti sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan atau LOB.

Dan adapapun daripada Jobdesk yang di berikan kepada praktikan selama kerja profesi adalah sebagai berikut :

1. Menangani pertanyaan atau kendala penelfon melalui line telfon

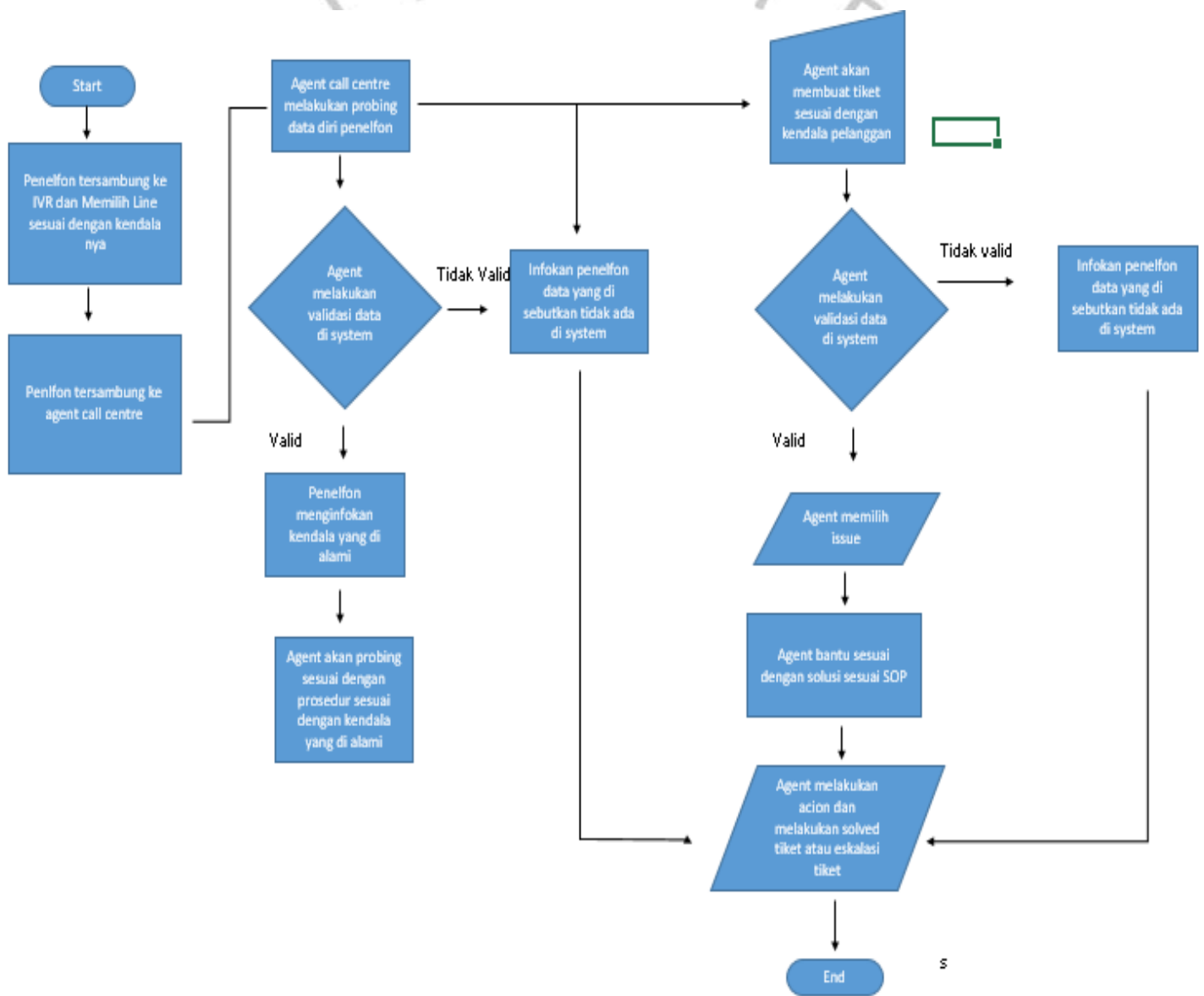


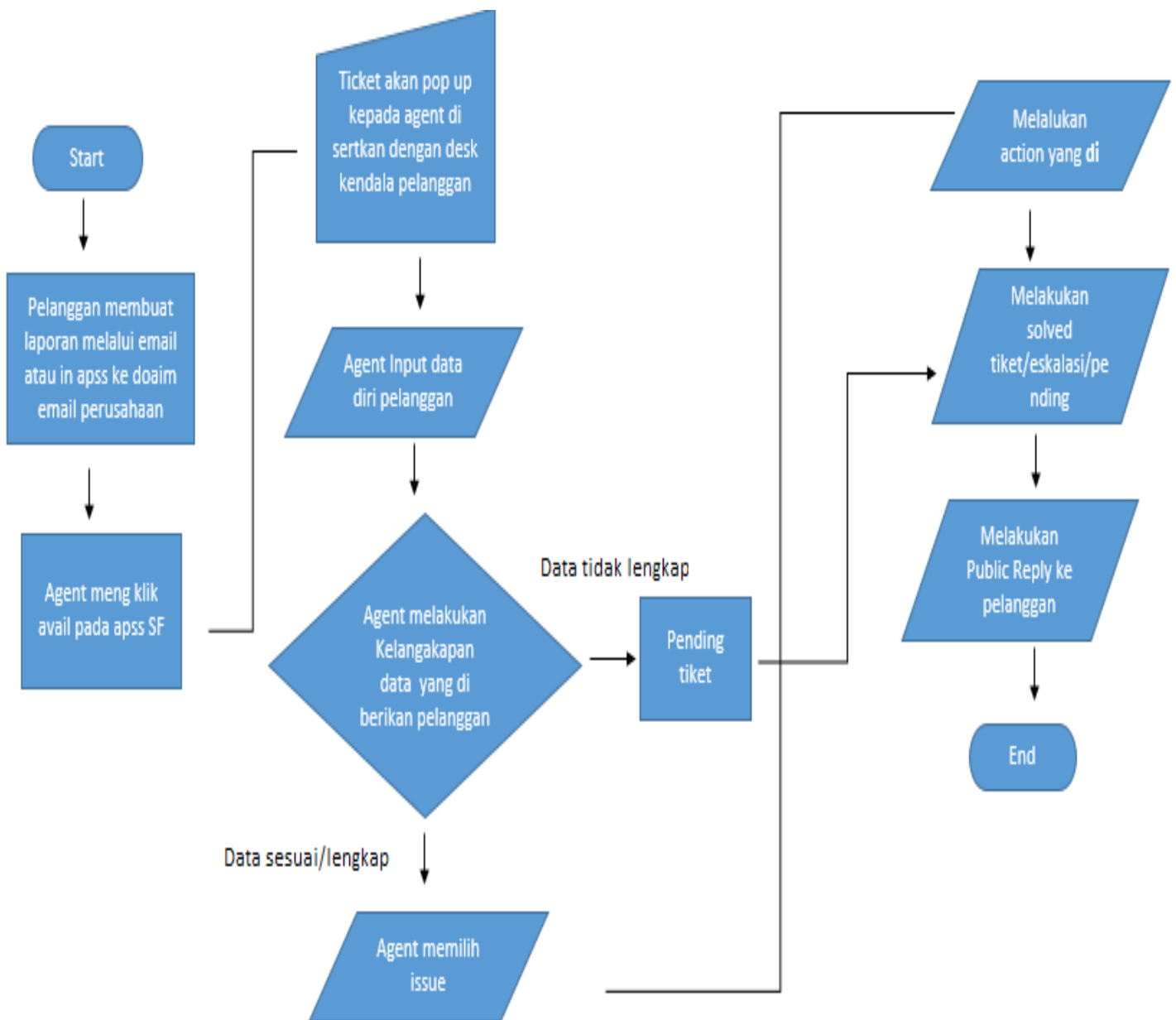
Figure 1 flow chart peaporan dan penanganan kendala mitra via call

Seorang tugas call centre voice ialah meng hadle permasalahan atau pertanyaan mitra melalui telfon dan tentu nya memberikan solusi yang sesuai dengan handbook atau SOP yang telah di berikan dengan langkah-langkah di bawah ini ;

- i. mitra saat pertama menelfon akan tersambung ke IVR dan saat sudah tersambung ke IVR maka Mitra dapat memilih IVR yang sesuai dengan kendala yang di alami nya
- ii. Setelah memilih IVR sesuai dengan kendala nya maka pihak Mitra akan tersambung dengan agent call centre yang bertugas menangani dan memberikan solusi sesuai dengan kendala Mitra nya
- iii. Langkah selanjut nya agent call centre akan melakukan validasi data diri Mitra yang ada sesuai dengan data pihak Mitra seperti nama dan nomer telon yang terdaftar di apps
- iv. Jika data yang di sebutkan oleh pihak Mitra valid maka bisa di teruskan dengan langkah selanjut nya yaitu Mitra menginformasikan kendala yang di alami nya dan jika data tidak valid maka agent call centre dapat menginfokan kepada Mitra bahwa data tidak valid dengan yang ada di system dan siahkan informasikan kembali dengan data yang terdaftar di system atau daat menelfon kembali nanti
- v. Selanjut nya agent melakukan probing atau mandatory yang harus di tanya kepada mitra sesuai dengan SOP yang berlaku bagi setiap kendala yang di infokan oleh pihak mitra
- vi. Selanjut nya pada saat mitra menginfokan kendala nya dan agent melakukan pertanyaan mandatory (probing) agen juga di haruskan multitasking yaitu di haruskan juga membuat ticket atau laporan pada saat telfon berlangsung
- vii. Pada saat proses pembuatan ticket makan agent juga diwajibkan melauka pengecekan pada tools yang telah di sediakan untuk memvalidasi kenadla yang di berikan sesuai atau tidak dengan data yang ada di system
- viii. Jika data Tidak sesuai/Tidak ada maka agent dapat menginformasikan kepada mitra bahwa kendala yang di alami oleh mitra tidak ada di system dan mohon di bantu cek kembali pada apps nya dan infokan data yang sesuai dengan yang ada pada apps nya dan telfon selesai.

- ix. Jika memang data yang di infokan oleh mitra sesuai dengan yang ada pada system maka bisa di lanjutkan dengan proses lebih lanjut sesuai dengan kendala mitra
- x. Berdasarkan informasi yang di berikan oleh mitra baik data tersebut valid atau tidak dengan yang ada di system agent membuat internal note pada ticket yang akan di buat, dan internal note tersebut berisikan data mitra lalu kendala atau pertanyaan yang di alami atau di ajukan, lalu solusi yang di berikan oleh si agent dan hasil pengecekan data pada tools yang telah di sediakan
- xi. Dan langkah terakhir dari penyelesaian kendala mitra agent memberikan solusi yang sesuai dengan SOP LOB dan melakukan action sesuai dengan SOP yang telah di tentukan dan jika memang kendala mitra tersebut harus di eskalasikan ke tim terkait lain maka agent menyebutkan mengulang kembali kendala yang di infokan oleh mitra dan infokan kepada mitra berapa estimasi waktu yang di perlukan untuk meyelesaikan kendala yang di alami nya
- xii. Penanganan permasalahan mitra telah terselesaikan.

## 2. Menangani Kendala mitra melalui line email atau in-apps



Seorang tugas customer service email or in apps ialah meng hadle permasalahan atau pertanyaan mitra melalui via email or in apps dan tentu nya memberikan solusi yang sesuai dengan handbook atau SOP yang telah di berikan dengan langkah-langkah di bawah ini

- i. Langkah pertama yang di lakukan dalam hal ini adalah mitra membuat laporan kendala yang di alami atau pertanyaan yang di ajukan melalui chanel email pribadi mereka lalu mereka mengirim kendala yang di alami atau pertanyaan yang ingin di ajukan melalui email domain perusahaan atau mitra juga bisa mengajukan hal tersebut melalui apps mereka yaitu pada menu bantuan.
- ii. Langkah selanjutnya agent harus mengklik avail pada apps nya agar agent tersebut bisa mendapatkan ticket dari pada kendala yang di alami oleh mitra atau pertanyaan yang ingin di ajukan oleh pihak mitra.
- iii. Selanjut nya agent email in apps akan mendapatkan ticket keluhan mitra yang akan langsung pop up pada tools akun SF masing-masing agent dan pada ticket tersebut sudah di seratakan dengan deskripsi daripada kendala yang di alami pihak mitra dan agent email in or in apps bersiap untuk menangani kendala yang di alami pihak mitra
- iv. Lalu agent email or in apps akan input data diri mitra pada widget sebelah kanan pada tools SF
- v. Langkah selanjutnya agent email in apps akan melakukan validasi dan kelengkapan data yang di berikan oleh pihak mitra dan data yang di berikan oleh pihak mitra sudah valid atau lengkap atau belum sesuai dengan SOP atau handbook yang telah di tentukan
- vi. Jika data mitra tidak sesuai atau jika ada data yang kurang lengkap yang di berikan oleh pihak mitra, maka agent email or in apps akan pending ticket dan melakukan public reply kepada pihak mitra melauai balasan ke email mereka pada saat kirim email ke domain email perusahaan dan agent email or in apps akan menginformasikan juga data apa yang kurang dan harus di lengkapi kembali oleh pihak mitra
- vii. Tetapi jika memang data yang di kirimkan oleh pihak mitra sudah sesuai dengan SOP atau Handbook yang telah di tentukan maka agent email or in apps bisa lanjut ke langkah selanjut nya untuk menangani kendala dan menyelesaikan kendala yang di alami pihak mitra

- viii. Selanjut nya Agent email or in apps akan memilih issue yang sesuai dengan kendala atau pertanyaan yang di ajukan oleh pihak mitra
- ix. Langkah selanjut nya agent email in apps akan melakukan action apa yang akan di lakukan untuk menyelesaikan daripada kendala yang di alami oleh pihak mitra dan tentu nya juga harus sesuai dengan SOP atau Handbook yang telah di tentukan
- x. Lalu agent email or in apps membuat langkah sekira nya apa yang akan di lakukan erhadap ticket tersebut jika penanganan nya sudah selesai maka agent dapat melakukan solved tiket, jika butuh penanganan lebih lanjut dan harus di eskalasikan maka agent email or in apps dapat melakukan eskalasi tiket kepada divisi terkait yang dapat menyelesaikan kendala mitra.
- xi. Jika sudah melakukan action yang sesuai dengan SOP atau Handbook yang berlaku maka agent email in apps akan melakukan Public Reply kepada mitra dan menginfokan bahwa kendala mitra sudah terselesaikan saat ini atau jika memang perlu di eskalasikan maka dapat di informasikan bahwa kendala mitra saat ini sedang di tindak lanjuti lebih lanjut dan informasikan juga bahwa mitra di harap bersedia menunggu sesuai dengan tenggat waktu yang telah di tentukan sesuai dengan SOP atau Handbook
- xii. Dan sudah selesai penyelesaian kendala mitra melalui chanel email or in apps

### 3. Penyelesaian Kendala mitra oleh tim L2

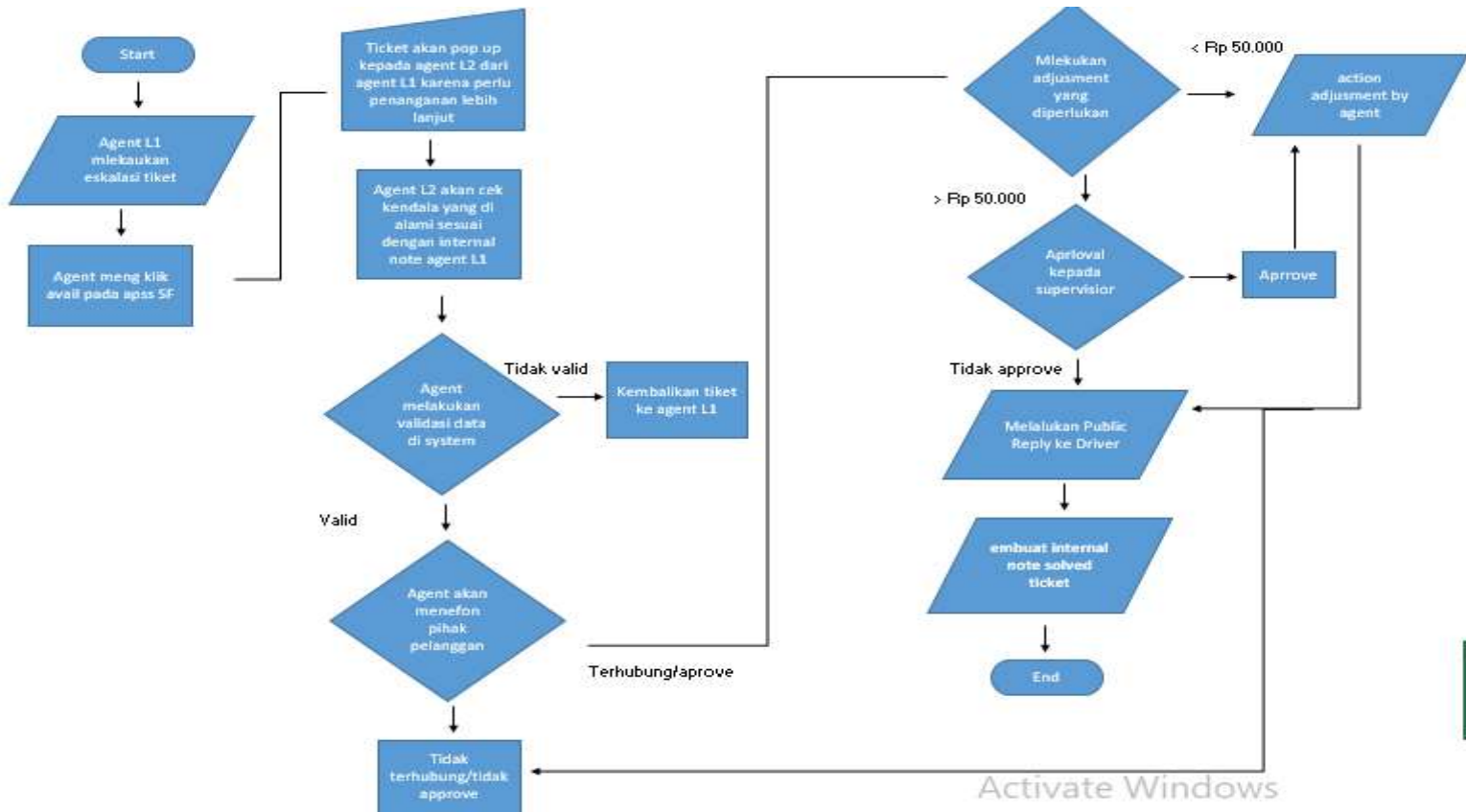


Figure 3 Flowchart penyelesaian kendala mitra oleh tim L2

- i. Langkah pertama ialah agent *First Layer* (L1) akan membuat eskalasi tiket ke tim *Second layer* (L2) jika memang di butuhkan penanganan lebih lanjut dari kendala pihak mitra .
- ii. Langkah selanjut nya agent dari L2 akan melakukan avail terlebih dahulu pada apps SF nya agar bisa menerima ticket dari agent L1
- iii. Lalu agent L2 akan menerima ticket dari agent L1 dan ticket tersebut akan langsung pop up pada apps SF nya di sertakan dengan internal note dari agent L1 sesuai dengan kendala pihak mitra yang sebelum nya sudah di utarakan



- iv. Selanjut nya agent L2 akan meng analisis permasalahan dari pihak mitra yang sudah di tuliskan oleh agent L1 pada internal note yang sudah di buat sebelum nya
- v. Agent L2 akan memvalidasi data yang di perlukan oleh nya sekiranya data yang di perlukan apakah sudah sesuai dan sudah lengkap atau belum dengan ketentuan dari handbook yang sudah di tentukan
- vi. Jika memang data ada yang kurang lengkap atau ada ketidak sesuaian data setelah di validasi oleh Tim L2 maka tiket akan di kembalikan kepada agent L1 dan di seratakan dengan coment pada ticket tersebut bahwa ada data yang tidak sesuai atau kurang atau jika memang bukan penanganan dari tim L2
- vii. Jika memang valid dan sudah sesuai dengan data yang di tentukan oleh handbook, maka tim L2 akan segera menelfon pihak pelanggan untuk konfirmasi apakah benar kendala yang di alami oleh mitra valid atau tidak nya
- viii. Jika pelanggan tidak terhubung ataupun tidak valid berdasarkan laporan yang di berikan oleh mitra, maka agent L2 akan langsung melakukan public reply kepada mitra dan infokan bahwa saat ini untuk kendala nya belum dapat di sesuaikan karena pelanggan sudah di telfon tetapi tidak terhubung atau pelanggan sudah di konfirmasi tetapi tidak merasa melakukan hal yang di infokan oleh mitra
- ix. Lalu agent L2 dapat lagsung melakukan solved tiket dan permasalahan mitra dianggap selesai
- x. Jika memang pelanggan terhubung dan valid sesuai dengan info yang di berikan oleh mitra maka langkah selanjut nya agent L2 dapat langsung melakukan ke langkah selanjut nya yaitu adjusment kepada gopay pihak pelanggan dan deposit mitra
- xi. Dalam melakukan adjustment maka dilihat terlebih dahulu apakah nominal yang akan di adjust di atas 50.000 ataupun di bawah 50.000.
- xii. Jika nominal adjustment masih di bawah 50.000 maka agent L2 dapat langsung melakukan adjustmen pada gopay pelanggan dan deposit mitra
- xiii. Sedangkan jika adjustment di atas 50.000 maka akan di perlukan dahulu approval dari supervisor sesuai dengan handbook yang berlaku

- xiv. Jika pihak Supervisor tidak meng approve dengan keterangan tertentu maka agent L2 bisa lakukan Public reply langsung kepada pihak mitra bahwa adsutment saat ini belum bisa di lakukan di karenakan hal tertentu
- xv. Tetapi jika memang pihak supervsior sudah memberikan approvel nya maka agent L2 bisa langsung melakukan adjustment pada gopay pihak pelanggan dan saldo deposit pihak mitra
- xvi. Dan pihak L2 langsung melakukan public reply kepada pihak mitra dan menginfokan bahwa saat ini saldo mitra sudah disesuaikan dengan nominal yang sebelum nya di kendalakan
- xvii. Lalu agent L2 dapat melakukan solved ticket dan permasalahan mitra di anggap sudah terselesaikan

### 3.3 Kendala Yang Di Hadapi

Dikarenakan ada nya kendala yang di hadapi oleh praktikan selama menjalanii kegiatan Praktik kerja profesi selama di PT Concentrix Indonesia Selama kurang lebih 3 bulan, Praktikan mngalami kendala dalam KP, Adapun mengatasi kendala yang dialami selama menjalani Praktik Kerja Profesi adalah.

- Menghadapi Karateristik dari setiap masing masing mitra berbeda-beda

Tentu nya setiap hari sebagai agent call centre baik melalui telfon ataupun email akan menghadapi berbagai macam karateristik pihak pelanggan, mulai dari yang baik sampai dengan yang pada saat baru meng utarakan kendala yang di alami sudah dengan nada tinggi dan juga emosi tergantung daripada permasalahan yang di alami dan sudah berapa lama permasalahan tersebut dialami oleh pelanggan nya

- Menghadapi tinggi nya tekanan dari pengawas dan pelanggan

Sebagai agent call sentre baik via call ataupun email tentu akan mendapatkan tekanan yang tinggi dari tim pengaawas di tempat praktikan melaksanakan Praktik Kerja Profesi mapun dari pihak pelanggan terlebih lagi jika pada saat tersebut sedang terjadi kendala pada apps ataupun massproblem yang menyebabkan terjadi nya antrian telfon yang masuk, dikarenakan ada target yang

harus di capai perhari nya yaitu *Service Level Attendance* (SLA) yang harus dicapai, maka agent call centre via call ataupun email harus se segera mungkin menangani kendala pihak pelanggan secepat mungkin, dikarenakan jika agent lama menangani kendala pihak penelfon maka akan datang preasure dari pihak pengawas apa yang menyebabkan penyelesaian masalah pelanggan menjadi lama.

- Sistem yang mengalami kendala
  - Terkadang sistem dari tools yang di gunakan agent call centre baik melalui telfon dan email mengalain down dan jika ha tersebut terjadi maka tentu akan sangat mengambat dalam pekerja agent call centre baik melalui telfon atau email dalam bekerja dan tentu nya untuk permasalahan pelanggan tidak secara segera untuk selesai di tangani
- Informasi yang di infokan oleh tim Leading Development telat sampai kepada agent
  - Hal ini seriing terjadi, dikarenakan jika ada flow terbaru yang berlaku atau jika ada program terbaru yang berlaku kepada mitra, agent sering telat mendapatkan informasi terbaru terkait hal ini dikarenakan tim Leading Development kurang berkoordinasi dengan pihak client sehingga menyebabkan untuk program terbaru yang berlaku untuk mitra telat sampai kepada agent dan bukan hal jarang agent mengetahui program terbaru tersebut jika ada pertanyaan dari mitra

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

Bedasarkan kendala yang di alami praktikan selama menjalai Praktik Kerja Prifesi selama 3 bulan pada perusahaan PT Concentrix Indonesia ialah dengan beberapa acar sebagai berikut

- Menghadapi Karateristik dari setiap masing masing mitra berbeda-beda
  - Praktikan harus memahami terlebih daulu daripada karateristik pihak penelfon,apakah penelfon tersebut sedang mengalami kendala yang memungkinkan tindak lanjut atau sedang meninfokan kendala nya dengan hardcomplaint, jika terjadi hal tersebut maka hal yang harus dii lakukan oleh praktikan yang pertama adalah tetap tenang dalam memahami kendala pelanggan, mmperhatikan setiap informasi yang di sampaikan oleh pihak penelfon

dan jika emosi pihak penelfon sudah agak mereda baru praktikan melakukan probing sesuai dengan handbook yang berlaku dan memberikan empathy serta pengertian dengan lembut kepada penelfon bahwa kendala yang di alami sedang di tangani

- Menghadapi tinggi nya tekanan dari pengawas dan pelanggan

Dalam menghadapi tekanan tinggi dari pengawas terlebih jika sedang terjadi Que atau antrian telfon yang tinggi adalah praktikan harus tetap tenang dan fokus dalam menangani kendala pihak pelanggan dan sebisa mungkin saat handle pelanggan jangan terlalu banyak berbicara di luar dari handbook yang telah di sediakan dikarenakan jika praktikan terlalu banyak improve maka akan menyebabkan penanganan pelanggan menjadi agak lama terselesaikan dan jika memang kendala pelanggan lama terselesaikan maka akan di tegr oleh pihak pengawas hal apa yang menyebabkan penanganan pelanggan lama terselesaikan

- Sistem yang mengalami kendala

Beberapa kali Praktikan juga mengalami kendala pada tools yang sedang down sehingga menyebabkan terhambat nya pekerjaan dari praktikan segera terselesaikan dan untuk penyelesaiannya ialah melakukan Follow Up kepada Team Leader agar Team Leader mengeskasikan kendala apa yang di alami oleh tools dan di samapaikan ke tim IT terkait untuk sesegara mungkin di selesaikan permasalahan tersebut dan di harapkan agar kedepannya tidak terjadi kendala yang sama agar tidak menghambat pekerjaan daripada praktikan dalam menangani kendala pelanggan agar segera terselesaikan masalah pelanggan.

- Informasi yang di infokan oleh tim Leading Development telat sampai kepada agent Untuk mengatasi hal tersebut jika ada program terbaru yang belum valid info nya karena telat informasi yang di terima oleh agent maka pihak agent akan mengkonfirmasi kepada pihak TL agar pihak TL melakukan kalibrasi dengan team LD dan menanyakan kevalid an tersebut kepada pihak client

### 3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Pembelajaran yang di dapat oleh praktikan selama melakukan Praktik Kerja Profesi selama 3 bulan di PT. Concemtix Indonesia, Praktikan banyak Mendapatkan banyak pembalajaraan yang tentu nya sangat bermanfaat bagi praktikan untuk menghadapi dunia kerja, dan pada PT CONCENTRIX INDONESIA juga mempelajari penerapan COSO pada sebuah perusahaan swasta

*Commitee of Sponsoring Organizations* (COSO) terdiri dari 5 konsep dan di antara nya adalah ;

- Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)  
Lingkungan pengendalian adalah serangkaian standard, proses dan struktur yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan penguendalian internal di seluruh organisasi. Penerapan lingkungan penguendalian pada PT CONCENTRIX INDONESIA di laksanakan dengan adanya struktur organisasi, pembagian wewenang dan tanggung jawab kepada masing-masing jabatan
- Penilaian Resiko (*Risk Assesment*)  
Penilaian resiko melibatkan proses yang dinamis dan berulang untuk mengidentifikasi dan menganalisis resiko bisnis terkait pencapaian tujuan. Penerapan resiko pada PT. CONCENTRIX INDONESIA di laksanakan dengan selalu mematuhi standard operasi yang berlaku sesuai dengan Handbook yang telah di tentukan selama menjalankan tugas pekerjaan di lingkungan PT. CONCENTRIX INDONESIA
- Aktivitas Pengendalian (*Control Activity*)  
Kegiatan pengendalian mencakup tindakan-tindakan yang di tetapkan melalui kebijakan dan prosedur untuk membantu memastikan dilaksanakannya arah manajemen dalam rangka meminimalkan resiko atas pencapaian tujuan. Aktivitas pengendalian pada PT CONCENTRIX INDONESIA dilaksanakan dengan adanya Team Leader dan Team WFM yang memastikan kepada seluruh agent sudah bekerja berdasarkan *Standard operasi perusahaan* (SOP) atau handbook dan mengarahkan agent untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan oleh pihak manajemen dan client
- Komunikasi dan Informasi (*Communication and Information*)

Setiap perusahaan memerlukan informasi demi terselenggaranya fungsi pengendalian internal dalam mendukung pencapaian tujuan. Manajemen harus memperoleh, menghasilkan, dan menggunakan informasi yang relevan dan berkualitas, baik dari sumber internal maupun eksternal. Hal tersebut diperlukan agar komponen pengendalian internal yang lain berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya. Dan pada tahap ini Team LD akan selalu berupaya berkalibrasi dengan Team Leader memberikan informasi dan flow terbaru jika ada dari pihak client dan dapat menginformasikan kepada agent melalui Hasil kalibrasi dan MoM yang akan di share kepada setiap agent melalui email domain agent yang telah di buat oleh perusahaan, dan walaupun tidak rutin setiap hari Team LD akan melakukan training jika memang ada flow atau informasi terbaru yang di terima dari pihak client

- **Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activity*)**

Kegiatan pemantauan mencakup evaluasi berkelanjutan, evaluasi terpisah, atau kombinasi dari keduanya yang digunakan untuk memastikan masing-masing komponen pengendalian internal ada dan berfungsi sebagaimana mestinya. Dan Kegiatan pemantauan yang berlaku pada PT CONCENTRIX INDONESIA dilakukan dengan adanya Team QA yang dimana tugas team QA adalah melakukan pengecekan sampe recording ataupun tiket yang di kerjakan oleh agent dan jika memang ada agent yang tidak sesuai dengan *Standar Operasioan Perusahaan (SOP)* atau handbook maka akan di kenakan *Critical Error (CE)* DAN Ce tersebut akan di konfirmasi kepada pihak Leader dan juga Manager agar kedepanya agent lebih teliti dan berhati-hati kembali dan diharuskan sesuai dengan handbook atau *Standar Operasioan Perusahaan (SOP)*. Dan pihak agent yang terkena CE maka akan di lakukan coaching oleh leader dan juga QA guna konfirmasi kenapa hal tersebut bisa terjadi dan agar di berikan tips agar kedepanya tidak terjadi kembali dengan kendala yang sama. Dan CE pun akan mempengaruhi dari PIP aau sanksi yang berlaku bagi pihak agent jika CE tersebut di nyatakan fata