

ABSTRAK

Setya Gita Pramesti (2020011042)

Peran Penting *Customer Service* di E – *Commerce* Blibli Dalam Memberikan Solusi Terbaik Untuk Customer (Karena Kamu No.1)

Laporan Kerja Profesi (KP) pada divisi *Experience Solution* , PT Global Digital Niaga (Blibli.com), WTC Mangga 2, Jl. Mangga Dua Raya, RT.11/RW.5, Mangga Dua Sel., Kec. Pademangan, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Jakarta 4 September 2023 – 30 November 2023 (3 bulan) Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Kegiatan Kerja Profesi (KP) bertujuan untuk menambah pengalaman dan melatih diri untuk mempersiapkan persaingan di dunia kerja. Praktikkan melaksanakan Kerja Profesi (KP) pada divisi *Experience Solution*. Tugas yang diberikan kepada praktikkan antara lain : Pembagian dan update *bucket* agent CS XO Internal, Melakukan *follow up* ke customer dan seller internasional, Melakukan *follow up* ke customer dan seller internasional, Melakukan pengecekan Detroit terkait finding livemon , *Service Recovery*, dan *Human Error*, *Input bucket* dan *share bucket* hasil pengerjaan agent CS XO Internal, Pengecekan *Best Convo* agent XO Internal, Melakukan *coaching* personal atau team dengan agent CS XO Internal, Membuat *project*, Mem *follow up* pesanan customer yang mengalami *Undelivery* dan *Damage Failure* (DF) saat proses pengiriman, Memimpin *briefing* sebelum memulai pekerjaan, *Huddle* bersama team para *team leader*, *supervisor*, *manager*, dan *assistant vice president*.

Kata Kunci : Kerja Profesi (KP) , PT. Global Digital Niaga, *Experience Solution* , *Undelivery* dan *Damage Failure* (DF), Detroit, *Briefing*, *team leader*, *supervisor*, *manager*, dan *assistant vice president*.