

BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Dalam pelaksanaan praktik Kerja Profesi (KP) ini, Praktikan ditempatkan di divisi *Technical Support* untuk mengisi posisi sebagai Admin *Support*. Divisi *Technical Support* (TS) pada dasarnya memainkan peran penting di perusahaan manapun karena menjadi garda terdepan dalam menyediakan solusi teknis, memberikan pengalaman & citra yang baik pada pelanggan, serta berkontribusi dalam pengembangan produk yang lebih baik di masa depan. Hal ini juga berlaku pada PT Supranusa Sindata, dimana secara keseluruhan, divisi *Technical Support* bertanggung jawab memberikan solusi dan dukungan kepada pelanggan yang mengalami masalah teknis dengan cara merespon pertanyaan/telepon, membantu menyelesaikan masalah teknis yang mungkin terjadi, serta memberikan pelatihan dan edukasi kepada pelanggan terkait penggunaan produk atau perangkat *software* VHP melalui proses implementasi sistem baik onsite maupun *online*.

PT Supranusa Sindata memiliki dua tim yang berada di bawah naungan divisi *Technical Support*, yaitu tim *Implementation Support* (IS) dengan tugas utama memberikan pelatihan dan edukasi terkait *software* VHP melalui proyek implementasi, dan tim *Customer Support* (CS) dengan tugas utama menangani permasalahan, permintaan, dan keluhan pelanggan terkait produk *software*, serta memandu pelanggan untuk melakukan perbaikan dan menyediakan solusi teknis. Dengan demikian, sebagai Admin *Support* di divisi TS, tugas Praktikan mencakup dua ruang lingkup pekerjaan, yaitu memberikan bantuan untuk tim IS dan juga tim CS.

Berikut merupakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab Praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi sebagai Admin *Support* PT Supranusa Sindata, yaitu:

1. Ruang Lingkup *Implementation Support* (IS)
 - a. Mengirimkan file data *checklist* & *e-learning* kepada hotel.

- b. Melakukan *request database* baru dan *license* tambahan.
 - c. Mengirimkan surat konfirmasi kedatangan tim ke hotel.
 - d. Membantu pencarian tiket transportasi keberangkatan/kepulangan.
 - e. Membuat *Work Order (WO)*.
 - f. Menginput data implementasi pada sistem perusahaan (*perseus*).
 - g. Mengirimkan email sisa hari kerja untuk proyek *cut-off*.
 - h. Mengirimkan email survei kepuasan kepada pihak hotel.
2. Ruang Lingkup *Customer Support (CS)*
- a. Mengirimkan laporan statistik harian dan laporan statistik bulanan di awal bulan baru.
 - b. Menghitung dan mengirimkan laporan rata-rata jumlah telepon masuk dan tidak terangkat.
 - c. Mengirimkan laporan *Available Customer Support In-Charge*.
 - d. Melakukan *reminder* tiket dan *close* tiket.
 - e. Melakukan *follow-up* tiket pada tim CS.
 - f. Membuat surat pernyataan database *training*.
 - g. Membuat user helpdesk.
 - h. Mengangkat telepon masuk dari pihak hotel.

Untuk ruang lingkup TS - IS, Praktikan juga untuk melakukan *request license* untuk pekerjaan tambahan seperti menambah *room*, POS, *Banquet* dan *merequest* kan aktivasi lisensi untuk properti hotel yang lisensinya belum aktif/tidak sesuai dengan spesifikasi awal. Selain pekerjaan utama yang sudah disebutkan, Praktikan juga melakukan tugas lain, yaitu *request* pengadaan ATK dan aset (bisa *headset*, *headset*, dll) untuk karyawan divisi *Technical Support - Implementation Support* kepada *General Admin* setiap awal bulan agar dapat dipenuhi untuk menunjang keberlangsungan kegiatan operasional. Pekerjaan yang dilakukan merupakan rutinitas berulang yang dilakukan setiap hari dan setiap bulan. Divisi tempat Praktikan ditempatkan sangatlah berkaitan dengan divisi-divisi lain, terutama *Business Development (BD)* karena mereka yang menginformasikan mengenai spesifikasi proyek implementasi baru dan penambahan item oleh pihak hotel. Selain itu, bidang pekerjaan/tugas Praktikan sangat berkaitan erat

dengan divisi *Finance* dikarenakan data yang diinputkan pada sistem hotel akan mengaktifkan billing dan penagihan *invoice*.

Pelaksanaan Kerja Profesi ini dilakukan secara intense di bawah bimbingan dan pengawasan langsung oleh Bapak Mario Lugito selaku *Technical Support Manager* dan diketahui oleh Ibu Merry Christanti HRD perusahaan. Praktikan sejauh ini mampu untuk memenuhi semua tugas-tugas yang harus dikerjakan dengan baik sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan. Melalui bimbingan Kerja Profesi yang diberikan oleh TS Manager tersebut, Praktikan mendapatkan banyak pengetahuan, wawasan, dan juga pengalaman baru sebagai bagian dari divisi *Technical Support*.

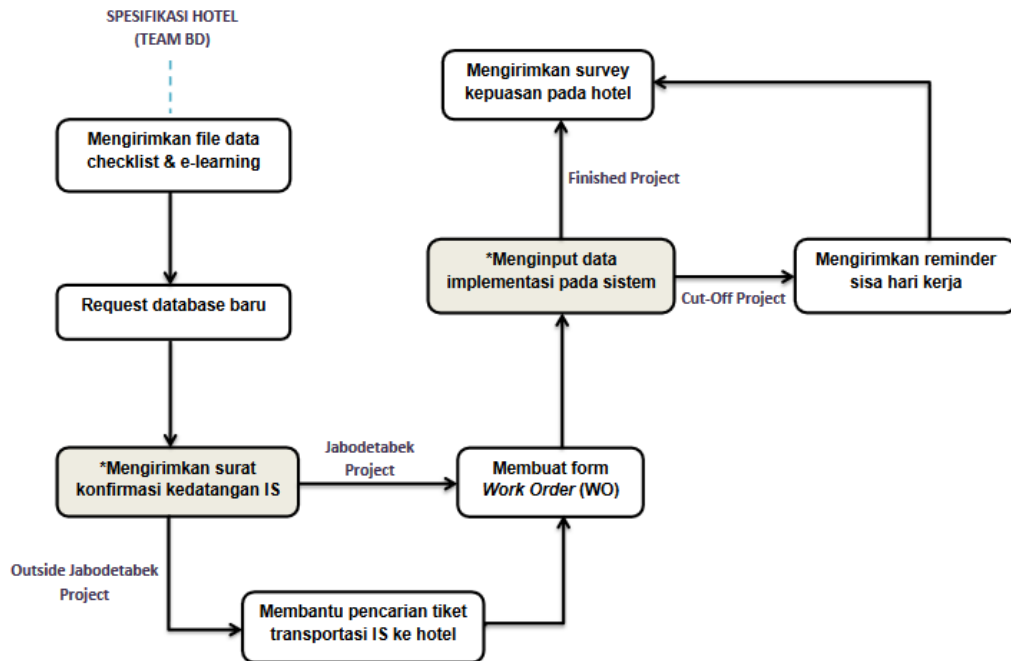
3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan melaksanakan kegiatan Kerja Profesi di PT Supranusa Sindata sebagai *Admin Support* selama periode 01 Februari 2023 hingga 30 April 2023. Jam kerja yang Praktikan jalani mengikuti standar waktu kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, yaitu mulai dari pukul 08.00 - 17.00 WIB dengan waktu istirahat selama satu jam dan diharuskan melakukan pekerjaan secara *Work From Office (WFO)*. Praktikan biasa memulai hari dengan mengirimkan laporan harian dan laporan *available customer support in-charge* yang mencakup kehadiran semua karyawan divisi TS. Setiap hari Senin pagi, Praktikan mengikuti *weekly meeting* tim IS untuk membahas terkait segala kendala internal yang dihadapi serta persiapan dan *progress* proyek implementasi, baik yang sudah berjalan maupun yang akan jalan.

Pada awal masa Kerja Profesi, Praktikan dikenalkan satu-satu pada rekan kerja yang berada di divisi TS dengan harapan dapat mengenal satu sama lain, membangun relasi dan komunikasi yang baik, sehingga Praktikan bisa bekerja dengan nyaman dan juga beradaptasi dengan baik. Se jauh ini, Praktikan banyak belajar hal baru mengenai sistem informasi khususnya di industri perhotelan yang selama ini tidak pernah diketahui. Pemahaman mengenai ilmu teknologi dasar, kemampuan cepat belajar dan juga improvisasi sangatlah dibutuhkan untuk bekerja di perusahaan teknologi.

Berikut adalah *workflow* yang dilakukan oleh Praktikan selama melakukan Kerja Profesi:

WORKFLOW ADMIN TS – IS SCOPE OF WORK (SOW)

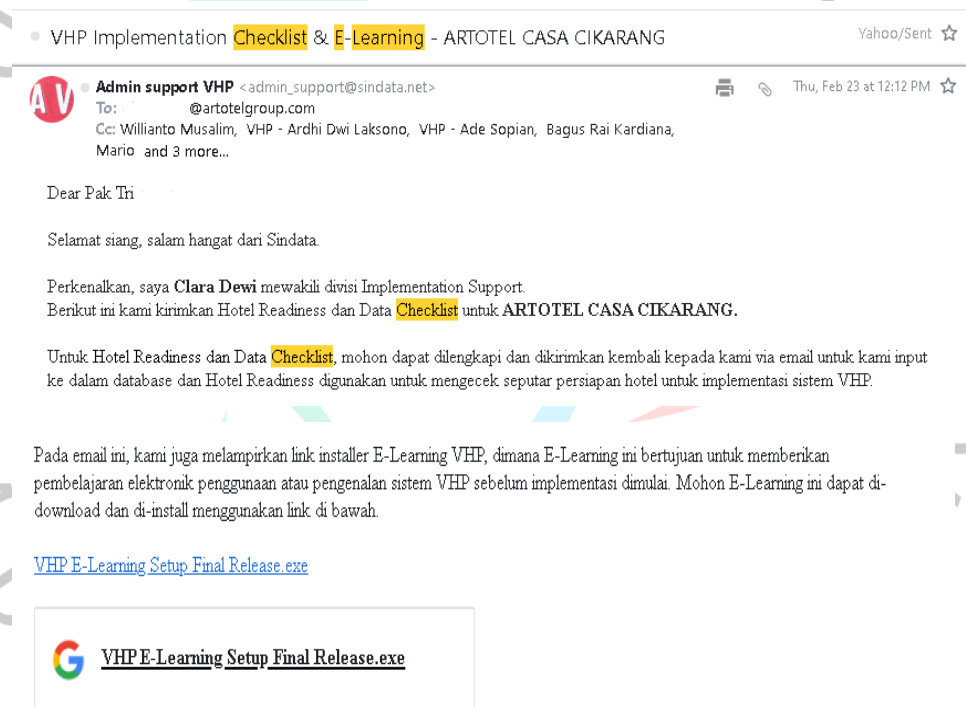


Gambar 3. 1 *Workflow Admin Support Scope TS - IS* (Sumber: Buatan Pribadi, 2023)

Sesuai dengan gambar 3.1 di atas, tugas yang Praktikan lakukan sebagai Admin Support untuk divisi TS - IS dimulai dengan turunnya spesifikasi hotel untuk sebuah proyek implementasi sistem dari tim BD dan berakhir ketika proyek selesai diimplementasikan dengan mengirimkan survei kepuasan pelanggan pada staf-staf hotel yang mengikuti *training* sistem VHP oleh IS staf. Alur tersebut dilakukan secara rutin setiap harinya, yang berbeda hanyalah berapa banyak spesifikasi yang diturunkan dan juga berapa banyak properti hotel yang akan memulai proses implementasi dalam satu waktu. Kotak yang berbeda warna dan bertanda bintang pada gambar 3.1 menunjukkan bahwa dari pekerjaan tersebut, akan ada 2 (dua) kemungkinan kasus yang mengakibatkan adanya perubahan/penambahan alur, dimana hal tersebut dipengaruhi dari proyek implementasi yang akan/sedang berlangsung. Untuk mempermudah memahami *workflow* kerja Praktikan, deskripsi detail kegiatan/pekerjaan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.2.1 Mengirimkan File Data *Checklist* & *E-Learning* Kepada Hotel

Sesuai dengan *workflow* pada gambar 3.1, setelah spesifikasi hotel dikirimkan oleh tim BD kepada tim TS - IS, Praktikan akan mengirimkan file data *checklist* kepada pihak hotel sesuai dengan modul yang disampaikan dalam spesifikasi serta link untuk mengunduh *e-learning* sebagai pembelajaran online sebelum implementasi. Data *checklist* yang dikirimkan harus diisi oleh pihak hotel sesuai dengan informasi yang valid dan *up-to-date* terkait hotel, kemudian dikirim kembali kepada Praktikan, SPV IS atau *Head IS* melalui email agar dapat di-*review* dan diserahkan pada IS staf yang diberikan tanggung jawab untuk melaksanakan proyek tersebut.

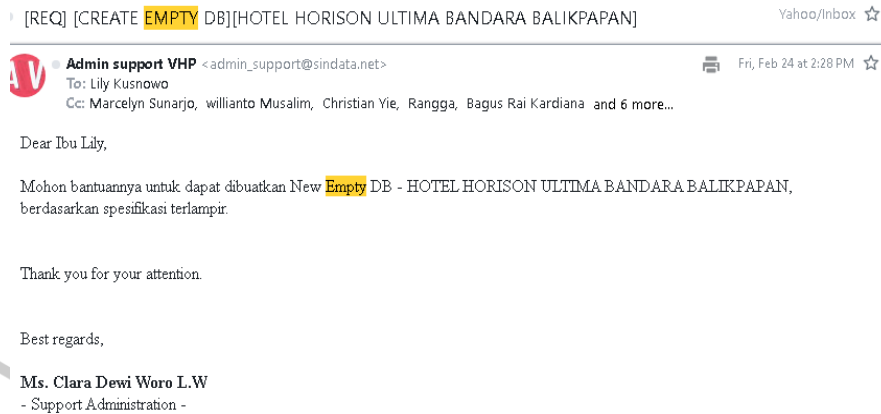


Gambar 3. 2 Pengiriman Data *Checklist* & *E-Learning* VHP
(Sumber: Dokumentasi Internal Perusahaan, 2023)

3.2.2 Melakukan *Request Database* Baru dan *License* Tambahan

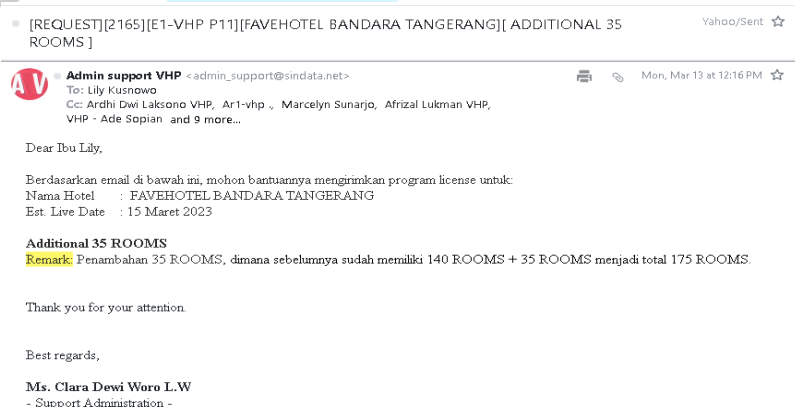
Jika data *checklist* yang sebelumnya sudah kembali dan hotel sudah melakukan pembayaran sesuai dengan perjanjian yang berlaku dan disetujui, maka langkah selanjutnya adalah melakukan *request database* baru atau sering juga disebut *request empty DB*. *Request empty DB* ini Praktikan kirimkan via email ditujukan kepada *Director Finance & HR*

selaku pemegang hak atas pembuatan dan pengiriman *database* dan juga *license-license* modul VHP yang dibutuhkan. *Database* yang sudah dibuat akan ditaruh di file kumpulan *database* dan nantinya akan dipindahkan oleh SPV/Head IS ke dalam folder implementasi suatu hotel.



Gambar 3. 3 Request Database Baru untuk Hotel (Sumber: Dokumentasi Internal Perusahaan, 2023)

Selain untuk melakukan *request empty* DB pada proyek implementasi hotel baru, Praktikan juga memiliki tugas untuk melakukan *request license* tambahan sesuai permintaan dan kebutuhan hotel yang sudah diajukan dan disetujui tim BD untuk pekerjaan-pekerjaan additional yang membutuhkan aktivasi *license* ke dalam sistem. Pekerjaan *additional* tersebut biasanya seperti menambah *room*, menambah *outlet* restaurant hotel (POS), menambah *license* untuk mengaktifkan VHP *mobile access*, pergantian *license* dari satu *module/mobile* ke *module/mobile* lain, dll.

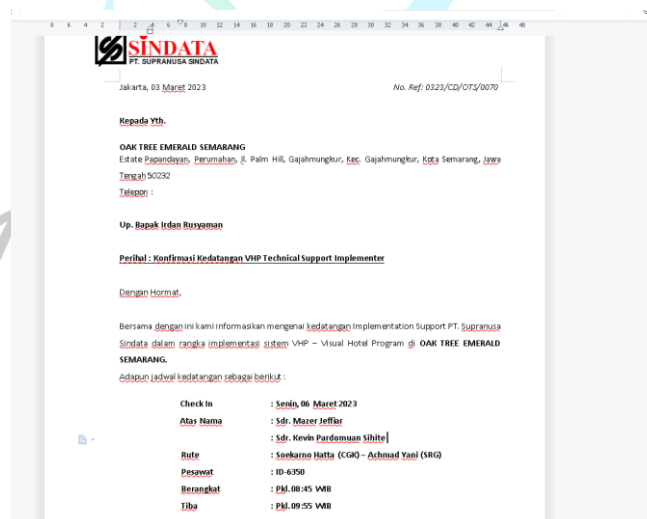


Gambar 3. 4 Request Penambahan (Additional) Room License (Sumber: Dokumentasi Internal Perusahaan, 2023)

3.2.3 Mengirimkan Surat Konfirmasi Kedatangan Tim IS ke Hotel

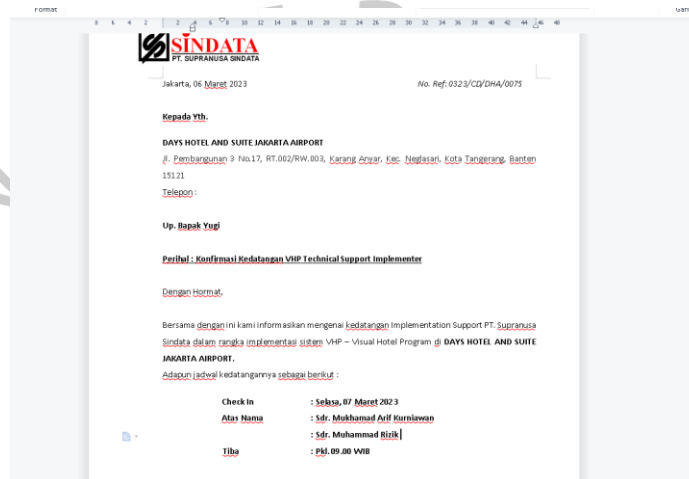
Untuk spesifikasi proyek yang sudah disetujui jadwalnya oleh kedua belah pihak, yaitu *Head* IS dan PIC hotel yang ditunjuk, maka implementasi sudah bisa dijadwalkan untuk dimulai. Praktikan akan mengirimkan surat konfirmasi kedatangan tim IS ke hotel via email sebagai pemberitahuan, dan surat tersebut harus dikembalikan oleh pihak hotel disertai dengan tanda tangan dan juga stempel. Sesuai dengan gambar 3.1, pada bagian ini akan ada (dua) kemungkinan alur yang muncul tergantung dari spesifikasi proyek dan lokasi hotel:

1. Jika hotel tersebut berada di luar area Jabodetabek, maka Praktikan akan membantu IS perihal tiket transportasi keberangkatan mereka ke lokasi, baik itu menggunakan kereta maupun pesawat. Pemilihan maskapai atau argo kereta disesuaikan dengan permintaan IS staff dan persetujuan pihak hotel. Jika surat konfirmasi tersebut telah dikembalikan oleh pihak hotel, maka Praktikan akan mencetak surat tersebut dan lanjut ke tugas berikutnya, yaitu pembuatan form *Work Order* (WO) untuk pengajuan dana transportasi tim *support* kepada *General Cashier* (GC) perusahaan. *Rate* dana untuk kemungkinan pertama ini akan diberikan per orang/staf.

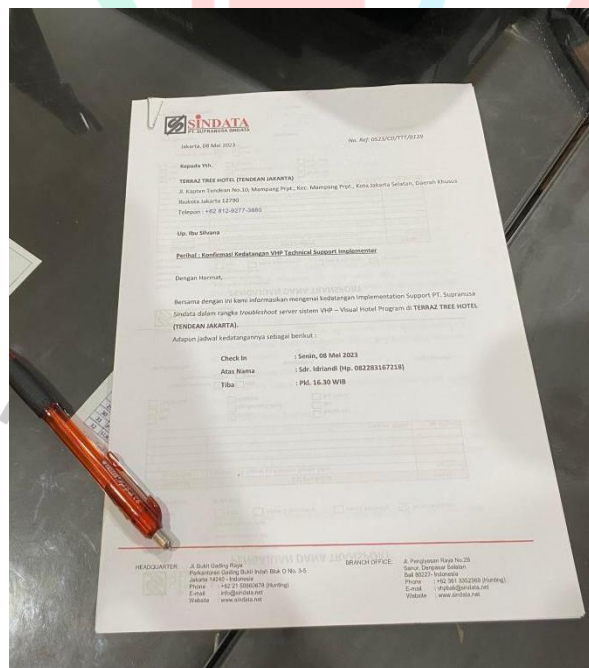


Gambar 3. 5 Pembuatan Surat Konfirmasi Luar Area Jabodetabek
(Sumber: Dokumentasi Internal Perusahaan, 2023)

2. Jika hotel tersebut berada di area Jabodetabek, maka Praktikan tidak perlu mencarikan tiket transportasi untuk tim IS sehingga step tersebut pada *workflow* dilalui. Surat konfirmasi yang sudah kembali dari pihak hotel akan langsung dicetak dan diberikan form WO untuk diajukan pada GC perusahaan. *Rate* dana untuk kemungkinan kedua ini akan diberikan per *team*.



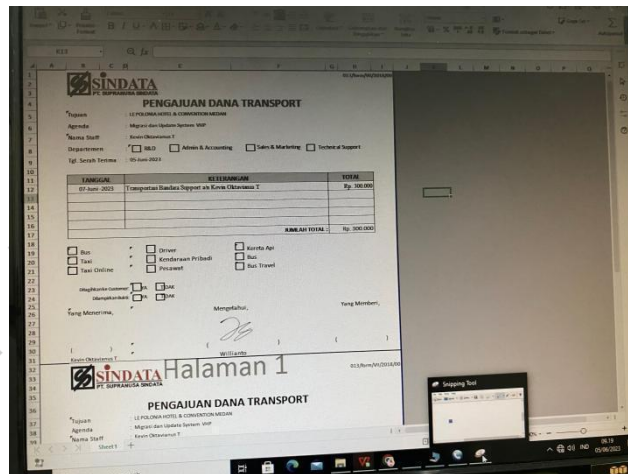
Gambar 3. 6 Pembuatan Surat Konfirmasi Area Jabodetabek
(Sumber: Dokumentasi Internal Perusahaan, 2023)



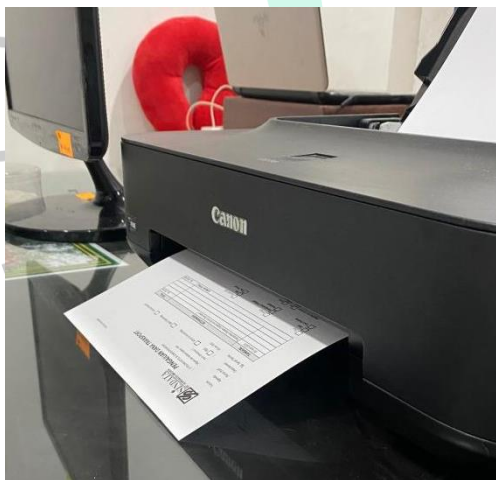
Gambar 3. 7 Surat Konfirmasi Cetak
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)

3.2.4 Membuat *Work Order* (WO)

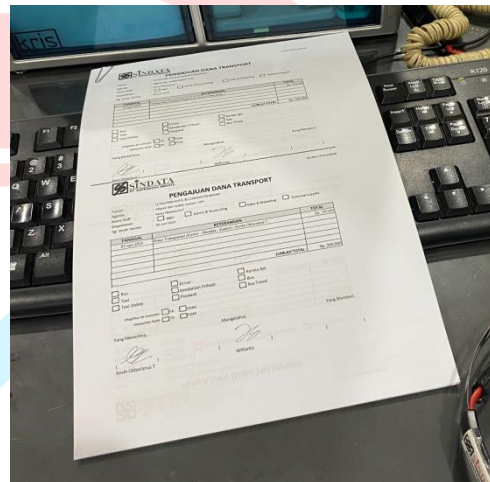
Form WO yang dibuat akan diajukan kepada GC perusahaan bersama dengan surat konfirmasi kedatangan yang sudah dicetak.



Gambar 3. 8 Pembuatan *Form Work Order* (WO)
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)



Gambar 3. 9 Cetak *Work Order* (WO)
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)

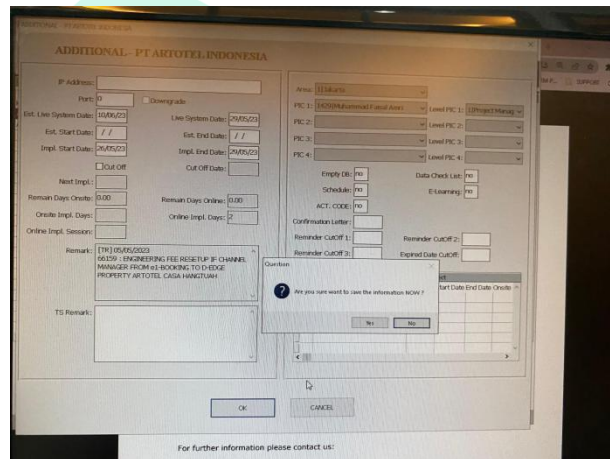


Gambar 3. 10 Pengajuan WO & Surat
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)

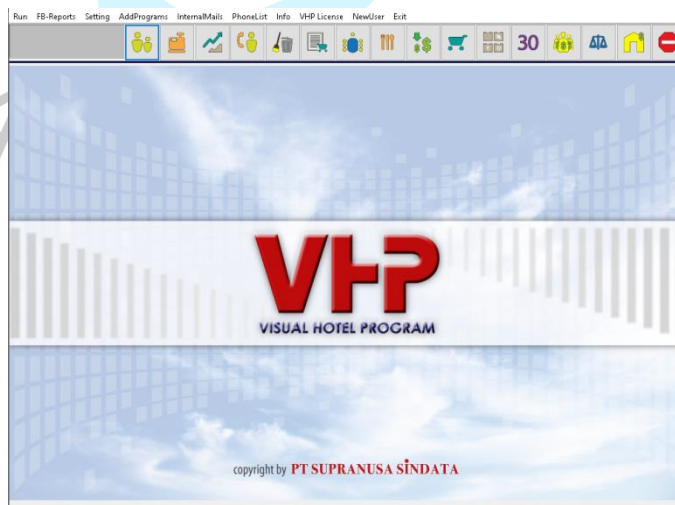
3.2.5 Menginput Data Implementasi Pada Sistem Perusahaan

Penginputan data ke dalam sistem perusahaan akan Praktikan lakukan ketika implementasi sudah berjalan. Data yang diinputkan pada sistem merupakan tanggal mulainya implementasi (*start date*), tanggal ketika sistem VHP pada masa implementasi sudah diaktifkan (*live system*), dan terakhir adalah tanggal berakhirnya implementasi (*end date*) atau tanggal

berhentinya implementasi dikarenakan satu dan lain hal (*cut-off*). Sesuai dengan *workflow* pada gambar 3.1, pada pekerjaan ini akan ada 2 (dua) kemungkinan penginputan data. Pertama, ketika implementasi selesai sekali jalan, maka data yang diinputkan ada di kolom *end date*. Kedua, jika proyek implementasi mengalami pemberhentian namun belum sepenuhnya selesai karena masih ada hari kerja sesuai kontrak (*cut-off*), maka Praktikan tidak akan menginputkan tanggal di kolom *end date* tapi di tempat bagian *cut-off*. Tanggal-tanggal yang diinputkan akan secara otomatis memicu sistem internal perusahaan untuk memulai *billing cycle* pihak hotel. Proyek-proyek yang telah dijalankan akan otomatis tersortir.



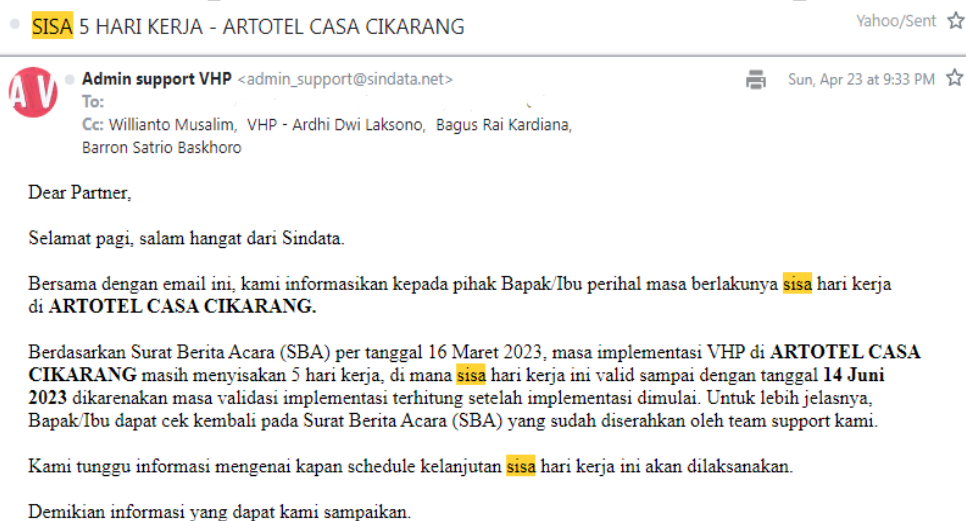
**Gambar 3. 11 Penginputan Data ke Sistem Perusahaan
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)**



**Gambar 3. 12 Tampilan Awal Sistem Internal Perusahaan
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)**

3.2.6 Mengirimkan Email Sisa Hari Kerja untuk Proyek *Cut-Off*

Praktikan akan mengerjakan tugas ini ketika terdapat implementasi yang *cut-off* sebagai *reminder* bagi pihak hotel bahwa mereka masih memiliki sisa hari kerja yang menjadi haknya dan bisa diklaim selama batas waktu 3 bulan dari saat implementasi di mulai. Jika setelah 3 (tiga) kali dilakukan pemberitahuan sisa hari kerja namun dari pihak hotel masih belum merespon perihal kelanjutan implementasi, maka sesuai kontrak dan perjanjian, sisa hari kerja tersebut akan hangus.



Gambar 3. 13 Email *Reminder* Sisa Hari Kerja
(Sumber: Dokumentasi Internal Perusahaan, 2023)

3.2.7 Mengirimkan Email Survei Kepuasan Kepada Pihak Hotel

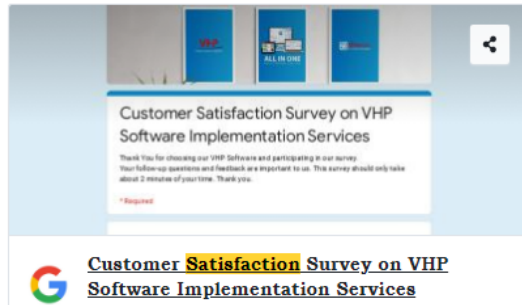
Pengiriman email survei kepuasan pelanggan kepada pihak hotel dilakukan untuk menilai seberapa baik tim IS staff melakukan edukasi dan *training* sistem VHP kepada partisipan. *Feedback* dari survei tersebut akan menjadi salah satu indeks penilaian dalam KPI IS staff. Survei ini juga penting untuk dikirimkan agar divisi dan perusahaan mengetahui pandangan dan penilaian pihak hotel terhadap sistem VHP secara keseluruhan dan juga terhadap sumber daya yang dimiliki, sehingga baik divisi maupun perusahaan dapat berusaha untuk memperbaiki kesalahan atau kekurangan dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan atau dengan melakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem.

Dear Customer,

Terima kasih atas waktu dan kerja samanya dalam mengikuti implementasi dan training VHP sejauh ini.

Demi meningkatkan kualitas dan pembawaan materi training kami kedepannya, kami mohonkan sedikit waktu dari Bapak/Ibu untuk mengisi form kuisioner yang kami lampirkan link nya di bawah.

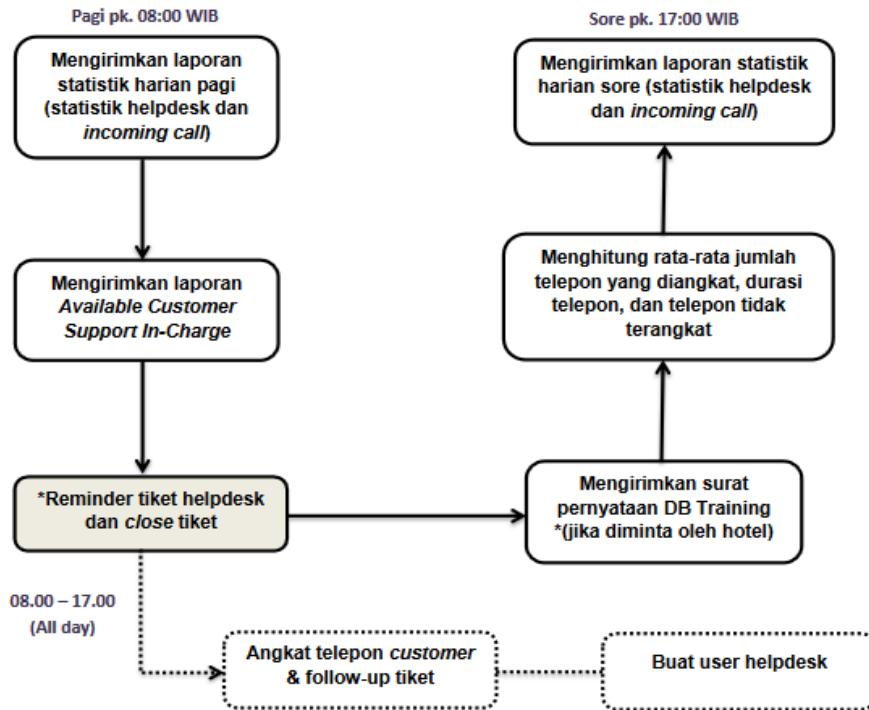
[Customer Satisfaction Survey on VHP Software Implementation Services](#)



Gambar 3. 14 Pengiriman Survei Kepuasan Pelanggan (Sumber: Dokumentasi Internal Perusahaan, 2023)

Selanjutnya, akan dibahas tugas dan tanggung jawab Praktikan sebagai Admin *Support* divisi TS - CS. Untuk dapat bekerja menjadi bagian TS - CS, selain membutuhkan basic pengetahuan dan pengalaman di bidang sistem informasi/teknologi, dibutuhkan juga kemampuan untuk melayani, keramahan, serta ketenangan dan kesabaran dalam menghadapi pertanyaan dan permintaan klien agar klien bisa merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Selama berkomunikasi dengan klien melalui telepon, Praktikan menyapa klien dengan hangat sembari tersenyum, mengubah intonasi nada agar klien merasa nyaman, menjaga emosi, dan juga mendengarkan permasalahan yang dihadapi oleh klien agar nantinya Praktikan bisa mengarahkan klien kepada pihak yang tepat untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Tugas dan tanggung jawab Praktikan sebagai Admin *Support* TS - CS secara garis besar tergambar pada *workflow* di bawah ini:

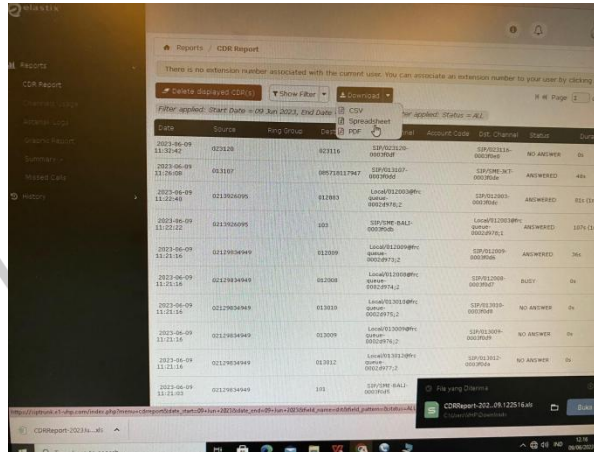
WORKFLOW ADMIN TS – CS SCOPE OF WORK (SOW)



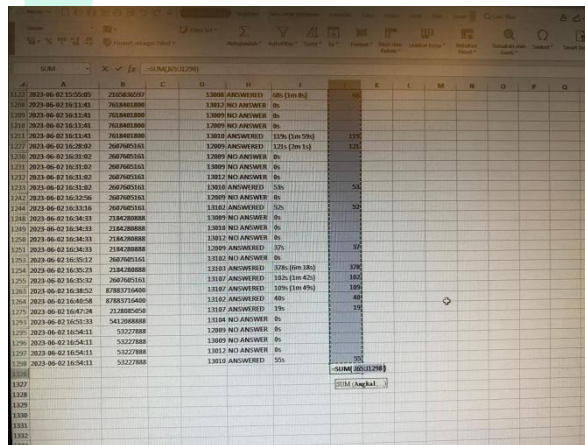
Gambar 3. 15 Workflow Admin Support Scope TS - CS (Sumber: Buatan Pribadi, 2023)

Setiap hari selama Praktikan melakukan Kerja Profesi di PT Supranusa Sindata, tugas pertama yang harus dilakukan ketika jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB adalah mengirimkan laporan statistik harian dilanjutkan dengan laporan *Available Customer Support In-Charge* yang harus dikirimkan jam 09.00 WIB. Setelah itu, Praktikan diharapkan untuk melakukan *reminder* dan *close* tiket untuk menjaga agar tetap aman terkendali dan masih sesuai dengan target waktu yang seharusnya. Selanjutnya, pekerjaan terakhir sebelum pulang adalah mengirimkan laporan statistik harian sore, dimana laporan tersebut memuat angka progress tiket dan telepon masuk sepanjang jam kerja mulai dari pukul 08.00 - 17.00 WIB. Untuk menghitung statistik telepon masuk, Praktikan harus menarik data *incoming call* terlebih dahulu di *cloud* kemudian data yang ditarik akan dihasilkan dalam bentuk *Microsoft Excell* yang nantinya harus Praktikan hitung jumlah telepon diangkat, durasi telepon, dan telepon tidak terangkat. Data-data tersebut

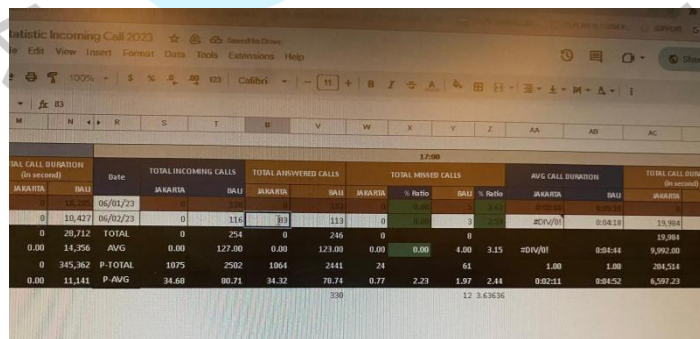
kemudian akan diinput dalam excell laporan statistik *incoming call* dan dikirimkan pada laporan harian.



Gambar 3. 16 Menarik Data *Incoming Call* (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)



Gambar 3. 17 Menghitung Jumlah Durasi Terima Telepon (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)



Gambar 3. 18 Menginput Data Perihal *Incoming Call* Untuk Laporan Statistik (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)

Deskripsi detail pekerjaan Praktikan untuk *scope of work* (SOW) TS - CS adalah sebagai berikut:

3.2.8 Mengirimkan Laporan Statistik Harian dan Laporan Statistik Bulanan

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, laporan statistik harian ini Praktikan lakukan dan kirimkan dua kali, yaitu setiap pagi pada pukul 08.00 ketika akan memulai hari dan setiap sore pada pukul 17.00 ketika akan mengakhiri hari. Laporan dikirimkan via email kepada para atasan serta beberapa orang berkepentingan. Laporan ini terdiri dari statistik helpdesk yang berhubungan dengan tiket yang dibuat pihak hotel untuk tim CS staf dan laporan statistik *incoming call*, yaitu perihal telepon masuk dari pihak hotel ke divisi *Technical Support*. Sedangkan laporan bulanan hampir sama dengan laporan harian, yaitu terdiri dari statistik helpdesk dan statistik *incoming call*, namun ditambahkan lagi dengan *report* kinerja masing-masing CS staf pada bulan tersebut, seperti berapa rata-rata *close* tiket, berapa banyak tiket yang penyelesaiannya di luar maksimal *deadline* pengerjaan (11 hari), berapa banyak telepon yang diangkat dan durasi menerima telepon, dll. Selain data kinerja CS staf, laporan bulanan juga mencantumkan list hotel mana saja yang paling banyak mengajukan tiket ke VHP. Tiket yang banyak terbuat mengindikasikan adanya kemungkinan masalah pada sistem ataupun *human error*. *Report* bulanan ini nantinya akan dibandingkan dengan bulan-bulan sebelumnya.

Good morning!

Herewith we inform you the morning statistic report from VHP HelpDesk on March, 06th 2023:

DATE	8:00									
	NEW	AWAIT VHP	AWAIT CLIENT	TOTAL	TICKETS CREATED	TS AVAILABLE CS	OTHERS	TICKETS CLOSED	RATIO CLOSE CS	DEV PROGRESS
03/01/23	50	150	250	450	39	4	0	41	9.11	52
03/02/23	52	161	250	463	61	4	0	75	16.20	53
03/03/23	55	165	292	512	37	5	0	31	6.20	52
03/04/23	48	127	235	410	36	5	0	46	9.20	54
03/05/23	73	132	258	463	17	4	0	27	5.73	54
03/06/23	61	156	258	475	15	4	0	21	4.23	55
TOTAL					209			245		332
AVG	60	145	261	467	35	4	0	41	10	55

DATE	8:00											
	TOTAL INCOMING CALLS			TOTAL ANSWERED CALLS			TOTAL MISSED CALLS			AVG CALL DURATION		TOTAL CALL DURATION (in second)
	JAKARTA	BAHI	JAKARTA	BAHI	JAKARTA	% Ratio	BAHI	% Ratio	JAKARTA	BAHI	JAKARTA	BAHI
03/01/23	0	49	0	47	0	0.00	2	4.00	0:00:00	0:07:01	0	19,795
03/02/23	0	61	0	59	0	0.00	2	3.28	0:00:00	0:05:10	0	18,295
03/03/23	0	45	0	45	0	0.00	0	0.00	0:00:00	0:05:28	0	14,775
03/04/23	0	58	0	55	0	0.00	4	6.73	0:00:00	0:06:11	0	20,395
03/05/23	0	50	0	48	0	0.00	2	4.00	0:00:00	0:04:31	0	12,995
03/06/23	0	27	0	27	0	0.00	0	0.00	0:00:00	0:05:00	0	8,090
TOTAL		291	0	282	0	0.00	10				0	94,344
AVG	0.00	48.50	0.00	46.83	0.00	0.00	1.67	3.44	0:00:00	0:05:33	0.00	15,724

Thank you for your attention. Have a nice day!

Herewith we inform you the evening statistic report from VHP HelpDesk on March, 06th 2023:

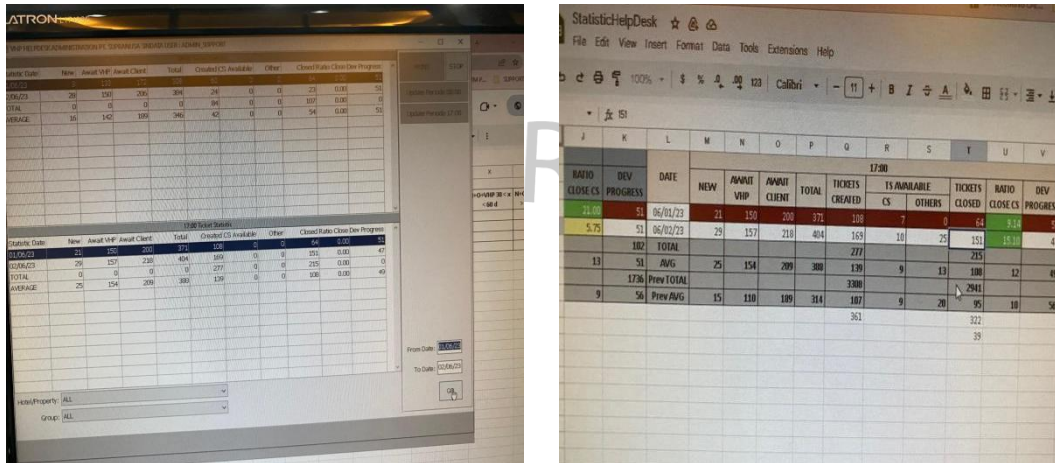
DATE	17:00									
	NEW	AWAIT VHP	AWAIT CLIENT	TOTAL	TICKETS CREATED	TS AVAILABLE CS	OTHERS	TICKETS CLOSED	RATIO CLOSE CS	DEV PROGRESS
03/01/23	58	170	195	423	197	13	21	143	33.80	56
03/02/23	48	137	234	423	197	13	31	164	38.77	52
03/03/23	51	141	269	461	153	13	33	170	36.88	49
03/04/23	71	132	237	440	92	6	33	65	14.77	54
03/05/23	75	134	237	446	72	6	33	63	14.12	55
03/06/23	41	151	201	403	101	13	21	69	17.12	53
TOTAL					780		59	328		53
AVG	63	150	171	404	130	10	33	128		53

Date	17:00											
	TOTAL INCOMING CALLS			TOTAL ANSWERED CALLS			TOTAL MISSED CALLS			AVG CALL DURATION		TOTAL CALL DURATION (in minute)
	JAKARTA	BAHI	JAKARTA	BAHI	JAKARTA	% Ratio	BAHI	% Ratio	JAKARTA	BAHI	JAKARTA	BAHI
03/01/23	108	152	108	147	0	0.00	3	2.68	0:03:54	0:03:24	21,611	30,744
03/02/23	99	131	98	117	1	1.01	4	3.81	0:02:33	0:03:35	14,989	23,440
03/03/23	88	146	91	143	7	7.84	3	2.07	0:04:20	0:04:20	18,914	37,130
03/04/23	0	146	0	135	0	0.00	6	4.38	0:00:00	0:04:30	0	34,892
03/05/23	0	78	0	74	0	0.00	3	3.96	0:00:00	0:04:30	0	7,968
03/06/23	85	119	80	110	5	5.88	3	2.50	0:02:07	0:04:31	10,143	34,950
TOTAL	360	730	375	696	15	2.4	19				65,669	171,043
AVG	60.00	121.66	62.50	116.00	2.50	0.40	3.15	0.0156	0:04:05	0:04:30	10,944.50	28,588

PERIOD	CRITICAL 30				HIGH 60				LOW 110				TOTAL	
	On Target	Out of Target > 30	On Target	Out of Target > 60	On Target	Out of Target > 110	On Target	Out of Target > 154	On Target	% Ratio	Out of Target	% Ratio	Out of Tolerance	% Ratio
JANUARY	41	0	233	0	0	0	6,613	189	3,907	95.46%	186	4.54%	189	14.75%
FEBRUARY	35	0	113	0	0	0	3,745	139	1,026	98.35%	139	1.65%	139	76.26%
MARCH	2	0	28	0	0	0	750	24	13	98.97%	24	1.03%	24	85.83%
AVERAGE	24.3	0.0	100.7	0.0	0.0	0.0	2700.0	116.3	89.3	96.08%	116.3	5.92%	89.3	76.79%

Gambar 3. 19 Pengiriman Laporan Statistik Harian Pagi (Kiri) & Sore (Kanan) (Sumber: Dokumentasi Internal Perusahaan, 2023)

Pengisian angka laporan statistik helpdesk mengacu pada angka yang keluar pada sistem yang sudah secara otomatis di-generate berdasarkan pekerjaan CS staf.



Gambar 3. 20 Isi Statistik Helpdesk (Kanan) Mengacu Pada Sistem (Kiri) (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)

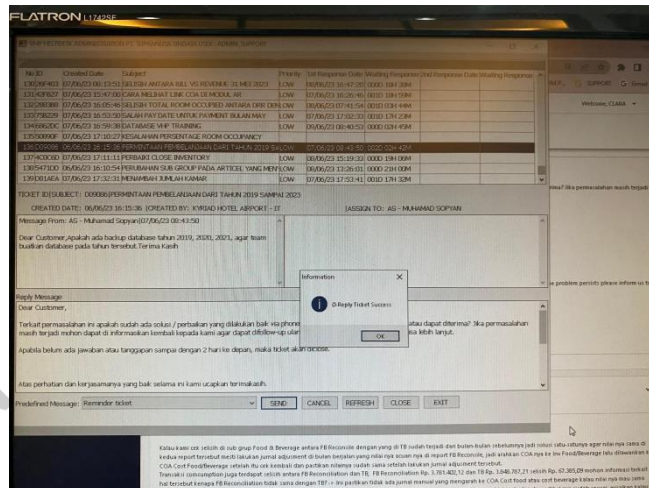
3.2.9 Mengirimkan Laporan Available Customer Support In-Charge

Praktikan mengirimkan laporan *Available Customer Support In-Charge* kepada BOD, head, supervisor dan mereka-mereka yang memiliki posisi. Laporan ini berisi nama-nama karyawan yang berada di divisi *Technical Support*, status kehadiran mereka seperti WFO/WFH, kemudian keterangan sedang mengerjakan proyek/task properti atau hotel mana.

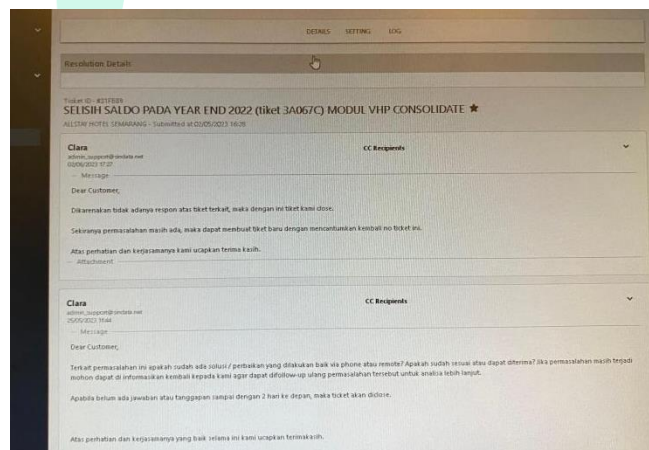
3.2.10 Melakukan Reminder Tiket dan Close Tiket

Reminder dan *close* tiket merupakan salah satu regulasi yang diterapkan oleh tim CS untuk mengelola dan menjaga tiket-tiket yang dikirimkan oleh pihak hotel agar tetap *on-track*. *Reminder* tiket dilakukan sebagai upaya untuk memancing kembali respon pihak hotel terhadap balasan informasi, pernyataan, maupun pertanyaan yang dikirimkan oleh tim CS. Jika sampai batas waktu maksimal 2x24 jam setelah dikirimkan *reminder* oleh Praktikan namun tiket tersebut masih belum dibalas oleh pihak hotel, maka tiket akan Praktikan kirimkan pernyataan *close* tiket lalu di *close* untuk mencegah tiket tersebut lebih dari *deadline* penyelesaian yang dibutuhkan. Apabila masih terdapat permasalahan, maka pihak hotel disarankan untuk membuat tiket baru dengan mencantumkan nomor tiket sebelumnya sehingga tim CS dapat mengetahui histori permasalahan.

Tiket helpdesk ini diharuskan untuk dibuat sebagai pencatatan dan data histori terkait permasalahan yang dihadapi pihak hotel.



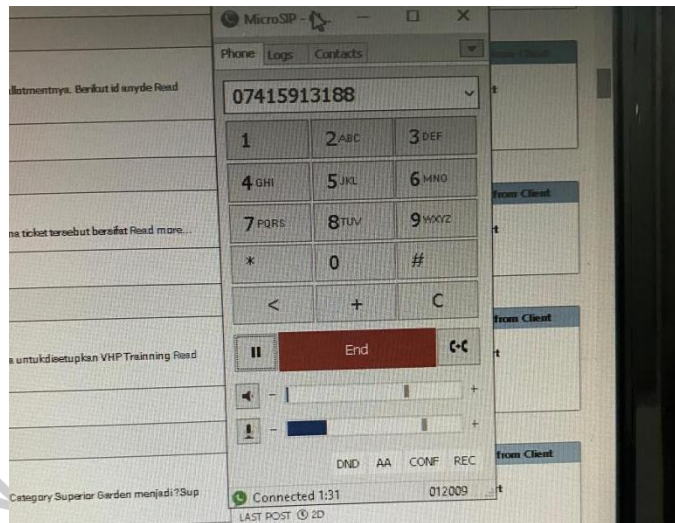
Gambar 3. 21 Reminder Tiket (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)



Gambar 3. 22 Close Tiket (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)

3.2.11 Mengangkat Telepon Masuk dari Pihak Hotel & Follow-Up Tiket

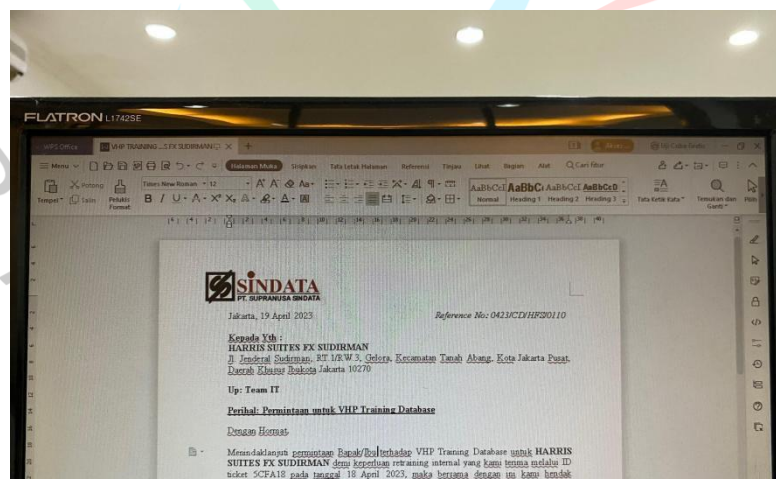
Praktikan sebagai salah satu posisi lapis pertama berperan sebagai operator dan mengangkat telepon klien yang masuk selama jam kerja. Telepon tersebut hampir semua ditujukan untuk TS - CS untuk membantu permasalahan yang dihadapi maupun untuk mem-follow up tiket yang sudah di assign ke salah satu tim CS. Tugas Praktikan adalah mem-follow-up kembali permintaan mereka ke internal Tim CS melalui media WhatsApp group.



Gambar 3. 23 Komunikasi *Online* dengan Pihak Hotel
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)

3.2.12 Membuat Surat Pernyataan *Database (DB) Training*

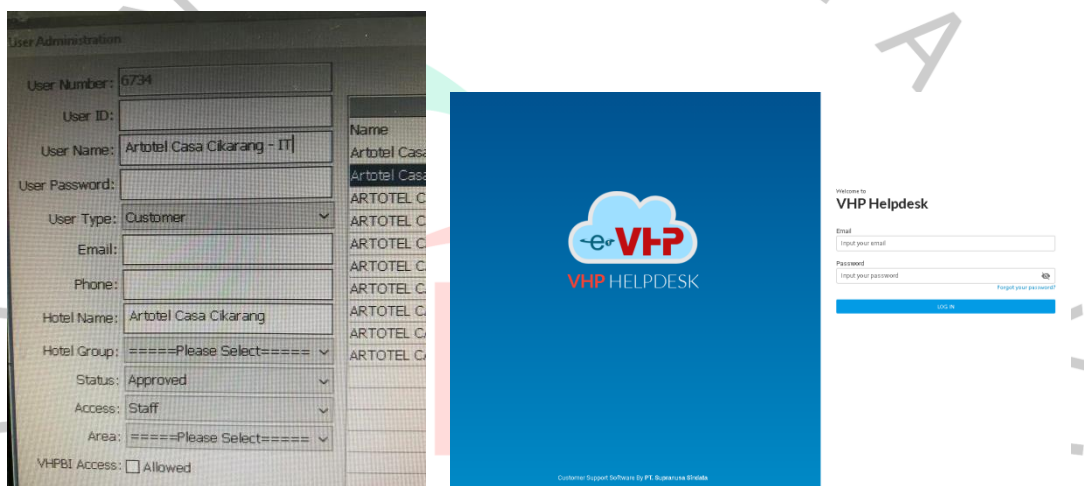
- Praktikan akan membuat surat pernyataan *DB Training* jika dari pihak hotel mengirimkan tiket permintaan untuk penggunaan *DB Training* sebagai media *retraining internal* atau akan/sedang melakukan audit. Permintaan pembuatan surat pernyataan ini biasanya turun dari SPV CS namun tidak jarang juga dari CS staf langsung.



Gambar 3. 24 Membuat Surat Pernyataan *DB Training* Hotel
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)

3.2.13 Membuat *User Helpdesk*

Pembuatan *user helpdesk* biasanya dilakukan setelah IS staf selesai melakukan implementasi atau ketika ada telepon dari pihak hotel yang menanyakan cara membuat tiket ke *VHP Helpdesk*. Untuk pendaftaran/pembuatan *user* ini, yang diperlukan hanyalah alamat email pihak hotel. Satu email hanya bisa untuk satu properti hotel saja dan tidak bisa didaftarkan untuk hotel lain. Case untuk permintaan pendaftaran satu akun untuk banyak properti biasanya untuk pihak hotel yang banyak menangani hotel-hotel di bawah naungan satu *corporate*.



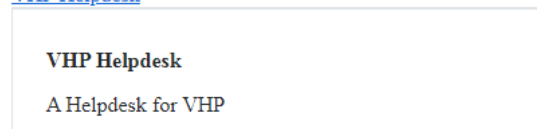
Gambar 3. 25 Membuat *User Helpdesk* Pihak Hotel (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)

Dear Partner,

Selamat siang, salam hangat dari Sindata. Semoga dalam keadaan sehat selalu.

Terima kasih atas kepercayaan pihak hotel dalam menggunakan layanan **VHP -Visual Hotel Program**. Bersama dengan email ini, kami informasikan bahwa **account** VHP Helpdesk untuk **LE TEMPLE BOROBUDUR** sudah kami buatkan.

[VHP Helpdesk](#)



Adapun usernamenya adalah sebagai berikut :

Gambar 3. 26 Pengiriman Akses *VHP Helpdesk* dan *Tutorial* (Sumber: Dokumentasi Internal Perusahaan, 2023)

3.3 Kendala yang Dihadapi

Selama Praktikan menjalani kegiatan Kerja Profesi di PT Supranusa Sindata sebagai Admin *Support*, Praktikan cukup banyak menghadapi kendala-kendala yang menghambat ruang gerak sehingga berpengaruh terhadap kinerja Praktikan. Hal ini bisa terjadi salah satunya dikarenakan kurangnya pengalaman Praktikan dalam dunia sistem informasi khususnya aplikasi software untuk industri perhotelan. Oleh karena itu, kendala-kendala yang dihadapi bisa dikatakan berasal dari faktor internal dan juga faktor eksternal. Adapun beberapa kendala yang Praktikan alami adalah sebagai berikut:

1. *Double scope of work* Praktikan sebagai Admin *Support* tim IS dan CS membuat Praktikan cukup kewalahan dikarenakan pasti salah satunya ada yang keteteran. Seringkali, pekerjaan yang keteteran adalah pekerjaan IS dan yang menjadi sumber kendala adalah pekerjaan CS, yaitu mengangkat telepon yang masuk secara terus-menerus, tidak jarang tanpa berhenti terutama ketika hotel closingan. Telepon tersebut menjadi distraksi sehingga tidak jarang Praktikan akan lupa pekerjaan apa yang sedang dilakukan dan *urgent* untuk diselesaikan. Praktikan juga di awal sempat merasa kesulitan dalam hal pengiriman *available customer support* yang harus dilakukan manual dan diedit satu-persatu.
2. Penginputan data implementasi pada sistem kantor, dimana penginputan ini membutuhkan acuan Surat Berita Acara (SBA) yang berisi keterangan bahwa IS staf sudah mengerjakan implementasi sistem yang dibutuhkan dengan hari kerja sesuai yang ditentukan, misal satu hari pada tanggal tertentu, namun tidak jarang SBA yang diberikan oleh IS staf ke pihak PIC hotel untuk ditandatangani sangat lama untuk kembali bahkan ada yang tidak kembali. Hal ini membuat Praktikan tidak menginput data ke sistem dan proyek implementasi terus nyangkut berbulan-bulan tanpa keterangan padahal sudah dikerjakan. Hal ini akhirnya berpengaruh pada *monthly charge/billing cycle* properti yang tidak aktif atau tidak tertagihkan.
3. Dalam hal penginputan data pada sistem perusahaan, ketika awal melakukan Kerja Profesi Praktikan kurang teliti sehingga tidak jarang salah input tanggal atau lupa input. Kendala tersebut dikarenakan

Praktikan masih kurang memahami cara kerja sistem tersebut dan juga belum beradaptasi terhadap *load* pekerjaan.

4. Keluhan klien via telepon perihal layanan tiket yang dirasa lama. Hal ini cukup sering Praktikan temui dimana klien tidak sabaran untuk menunggu antrian dan marah-marah karena dirasa pelayanan tiket lama padahal klien tersebut baru saja membuat tiket.
5. Data *checklist* dan data *training participants list* untuk kepentingan proses implementasi sering kali kembali sangat mepet waktu implementasi sehingga membuat tim IS menjadi kesulitan untuk melakukan setup dan preparation sebelum implementasi. Hal ini juga menjadi kendala bagi Praktikan dikarenakan tim IS akan menanyakan terus kepada Praktikan dan data *checklist* yang tidak kembali akan masuk pada perhitungan KPI Praktikan.
6. Implementasi yang berubah jadwal menjadi lebih cepat dibandingkan yang seharusnya atau permintaan implementasi onsite yang datang tiba-tiba menjadi sebuah kendala bagi Praktikan dikarenakan semua persiapannya menjadi serba tiba-tiba, seperti surat konfirmasi kedatangan yang harus kembali hari itu juga, pengurusan dana transportasi *support* yang harus dipercepat, dll, akan tetapi tidak jarang pihak hotel tidak bisa kooperatif untuk membantu proses tersebut menjadi lebih cepat terutama perihal administrasi implementasi dan kedatangan *support*.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Walaupun selama kegiatan Kerja Profesi Praktikan mengalami kendala yang cukup menghambat, namun Praktikan dapat mengatasi kendala tersebut baik dengan melakukan introspeksi diri dan berusaha memperbaiki kekurangan dan kesalahan, maupun dengan bantuan dari orang lain terutama pembimbing kerja Praktikan dan atasan-atasan Praktikan. Dalam mengatasi kendala-kendala yang sudah disebutkan di atas, cara yang Praktikan lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi kendala *double scope* yang mana salah satu pekerjaan pasti ada yang keteteran, Praktikan dibantu oleh Bapak Mario selaku pembimbing kerja Praktikan, dimana beliau membuat sebuah program

yang menyambungkan *google sheet* dengan *email address* Praktikan sehingga laporan *available customer support* bisa terbentuk secara otomatis sesuai jadwal *available* yang dibuat perbulan, hanya perlu diedit sedikit jika ada perubahan jadwal, kemudian bisa melakukan pengiriman otomatis ke email. Perihal telepon masuk yang mengganggu, Praktikan diberikan bantuan dimana setiap harinya terdapat dua orang IS staf yang ditugaskan oleh *head* dan SPV IS untuk membackup Praktikan mengangkat telepon operator. Untuk mencegah pekerjaan keteteran, Praktikan membuat list pekerjaan yang sekiranya harus dikerjakan pada hari itu dan menandai mana yang menjadi prioritas untuk diselesaikan dan mana yang bisa ditunda sehingga pekerjaan Praktikan dapat termonitor dan terkelola dengan baik.

2. Untuk mengatasi kendala perihal penginputan data implementasi yang harus menunggu SBA, terdapat perubahan SOP dimana Praktikan diizinkan untuk menginput data berdasarkan jadwal di tabel TS Plan yang berisi pembagian tugas IS staf setiap harinya meskipun SBA belum kembali, terutama untuk pekerjaan *additional*. Jika pekerjaan tersebut sudah tertera pada tabel TS Plan dan mendapatkan konfirmasi langsung pada IS staff yang bertugas perihal status implementasi tersebut sebagai bukti pernyataan, maka Praktikan bisa menginputkan langsung di sistem data *start date*, *live date*, dan *end date*-nya sehingga *monthly charge/billing cycle* bisa segera aktif untuk pekerjaan tersebut dan dapat ditagihkan oleh team *accounting* perusahaan sesuai standar yang berlaku.
3. Cara mengatasi kendala penginputan data pada sistem, dimana Praktikan kurang teliti, lupa, dan tidak familiar serta terbiasa dengan sistem perusahaan adalah dengan melakukan *double check* kembali setiap harinya ketika melakukan penginputan untuk memastikan tidak ada kesalahan tanggal. Praktikan membuat list-list proyek yang akan datang dan juga sedang berlangsung di *google sheet* untuk memantau pekerjaan sehingga tidak ada yang ketinggalan dan untuk kendala penggunaan sistem, praktikan diikutkan *training* sistem kemudian menonton kembali rekaman tersebut, melihat catatan tutorial yang dibuat

pada saat training, serta mengulik sendiri sistem tersebut sehingga Praktikan dapat terbiasa menggunakannya.

4. Untuk kendala perihal keluhan klien melalui telepon yang merasa bahwa pelayanan tiket sangat lama, yang Praktikan lakukan adalah berusaha memahami klien kemudian kembali memberikan pemahaman bagi mereka bahwa ada *flow/prosedur* yang berlaku untuk pembalasan tiket sesuai dengan antrian sehingga meminta bantuan klien untuk bersabar terlebih dahulu karena tiket pasti akan dibalas oleh tim CS satu persatu. Jika tiket klien tersebut belum *terassign* akan ditangani oleh siapa, maka Praktikan akan membantu klien memfollow up perihal assign tiket tersebut pada SPV CS melalui grup. Namun, jika tiket sudah *terassign* ke salah satu CS, maka Praktikan akan membantu mengingatkan CS tersebut perihal tiket yang ditanyakan oleh klien.
5. Perihal kendala data *checklist* dan *training participants list* yang terlambat kembali dan terlalu mendekati tanggal implementasi, cara Praktikan mengatasi ini adalah dengan menghubungi kembali pihak hotel melalui email untuk melakukan *reminder* perihal data-data yang harus kembali. Terkait hal ini, Praktikan juga dibantu langsung oleh *head* dan SPV CS untuk melakukan permintaan data melalui personal chat.
6. Untuk mengatasi kendala implementasi yang tiba-tiba, biasanya Praktikan juga akan langsung dibantu oleh head IS dan tim BD yang bertanggung jawab terhadap proyek untuk melakukan reminder administrasi via personal chat. Tidak banyak yang bisa dilakukan untuk situasi yang seperti ini, namun cara yang kami lakukan agar tidak terjadi hal seperti ini secara terus-menerus adalah dengan mencoba bernegosiasi langsung kepada pihak hotel terkait *available support* yang tidak bisa tiba-tiba dan mencoba memberikan pemahaman pada klien serta solusi terbaik. Proyek yang tiba-tiba biasanya diberikan sedikit kelonggaran ke Praktikan terkait surat konfirmasi kedatangan yang belum kembali karena itu merupakan kesalahan dari hotel serta situasi dan kondisi yang tidak mendukung.

3.5 Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Setelah melakukan Kerja Profesi selama kurun waktu 3 (tiga) bulan di PT Supranusa Sindata, Praktikan memperoleh banyak sekali pelajaran dan pengalaman berkaitan dengan industri perhotelan, manajemen perusahaan, cara bekerja dan bersikap, komunikasi dan interaksi, dll. Secara garis besar, apa yang sudah Praktikan pelajari di perkuliahan seperti materi-materi mengenai pemasaran, manajemen operasional, manajemen SDM, keuangan dll konsepnya diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari namun penggunaannya lebih kompleks dan disesuaikan dengan kondisi sesungguhnya. Berikut adalah detail pembelajaran yang diperoleh oleh Praktikan semasa melakukan Kerja Profesi di perusahaan:

1. Pemahaman mengenai budaya dan dinamika kerja.

Melalui Kerja Profesi ini, Praktikan berkesempatan untuk mendapatkan pemahaman terkait nilai-nilai, norma, perilaku, dan interaksi yang terjadi di lingkungan kerja perusahaan. Praktikan dapat melihat dan merasakan secara langsung bagaimana peran budaya perusahaan dan dinamika kerja mempengaruhi cara karyawan berinteraksi, bersikap dan berperilaku, serta bekerja sama di dalam perusahaan. Divisi *Technical Support* tempat Praktikan bekerja memiliki kerja sama tim yang baik. Mereka semua tidak akan ragu untuk membantu Praktikan bila merasa kesulitan dan tidak mengetahui harus bagaimana, bersedia untuk ditanya-tanya ketika Praktikan membutuhkan informasi, dan cepat-tanggap jika Praktikan kesulitan menjawab pertanyaan klien perihal teknis. Praktikan juga belajar bagaimana aliran informasi dan keputusan diorganisasikan, bagaimana pekerjaan, peran, dan tanggung jawab dibagikan. Sesuai dengan materi yang diajarkan pada masa perkuliahan dimana budaya perusahaan dan dinamika kerja berperan penting untuk kemajuan perusahaan, Praktikan merasakan langsung melalui Kerja Profesi ini sehingga dapat membantu Praktikan beradaptasi dan menempatkan diri dengan lingkungan kerja serta membangun komunikasi dan interaksi yang intens dengan rekan-rekan kerja serta atasan.

2. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sistem informasi dan industri perhotelan.

Pelaksanaan Kerja Profesi di PT Supranusa Sindata yang bergerak di bidang penyedia solusi *software* untuk industri perhotelan membuat Praktikan yang tadinya tidak mengerti cara kerja sistem informasi manajemen dan cara hotel mengelola bisnisnya menjadi paham dasar dan arti pentingnya dukungan teknologi untuk mencapai tujuan dan kesuksesan perusahaan, serta kompleksnya industri perhotelan untuk memberikan layanan terbaik bagi para tamunya. Adanya sistem informasi berbentuk *Hotel Management System* (HMS) memberikan kemudahan bagi penggunanya, mempercepat proses kerja, dan memantau kemajuan bisnis hanya dengan satu aplikasi yang terintegrasi.

3. Membangun komunikasi dan interaksi yang profesional dengan klien serta mampu memecahkan masalah.

Selama melakukan Kerja Profesi sebagai *Admin Support*, Praktikan banyak berkomunikasi dan berinteraksi langsung dengan staff hotel yang menjadi pengguna/pelanggan produk VHP. Sebagai salah satu posisi lapis terdepan divisi, Praktikan diharuskan mengangkat telepon dan berkomunikasi secara profesional dengan nasabah perihal permasalahan teknis yang dialami. Masing-masing pelanggan tersebut memiliki karakteristik, sikap, serta perilaku yang berbeda-beda, sehingga Praktikan dituntut untuk terampil berimprovisasi, membaca situasi, dan melakukan pendekatan untuk memecahkan masalah dengan mengarahkan pelanggan pada orang yang tepat sehingga dapat dibantu ditangani permasalahannya atau membantu pelanggan secara langsung untuk masalah yang berkaitan dengan pembuatan tiket. Hal itu semua dilakukan dengan sabar, sopan, dan sikap melayani yang baik dan sepenuh hati.

4. Pengembangan keterampilan praktis.

Melalui pelaksanaan Kerja Profesi, Praktikan dapat mengasah kemampuan dan keterampilan yang Praktikan miliki serta menambah kemampuan dan keterampilan baru. Walaupun posisi Praktikan sebagai *Admin Support*, namun dengan jenis perusahaan seperti PT Supranusa Sindata yang bergerak di bidang teknologi untuk industri perhotelan yang dimana hal tersebut merupakan hal baru untuk Praktikan, maka

menuntut Praktikan untuk selalu aktif dan melakukan berbagai kegiatan yang memerlukan keterampilan seperti keterampilan teknis, keterampilan komunikasi, keterampilan manajemen waktu dan skala prioritas, keterampilan pemecahan masalah, dan keterampilan lain yang berhubungan dengan tugas-tugas konkret dan pekerjaan praktis agar kinerja yang dihasilkan baik. Hal tersebut dapat membantu Praktikan untuk menghadapi tantangan yang terus berkembang, meningkatkan produktivitas, serta memberikan keunggulan kompetitif untuk terjun ke dunia kerja profesional di kemudian hari.

