

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Pekerjaan Kerja Profesi

Dalam aktivitas Kerja Profesi (KP), peserta magang ditugaskan pada Training & Development. Sebelumnya memulai kerja profesi (KP) peserta magang praktikan diberikan penjelasan mengenai perusahaan PT. Grab Indonesia dalam hal lingkungan perusahaan, budaya perusahaan dan semua tata tertib perusahaan dengan bertujuan peserta magang mengetahui seluruh informasi yang berkaitan jenis usaha yang dimiliki oleh PT. Grab Indonesia, dengan adanya penjelasan tersebut peserta magang akan lebih gampang melaksanakan pekerjaannya dalam situasi yang senang dan nyaman. Pekerjaan yang dilakukan oleh peserta magang pada bulan pertama magang yaitu:

Diberikan pelatihan penggunaan aplikasi dan alat Grab: akan melatih pengemudi Grab tentang cara menggunakan aplikasi Grab dan fitur-fiturnya, seperti menerima pesanan, mengelola rute, mengatur preferensi pengemudi, mengelola pembayaran, dan menavigasi sistem Grab secara keseluruhan. Training tim juga dapat memberikan pelatihan tentang alat bantu yang tersedia, seperti sistem navigasi, perangkat komunikasi, dan fitur keamanan.

1. Pelatihan dukungan pelanggan: Trainer akan memberikan pelatihan kepada pengemudi Grab dalam memahami dan merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan dengan efektif. Ini termasuk memberikan panduan tentang cara menghadapi situasi pelanggan yang sulit, memberikan solusi untuk masalah umum, dan membangun keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan yang baik.
2. Pelatihan kebijakan dan peraturan: Trainer akan memastikan

bahwa *customer service* memahami dan mematuhi kebijakan dan peraturan yang ditetapkan oleh Grab serta peraturan transportasi yang berlaku di daerah kerja mereka. Trainer akan memberikan pelatihan tentang etika berlalu



lintas, kepatuhan hukum, dan tanggung jawab pengemudi dalam memberikan layanan yang aman dan andal.

3. Pemecahan masalah dan dukungan teknis: Trainer akan membantu *customer service* dalam mengatasi masalah teknis atau operasional yang mereka hadapi dengan aplikasi atau perangkat yang digunakan. Trainer akan memberikan dukungan teknis dan panduan langkah-demi-langkah untuk mengatasi masalah, memahami kesalahan umum, dan memaksimalkan penggunaan alat dan sistem Grab.
4. Memberikan pelatihan para *customer service* dalam keterampilan komunikasi yang efektif. Ini termasuk kemampuan mendengarkan dengan baik, berbicara dengan jelas, dan menyampaikan informasi dengan tepat. Melatih mereka untuk menggunakan bahasa yang ramah, sopan, dan mudah dipahami.
5. Memberikan pelatihan mengenai penanganan keluhan pelanggan. Ajarkan para *customer service* untuk tetap tenang dan empati ketika menghadapi pelanggan yang tidak puas. Melatih mereka untuk mencari solusi yang memuaskan pelanggan dan menyelesaikan masalah dengan efektif.
6. Memberikan simulasi untuk melatih para *customer service* dalam menghadapi situasi-situasi nyata yang mungkin terjadi dalam interaksi dengan pelanggan. Beri mereka skenario - skenario yang berbeda dan dorong mereka untuk menemukan solusi yang tepat.

Peserta magang juga melakukan berbagai kegiatan yang lainnya seperti, meeting internal trainer, meeting biweekly, membuat template, membuat presentasi training,

3.2 Pelaksanaan Kerja Profesi

Pada saat memulai kerja profesi peserta magang didampingi oleh pembimbing kerja mengarahkan dan memperkenalkan peserta magang kepada seluruh staff yang bekerja di PT. Grab Indonesia. Berikut kegiatan - kegiatan yang dilakukan dalam masa kerja profesi:

- a. Melakukan training *New Hire Customer Service Grab*
- b. Melakukan validasi skill verification
- c. Membuat Quiz bulanan untuk agent *customer service*
- d. Membuat Report dari training yang dilakukan
- e. Melakukan Bi-Weekly meeting
- f. Menyiapkan Materi Training
- g. Melakukan meeting DSAT
- h. Mengerjakan Request Upload/Update macro Zendesk
- i. Melakukan refreshment untuk *customer service*

Di bawah ini adalah beberapa istilah yang digunakan dalam penjelasan untuk menyelesaikan kegiatan kerja profesi:

3.2.1 Mengikuti training new hire customer service selama 2 minggu

Proses pelatihan yang diberikan kepada karyawan baru yang akan bekerja dalam bidang layanan pelanggan. Pelatihan ini bertujuan untuk mempersiapkan karyawan baru dengan keterampilan, pengetahuan, dan wawasan yang diperlukan untuk memberikan layanan pelanggan yang baik. Karyawan baru diperkenalkan dengan visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan serta struktur organisasi dan budaya kerja yang ada. Mereka juga dapat mempelajari informasi penting mengenai produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Selama training *new hire customer service* akan terlibat dalam serangkaian kegiatan yang dirancang untuk membantu mereka dalam memahami peran dan tanggung jawab dalam memberikan layanan pelanggan yang baik. Berikut adalah beberapa kegiatan yang mungkin dilakukan selama pelatihan tersebut:

1) Pengenalan Perusahaan:

Peserta training akan diperkenalkan dengan perusahaan, misi, visi, nilai-nilai, dan budaya perusahaan. Mereka akan mempelajari tentang produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan dan bagaimana perusahaan tersebut beroperasi.

2) Kebijakan dan Prosedur Layanan Pelanggan:

Mereka akan diajarkan tentang kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan layanan pelanggan. Ini termasuk bagaimana menangani

3) Keterampilan Komunikasi:

New Hire/Peserta Training akan diajarkan keterampilan komunikasi yang efektif dalam konteks layanan pelanggan. Ini meliputi pendekatan yang baik, mendengarkan dengan aktif, berbicara dengan jelas, dan menyampaikan informasi dengan tepat.

4) Penanganan Situasi Sulit:

New Hire/Peserta Training akan belajar bagaimana menangani situasi sulit atau konflik dengan pelanggan. Ini mencakup bagaimana mengatasi ketidakpuasan pelanggan, menangani keluhan, dan mencari solusi yang memuaskan.

5) Sistem dan Perangkat Lunak:

New Hire/Peserta Training juga akan diajarkan untuk berlatih dalam menggunakan sistem atau perangkat lunak tertentu untuk mendukung layanan pelanggan, mereka akan diperkenalkan dengan sistem tersebut dan dilatih dalam penggunaannya mengecek seperti data pengguna, data pesanan dan data saldo.

6) Peran dan Tanggung Jawab:

New Hire/Peserta Training akan memahami secara rinci peran dan tanggung jawab mereka sebagai seorang customer service representative. Mereka akan belajar tentang harapan kinerja, target, dan indikator keberhasilan yang terkait dengan pekerjaan Anda.



Gambar 3.4 Contoh training Online



Gambar 3.5 Contoh training Offline



Gambar 3.6 Contoh training Offline



Gambar 3.7 Contoh Ruang training Offline



Gambar 3.8 Trainer bersama peserta training





Gambar 3.9 Foto para trainer Grab Indonesia

3.2.2 Membuat quiz materi training/refreshment customer service

Tujuan membuat quiz materi training/refreshment *customer service* adalah:

1. Untuk membantu mengukur sejauh mana karyawan memahami materi pelatihan *customer service*. Dengan membuat pertanyaan-pertanyaan yang relevan agar dapat menilai apakah karyawan benar-benar memahami konsep, prinsip, dan keterampilan yang diajarkan selama pelatihan.
2. Menguji pengetahuan karyawan tentang produk atau jasa yang ditawarkan, prosedur layanan pelanggan, dan kebijakan perusahaan. Ini membantu memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang kuat tentang informasi yang relevan dengan pekerjaan mereka.
3. Hasil quiz dapat membantu mengidentifikasi area yang masih memerlukan pemahaman lebih lanjut atau pelatihan tambahan. Jika ada pola jawaban yang salah atau pertanyaan yang sulit dijawab dengan benar, maka dapat mengetahui area di mana karyawan memerlukan bantuan lebih lanjut.

4. Menguji kemampuan peserta dalam menerapkan konsep dan prinsip-prinsip *customer service* dalam situasi yang berbeda.
5. Memperkuat dan mengingatkan peserta tentang poin-poin penting dalam *customer service*.
6. Memberikan umpan balik kepada peserta mengenai pemahaman mereka terhadap materi pelatihan *customer service*.
7. Meningkatkan keterlibatan dan motivasi peserta dalam proses pelatihan/refreshment *customer service*.
8. Menyediakan kesempatan untuk mendiskusikan dan berbagi pengalaman antara peserta.
9. Mendorong peserta untuk berpikir kritis dan menganalisis situasi *customer service*.



Post-Quiz Agent Attributable Improvement - Food & Mart May 2023

alviana. [redacted] [Ganti akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Rekam alviana [redacted] sebagai email yang disertakan dengan respons saya

Gambar 4.0 Contoh Quiz training *Customer Service*

3.2.3 Membuat Jadwal training

No	Nama Agent	Email Grabtaxi	LOB/Service	Tanggal Training	Jam Training	Hadir	Note
1	(CONTOH) Vicky Caesar		Grabfood Escalation	23 Mei 2023	10.00 WIB	<input type="checkbox"/>	
5	1 Antila Kusuma Putri		Grabfood Escalation	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	2 ftt.robinson.nur	Robinson Nur	Financial L1	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	3 ftt.fadilla.deviani	Fadilla Deviani	Financial L1	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	
8	4 ftt.muhamad.sidik	Muhamad Dandi Nur Sidik	Financial L2	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	5 ftt.andi.saputra	Andi Saputra	Financial L2	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	
10	6 ftt.priyo.nugroho	PRIYO NUGROHO	WG Digital	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	
11	7 ftt.diana.daniswari	Diana Putri Daniswari	WG Digital	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	
12	8 Eva Jayanti	ftt.eva.jayanti@grabtaxi.com	WG LC	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	
13	9 Isnle Ailta R	ftt.isnie.r@grabtaxi.com	WG LC	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	
14	10 ALFI WICAKSANA	ftt.alfi.wicaksana@grabtaxi.com	WR LC	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	
15	11 Deni Suherlian	ftt.deni.suherlian@grabtaxi.com	WR LC	22 Mei 2023	10.00 WIB	<input checked="" type="checkbox"/>	

Gambar 4.1 Contoh Jadwal Training

Jadwal training membantu mengatur waktu pelatihan yang efisien dan memastikan ketersediaan sumber daya yang diperlukan, seperti fasilitas, instruktur, materi, dan peserta. Dengan membuat jadwal yang terencana, Anda dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan menghindari tumpang tindih atau bentrok dengan kegiatan lain. Untuk membantu mengatur program pelatihan secara sistematis. Dengan mengalokasikan waktu untuk setiap topik atau modul pelatihan, sehingga dapat memastikan bahwa seluruh materi yang relevan dapat disampaikan dengan baik dalam jangka waktu yang ditentukan. Ini membantu mencapai tujuan pelatihan dan memastikan bahwa peserta menerima informasi yang diperlukan. Dengan, membuat jadwal training yang realistis dengan mempertimbangkan kompleksitas materi, kebutuhan peserta, dan ketersediaan sumber daya. Komunikasikan jadwal dengan jelas kepada semua pihak terkait dan berikan pembaruan jika ada perubahan yang perlu dilakukan.

3.2.4 Membuat training packet new hire

Laporan training new hire mencatat aktivitas dan hasil training secara tertulis. Ini penting untuk menjaga dokumentasi yang akurat dan lengkap tentang program training. Dokumentasi ini dapat berguna di masa depan, baik untuk keperluan internal perusahaan maupun sebagai referensi untuk karyawan baru yang menginginkan pembaruan atau pemulihan informasi yang diberikan selama training. Sehingga, Manajemen dapat menggunakan laporan tersebut untuk mengevaluasi kelayakan program training, mengukur tingkat keberhasilan, dan membuat keputusan terkait pengembangan dan peningkatan proses onboarding dan pengenalan karyawan baru. Laporan ini juga membantu dalam melaporkan hasil training kepada pemangku kepentingan internal dan eksternal. Laporan training new hire mencakup informasi yang relevan, seperti perkembangan keterampilan karyawan baru, pencapaian tujuan training, evaluasi peserta, dan rekomendasi untuk perbaikan. Laporan harus disusun secara sistematis dan objektif untuk memberikan gambaran yang jelas tentang dampak dan keberhasilan program training pada karyawan baru dan organisasi secara keseluruhan yang dikirim melalui email kepada pemangku kepentingan seperti: SPV dan team leader dari masing - masing *channel*.

No	Name Agent	Status	Attendance	Nesting Score	Qult	Final Score
1	Ayu Nurmbiasan	ReTraining	47	0	97	48
2	Charel Eliando Doble	Fall Out	13			0
3	Cut Rahmanita	ReTraining	100	40	100	70
4	Deby Difta Wahyuni	Endorsed	100	91	98	94
5	Denera Rachel Furtunah F D	ReTraining	100	35	100	68
6	Dimas Aji Afrianto	ReTraining	100	40	100	70
7	Dio Aje Pangestu	Endorsed	100	68	100	84
8	Eko Waluyo	Endorsed	100	68	100	84
9	Fachri Arhan Dicks	Endorsed	100	65	100	83
10	Faisal Wenda Samadi	ReTraining	100	35	92	65
11	Gamma Septa Prasella	Endorsed	93	68	100	84
12	Gita Aulia Bayahak	Endorsed	100	68	99	83
13	Hilmayatul Inayah	Endorsed	100	65	96	80
14	Irvan Nowan	Endorsed	100	68	100	84
15	Miftahul Aziz	Endorsed	100	68	100	84
16	Ryan Pahlevi	Endorsed	100	65	100	83

Note:
1. Send the report to: Customer Experience Head and CC: Bianca Sulista, Veronica Young, Emily Ho and Paolo Manalayan, Jai Baskin, WFM, in Country TQA Dioreo
2. Subject: CE End of Day Training Report - Day XX [mm.dd.yy]
3. Intro:
Hello Team,
Good day, Please see the EOD Training report for the class held today:
[Attach the report here]

Gambar 4.2 Contoh Report Training

3.3 Kendala – kendala yang dialami selama melakukan training.

Menghadapi kendala-kendala ini membutuhkan keterampilan dan fleksibilitas dari seorang trainer. Dengan mengenali dan mengatasi kendala tersebut, trainer dapat membantu memastikan pelatihan new hire berjalan dengan sukses dan efektif.

1. Kendala yang dialami pada saat training New Hire, meliputi:

a) Memiliki Keterbatasan waktu.

Terkadang trainer memiliki waktu terbatas untuk menyampaikan seluruh materi pelatihan kepada new hire. Hal ini bisa menjadi kendala karena terdapat banyak informasi yang perlu disampaikan dalam waktu yang terbatas.

b) Adanya Perbedaan tingkat pemahaman.

New hire memiliki latar belakang dan tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Beberapa dari mereka mungkin lebih cepat memahami materi pelatihan, sementara yang lain mungkin membutuhkan waktu lebih.

c) Kurangnya memiliki Motivasi dan minat peserta.

Tidak semua new hire memiliki tingkat motivasi dan minat yang sama terhadap materi pelatihan. Beberapa dari mereka mungkin kurang bersemangat atau kurang tertarik, yang dapat mempengaruhi efektivitas pelatihan. Trainer perlu menciptakan lingkungan yang mendukung dan menginspirasi agar peserta tetap fokus dan berpartisipasi aktif.

d) Teknologi dan peralatan

Terkadang kendala teknis atau masalah dengan peralatan pelatihan dapat mengganggu kelancaran pelatihan. Hal ini dapat mencakup masalah dengan proyektor, perangkat lunak, atau akses internet yang tidak stabil. Trainer perlu siap menghadapi kendala ini dengan cara memiliki alternatif solusi atau rencana cadangan.

e) Evaluasi pemahaman

Menilai pemahaman peserta dan memastikan bahwa mereka benar-benar memahami materi pelatihan dapat menjadi tantangan. Trainer perlu menggunakan metode evaluasi yang sesuai, seperti ujian atau latihan praktis, untuk memastikan bahwa peserta telah berhasil memahami materi dengan baik.

f) Tantangan individu

Setiap peserta mungkin menghadapi tantangan individu dalam mengikuti pelatihan, seperti kecemasan atau kurangnya kepercayaan diri. Trainer perlu menghadapi tantangan ini dengan membangun lingkungan yang inklusif, memberikan dukungan, dan memotivasi peserta.

2. Kendala yang dialami pada saat training refreshment, meliputi:

a) Kurangnya motivasi

Dalam training refreshment, peserta mungkin mengalami kurangnya motivasi karena mereka sudah familiar dengan sebagian besar materi yang disampaikan. Mereka mungkin merasa bahwa training ini tidak begitu penting atau tidak memberikan manfaat yang signifikan. Trainer perlu menghadapi kendala ini dengan menciptakan pendekatan yang menarik dan relevan agar peserta tetap bersemangat dan terlibat.

b) Kurangnya waktu

Training refreshment sering kali memiliki batasan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan training new hire. Hal ini dapat menjadi kendala dalam menyampaikan materi dengan detail dan memungkinkan peserta untuk berlatih secara menyeluruh. Trainer perlu mengelola waktu dengan efisien dan fokus pada poin-poin penting yang perlu diperbarui atau diperkuat.

c) Tantangan implementasi

Peserta training refreshment mungkin menghadapi tantangan saat mencoba menerapkan kembali pengetahuan dan keterampilan yang telah mereka pelajari. Mereka dapat mengalami kesulitan dalam mengubah perilaku mereka di tempat kerja atau dalam menghadapi situasi nyata yang kompleks. Trainer perlu memberikan dukungan dan bimbingan untuk membantu peserta mengatasi tantangan ini.

d) Tingkat pemahaman yang berbeda

Peserta dalam training refreshment mungkin memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda terhadap materi yang disampaikan. Beberapa peserta mungkin sudah memiliki pengetahuan mendalam, sementara yang lain mungkin membutuhkan pembaruan pengetahuan. Sebagai trainer, tantangannya adalah menyampaikan materi dengan cara yang relevan dan menyesuaikan level pemahaman sesuai dengan kebutuhan peserta.

3. Kendala yang dialami dalam membuat Quiz Training, meliputi:

a) Keterbatasan waktu

Dalam membuat Quiz Training, terdapat batasan waktu yang perlu diperhatikan. Trainer perlu membuat soal-soal yang cukup dalam jumlahnya, tetapi juga memastikan bahwa peserta memiliki waktu yang cukup untuk menjawab setiap soal dengan baik. Membuat soal-soal yang terlalu panjang atau rumit dapat mengakibatkan keterbatasan waktu yang mempengaruhi kualitas jawaban peserta.

b) Pembuatan soal yang relevan

Salah satu kendala yang mungkin dialami adalah kesulitan dalam membuat soal-soal yang relevan dengan materi pelatihan. Soal-soal harus mampu menguji pemahaman peserta terhadap materi dengan baik. Trainer perlu memastikan bahwa soal-soal yang disusun mencakup poin-poin kunci yang ingin diuji dan memberikan tantangan yang sesuai.

c) Kesesuaian tingkat kesulitan soal

Kendala yang mungkin muncul adalah menyesuaikan tingkat kesulitan soal agar sesuai dengan tingkat pemahaman peserta. Soal yang terlalu mudah atau terlalu sulit dapat mengurangi efektivitas dari Quiz Training.

3.4 Cara mengatasi kendala yang dialami pada saat training, meliputi:

- a) Melakukan perencanaan yang baik sebelum pelatihan sangat penting. Pastikan untuk memahami tujuan dan materi pelatihan dengan baik, serta merancang rencana pembelajaran yang jelas dan terstruktur. Dengan memiliki perencanaan yang matang, trainer dapat lebih siap menghadapi kendala yang mungkin muncul selama pelatihan.
- b) Menggunakan variasi metode pengajaran: Gunakan metode pengajaran yang bervariasi agar peserta tetap terlibat dan tertarik dalam pelatihan. Selain pengajaran konvensional seperti ceramah, cobalah menggunakan metode interaktif seperti diskusi kelompok, studi kasus, permainan peran, atau simulasi. Hal ini akan membantu memaksimalkan pemahaman dan partisipasi peserta.
- c) Komunikasi yang efektif antara trainer dan peserta sangat penting. Trainer perlu mendengarkan dan memperhatikan pertanyaan, masukan, dan kekhawatiran peserta. Selalu sambut dan tanggapi dengan baik setiap pertanyaan atau masalah yang timbul selama pelatihan. Berikan umpan balik konstruktif kepada peserta untuk membantu mereka meningkatkan pemahaman dan keterampilan.
- d) Setelah pelatihan selesai, lakukan evaluasi terhadap pelatihan yang telah dilakukan. Mintalah umpan balik dari peserta untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari pelatihan tersebut. Dari hasil evaluasi, identifikasi area yang perlu diperbaiki dan lakukan perbaikan untuk pelatihan selanjutnya.

3.5 Pembelajaran yang diperoleh selama kerja profesi

- a) Setiap hari dalam pekerjaan, kita berinteraksi dengan situasi dan tugas yang baru. Hal ini memungkinkan kita untuk terus belajar dan meningkatkan pengetahuan kita tentang industri, pasar, teknologi, dan praktik terbaru yang terkait dengan profesi kita.
- b) Dengan terlibat dalam tugas dan proyek nyata, kita dapat belajar menghadapi tantangan, mengambil keputusan yang tepat, dan mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang praktek yang berlaku dalam industri tersebut.
- c) Melalui pengalaman kerja, kita dapat mengasah kemampuan kita dalam mengidentifikasi masalah, menganalisis situasi, mencari solusi kreatif, dan mengambil tindakan yang efektif.
- d) Mengharuskan kita untuk mengelola waktu dengan efisien dan mengatur prioritas tugas. Dalam prosesnya, kita dapat belajar untuk mengoptimalkan produktivitas, meningkatkan efisiensi, dan menghadapi tekanan kerja dengan baik.
- e) Bekerja dalam profesi juga dapat membantu kita untuk mengenal diri sendiri dengan lebih baik. Dalam menghadapi tantangan, kesuksesan, dan kegagalan, kita dapat mengembangkan kepercayaan diri, ketahanan, dan kesadaran diri yang lebih baik. Hal ini membantu dalam pengembangan pribadi dan kemajuan karier.