

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA PROFESI

#### 3.1. Bidang Kerja

Divisi *Customer Care Region* Jabotabek PT Telekomunikasi Seluler bertanggung jawab untuk melayani semua pertanyaan, keluhan, permintaan bantuan, dan kebutuhan pelanggan di wilayah Jabotabek. Juga dapat memberikan informasi yang akurat mengenai produk, layanan, dan paket yang ditawarkan oleh PT Telekomunikasi Seluler, dan memberikan panduan kepada pelanggan mengenai cara menggunakan produk dan layanan, termasuk panduan teknis jika diperlukan. Bidang kerja divisi ini berfokus pada memberikan pelayanan dan dukungan pelanggan di wilayah Jabotabek, yang mencakup Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi.

Praktikan juga diajarkan untuk menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Dengan mencoba untuk memecahkan masalah pelanggan dan memberikan solusi yang memuaskan, melacak serta mencatat keluhan pelanggan untuk memastikan bahwa masalah yang sama tidak terulang di masa depan. *Divisi Customer Care Region* Jabotabek di PT Telekomunikasi Seluler memiliki tanggung jawab yang sangat penting dalam menjaga hubungan positif dengan pelanggan dan memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan produk dan layanan yang disediakan oleh perusahaan tersebut. Berikut adalah tugas dari pekerjaan praktikan pada divisi *Customer Care Region* Jabotabek di PT Telekomunikasi Seluler:

1. Melakukan kunjungan ke GraPARI (Gerai Pelayanan Pelanggan) terdekat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Memastikan bahwa semua materi promosi, poster, dan brosur yang dipajang di GraPARI sesuai dengan standar perusahaan dan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan.
3. Membuat konten yang berkaitan dengan pengalaman pelanggan di GraPARI. untuk memberikan umpan balik positif atau mengidentifikasi area perbaikan.
4. Merencanakan materi konten dan membuat konten promosi untuk aplikasi Veronika, yang membantu meningkatkan penjualan pulsa dan paket internet kepada pelanggan.
5. Menjadi *call center* untuk memberikan informasi mengenai perubahan paket layanan Indihome.

### **3.2. Pelaksanaan Kerja**

Pada hari pertama pelaksanaan kerja profesi pada Divisi *Customer Care Region* Jabotabek PT Telekomunikasi Seluler, praktikan diperkenalkan oleh manajer kepada *supervisor* dan rekan kerja, yang melibatkan penyampaian informasi mengenai lingkungan kerja di departemen tersebut. Selain itu, praktikan juga diberikan pemahaman mendalam tentang struktur organisasi PT Telekomunikasi Seluler secara keseluruhan dan secara khusus mengenai bidang pekerjaan yang akan dijalani selama pelaksanaan kerja profesi. *Supervisor* merupakan pembimbing utama praktikan dalam menjalankan tugas-tugasnya, memastikan bahwa setiap pekerjaan dijalankan sesuai dengan standar perusahaan. Selama proses ini, praktikan juga diberikan informasi lengkap tentang lingkungan kantor Divisi *Customer Care Region* Jabotabek, termasuk tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan dalam tim tersebut.

Pengenalan tentang struktur organisasi PT Telkomsel menjadi bagian penting dalam pembelajaran praktikan. Mentor praktikan memberikan penjelasan mendalam mengenai hierarki organisasi, peran setiap bagian, dan tanggung jawab masing-masing staf dalam Divisi *Customer Care Region* Jabotabek. Selama pelaksanaan kerja profesi, praktikan diwajibkan untuk membawa laptop pribadi sebagai alat kerja utama. Ini menjadi bagian penting dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan selama program kerja profesi di PT Telekomunikasi Seluler. Keseluruhan pengalaman ini memberikan pemahaman mendalam mengenai lingkungan kerja, struktur organisasi, dan tugas yang akan menjadi tanggung jawab praktikan dalam melaksanakan Kerja Profesi di Divisi *Customer Care Region* Jabotabek PT Telekomunikasi Seluler.

Pelaksanaan kerja profesi pada Divisi *Customer Care Region* Jabotabek di PT Telekomunikasi Seluler berlangsung selama periode 11 Juli 2023 hingga 19 September 2023. Pekerjaan yang diberikan kepada praktikan melibatkan berbagai tugas yang berfokus pada layanan pelanggan dan promosi produk perusahaan. Praktikan akan sedikit mengulas mengenai GraPARI karena ini berkaitan dengan pekerjaan praktikan.

GraPARI merupakan singkatan dari "Gerai Prima Telkomsel" mencakup konsep gerai ritel yang dimiliki dan dioperasikan oleh PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) di Indonesia. GraPARI ini ditempatkan di berbagai lokasi strategis di seluruh negeri, GraPARI adalah bagian dari jaringan toko layanan resmi Telkomsel yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dan dukungan kepada pelanggan dalam segala kebutuhan terkait produk dan layanan telekomunikasi. Fungsi utama GraPARI meliputi penjualan produk dan layanan Telkomsel, pendaftaran kartu perdana, pembayaran tagihan, bantuan teknis, informasi promosi, pengaduan, dan layanan pelanggan. Keberadaan GraPARI menjadi upaya Telkomsel untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, memperluas cakupan layanan, dan strategi pendekatan kepada pelanggan di seluruh Indonesia, yang merupakan bagian dari strategi

perusahaan untuk terus menghadirkan inovasi dan pelayanan terbaik di era *digital* ini. Adapun pelaksanaan kerja profesi secara garis besar dwi mingguan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Tabel Garis Besar Rencana Kerja Dwi Minggu di PT Telekomunikasi Seluler**

<b>Dwi Minggu Ke</b>	<b>Rencana Kerja</b>
I	Pengenalan lingkungan tempat kerja profesi dan pengenalan divisi
II	Pembagian tugas pekerjaan dan penentuan Mentor
III	Orientasi produk dan layanan, pelatihan komunikasi dan penyelesaian masalah.
IV	Melakukan observasi langsung pada interaksi pelanggan untuk memahami proses penanganan keluhan dan permintaan.
V	Melaksanakan pekerjaan sebagai <i>mystery shopper</i> sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami protokol <i>mystery shopping</i> dan tujuan perusahaan.</li> <li>2. Mendalami pengetahuan mengenai produk dan layanan perusahaan.</li> <li>3. Merancang rencana kunjungan ke gerai-gerai terkait.</li> <li>4. Menyiapkan alat yang diperlukan, seperti catatan dan perangkat pelacak.</li> <li>5. Melakukan kunjungan ke gerai-gerai yang ditentukan sesuai jadwal.</li> <li>6. Merekam pengalaman dan menilai kualitas layanan yang diterima.</li> </ol>

	7. Membuat laporan tertulis dengan hasil penilaian dan rekomendasi perbaikan.
VI	Melakukan evaluasi kualitas layanan di GraPARI terdekat dan memastikan materi promosi di GraPARI sesuai dengan standar perusahaan.
VII	Membuat konten terkait pengalaman pelanggan di GraPARI dan memberikan umpan balik dan menyusun dan menciptakan konten promosi untuk aplikasi Veronika.
VIII	Melakukan pekerjaan sebagai <i>call center</i> untuk memberikan informasi tentang perubahan paket layanan Indihome.
IX	Ikut berpartisipasi dalam penyelesaian masalah pelanggan serta pelatihan tim untuk meningkatkan kompetensi komunikasi dan pelayanan pelanggan.
X	Melibatkan pembuatan konten promosi Kartu by.U dengan fokus pada strategi pemasaran <i>online</i> , peningkatan layanan pelanggan, serta pengukuran dan analisis efektivitas kampanye.
XI	Melakukan pekerjaan validasi administrasi pelanggan Indihome, termasuk melakukan audit data pelanggan, memastikan akurasi informasi pelanggan, menyelesaikan permasalahan administratif, dan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

Dengan begitu, aktivitas pelaksanaan kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan dijelaskan sebagai berikut:

### 1. *Mystery Shopper*

Mystery Shopper merupakan salah satu strategi pemasaran yang diimplementasikan oleh PT Telkomsel dengan tujuan utama meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Konsep ini melibatkan partisipasi aktif dari individu-individu yang berperan sebagai pelanggan rahasia, yang dikenal sebagai Mystery Shopper, untuk melakukan evaluasi

menyeluruh terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh PT Telkomsel.

Para Mystery Shopper ini secara sistematis melakukan kunjungan ke berbagai gerai, GraPARI (Graha Pariwara), atau bahkan pusat layanan pelanggan Telkomsel secara anonim. Dalam perannya sebagai pengamat yang tidak dikenal oleh staf, mereka memeriksa dan menilai berbagai elemen yang mencakup pelayanan, kecepatan tanggapan, pengetahuan staf, dan kualitas interaksi dengan pelanggan. Dengan memahami pentingnya memberikan umpan balik yang objektif, para praktikan ini berusaha memberikan evaluasi yang mendalam dan akurat.

Hasil dari penilaian Mystery Shopper menjadi instrumen kritis bagi PT Telkomsel dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau peninjauan lebih lanjut dalam pelayanan pelanggan. Analisis yang cermat terhadap laporan-laporan Mystery Shopper memberikan gambaran yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan dalam pengalaman pelanggan, memberikan landasan untuk pengambilan keputusan strategis guna meningkatkan kualitas layanan.

Dalam melakukan tugasnya, seorang Mystery Shopper dituntut untuk memahami seluruh proses pelayanan pelanggan, mulai dari proses pembelian hingga penyelesaian masalah. Mereka akan mengamati sejauh mana karyawan di berbagai titik layanan mampu memberikan informasi yang akurat, merespon pertanyaan pelanggan dengan cepat, dan menyampaikan pelayanan dengan ramah. Kecepatan pelayanan menjadi parameter penting, karena dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap efisiensi dan kualitas layanan Telkomsel.

Keramahan petugas juga menjadi fokus utama dalam evaluasi seorang Mystery Shopper. Aspek ini tidak hanya mencakup senyum dan

sapaan ramah, tetapi juga kemampuan staf dalam menangani situasi yang mungkin dihadapi pelanggan dengan sikap profesional dan empati. Dalam konteks ini, para praktikan berperan sebagai "pelanggan nyata" yang menguji sejauh mana petugas mampu menjaga sikap ramah dan memberikan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Efektivitas layanan adalah hal lain yang dijajaki oleh Mystery Shopper. Dengan melakukan transaksi atau meminta bantuan untuk skenario tertentu, para praktikan dapat mengevaluasi sejauh mana staf dapat memberikan solusi yang tepat dan memastikan pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pengamatan terhadap proses penyelesaian masalah dan kebijakan pengembalian barang atau jasa juga termasuk dalam tugas mereka.

Selama kunjungan ke GraPARI atau pusat layanan pelanggan, Mystery Shopper juga memeriksa aspek fisik dari tempat tersebut. Kebersihan, keteraturan, dan kenyamanan lingkungan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap profesionalisme perusahaan. Oleh karena itu, para praktikan tidak hanya memberikan penilaian terhadap interaksi personal, tetapi juga merinci pengamatan terhadap fasilitas fisik yang disediakan.

Sebagai bagian dari tugasnya, seorang Mystery Shopper juga bertanggung jawab untuk mengumpulkan data yang mendukung hasil evaluasinya. Hal ini dapat melibatkan mencatat waktu pelayanan, mencatat nama staf yang memberikan layanan, dan mungkin juga merekam interaksi dengan kamera tersembunyi. Semua data ini penting untuk memastikan bahwa laporan yang dihasilkan adalah refleksi yang akurat dan obyektif dari pengalaman pelanggan.

Hasil dari penilaian Mystery Shopper tidak hanya menjadi dokumen internal untuk perusahaan, tetapi juga merupakan dasar untuk pengembangan program pelatihan staf. Identifikasi kebutuhan pelatihan dapat dilakukan melalui analisis laporan Mystery Shopper yang mengungkapkan kekurangan pengetahuan atau keterampilan tertentu yang dimiliki oleh staf. Dengan demikian, PT Telkomsel dapat merancang program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan staf dalam memberikan layanan yang lebih baik.

Pendekatan ini memberikan PT Telkomsel kemampuan untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan pelanggan dan memastikan bahwa perusahaan terus bergerak menuju perbaikan berkelanjutan dalam layanannya. Dengan memanfaatkan umpan balik langsung dari pelanggan rahasia, PT Telkomsel dapat menangkap nuansa yang mungkin tidak terdeteksi melalui metode penilaian lainnya.

Sebagai tambahan, keberlanjutan program Mystery Shopper menciptakan budaya perhatian terhadap kualitas layanan di seluruh organisasi. Karyawan di semua tingkatan menyadari bahwa setiap interaksi dengan pelanggan dapat menjadi bagian dari evaluasi Mystery Shopper, mendorong mereka untuk memberikan yang terbaik dalam setiap kesempatan.

Dengan demikian, pekerjaan sebagai Mystery Shopper bukan hanya tentang memberikan penilaian terhadap layanan pelanggan secara individual, tetapi juga tentang memberikan sumbangan berharga untuk perbaikan keseluruhan proses layanan pelanggan. Sebagai mitra dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, Mystery Shopper memainkan peran kunci dalam membantu PT Telkomsel tetap relevan dan kompetitif di pasar yang terus berubah.





**Gambar 3.1** Praktikan Sebagai *Mystery Shopper*

Sumber : Dokumentasi Pribadi

## **2. Pengecekan Poster dan Flayer di GraPARI**

Dalam menjalankan tugas ini, praktikan tidak hanya berfokus pada aspek estetika visual, tetapi juga sangat memahami pentingnya menyediakan informasi yang akurat dan relevan kepada pelanggan. praktikan juga harus memastikan bahwa setiap materi promosi mencakup penawaran terbaru, paket data, harga, dan informasi penting lainnya yang dapat membantu pelanggan membuat keputusan pembelian. Selain itu, praktikan juga dapat berperan dalam memberikan panduan kepada pelanggan terkait dengan materi promosi yang tersedia, membantu mereka memahami penawaran, promosi, dan produk-produk terbaru yang ditawarkan oleh PT Telkomsel.

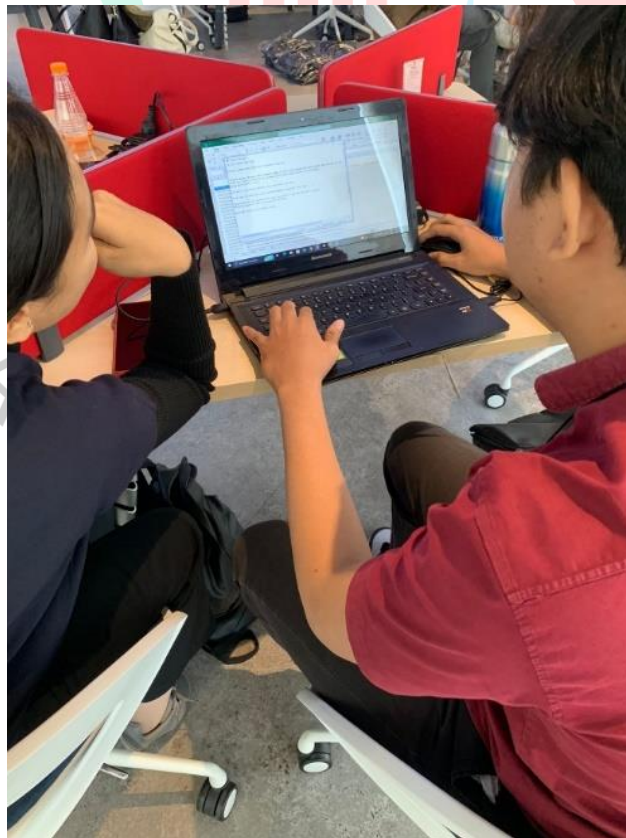
Praktikan melibatkan diri dalam kegiatan yang sangat penting untuk mendukung upaya promosi perusahaan. Praktikan dengan cermat memeriksa setiap *detail* materi promosi yang tersedia di GraPARI, termasuk poster dan brosur (*flayer*). Tujuannya bukan hanya sekedar memeriksa, tetapi juga untuk memastikan bahwa materi promosi tersebut selalu tersedia dan selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan terbaru. Praktikan bertanggung jawab dalam menjaga kualitas promosi perusahaan dan menjadikan pengalaman pelanggan di GraPARI lebih informatif dan memuaskan.



**Gambar 3.2 Praktikan Melakukan Kunjungan ke GraPARI**  
Sumber : Dokumentasi Pribadi

### 3. Membuat Konten Review GraPARI

Praktikan memiliki tanggung jawab yang melibatkan pembuatan konten ulasan dan evaluasi berdasarkan kunjungan bersama rekan tim ke GraPARI. Tugas ini adalah bagian penting dari upaya untuk memberikan umpan balik yang bermanfaat kepada manajemen terkait kualitas layanan dan pengalaman pelanggan di GraPARI. Praktikan secara cermat mengevaluasi aspek-aspek seperti kecepatan layanan, keramahan staf, efisiensi proses, dan kualitas komunikasi dengan pelanggan. Melalui konten ulasan ini, praktikan berusaha menyampaikan informasi yang obyektif untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya. Selama melaksanakan pekerjaan ini, praktikan di bimbing dan di ajarkan dalam mempelajari keterampilan analisis yang kuat serta berkomunikasi yang baik agar hasil ulasan praktikan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya perbaikan layanan GraPARI.



**Gambar 3.3 Menyusun Materi Konten**

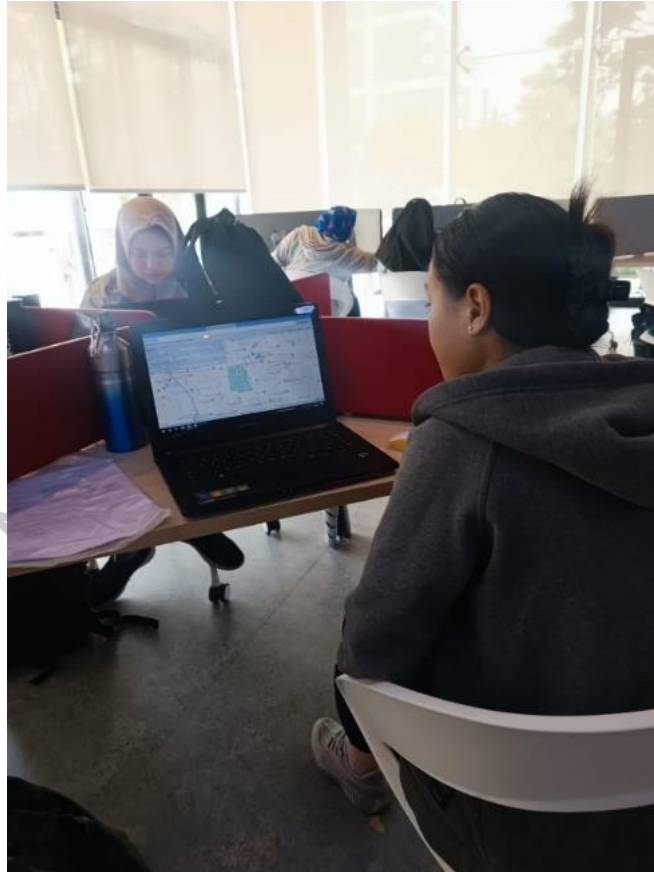
Sumber : Dokumentasi Pribadi

#### 4. Membuat Materi Promosi Aplikasi Pembelian Pulsa dan Paket Internet di Veronika

Praktikan bertanggung jawab dalam mengembangkan konten promosi yang ditargetkan untuk aplikasi Veronika. Veronika adalah *platform* yang memfasilitasi pembelian pulsa dan paket layanan internet, dan melibatkan penggunaan berbagai jenis media untuk promosi. Tugas ini mencakup pembuatan konten dalam berbagai format, termasuk tulisan, gambar, dan video promosi. Proses ini memungkinkan praktikan untuk berpartisipasi dalam upaya meningkatkan kesadaran pelanggan tentang aplikasi Veronika dan memastikan para pelanggan memahami manfaat serta fitur-fitur yang ditawarkan. Hal ini mencakup menjelaskan cara kerja aplikasi, keuntungan penggunaan, serta potensi penawaran yang tersedia.

Praktikan bertugas menciptakan konten promosi yang menarik dan informatif dengan tujuan untuk memikat perhatian calon pelanggan dan meningkatkan kesadaran mengenai aplikasi Veronika. Selanjutnya, praktikan juga perlu memahami dengan baik profil dan preferensi pelanggan target Veronika, dan kemudian menyesuaikan konten promosi yang dibuat agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut, sehingga efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, praktikan bekerja dengan berbagai jenis media untuk menyampaikan pesan promosi, termasuk tulisan, gambar, dan video. Ini mencakup kegiatan seperti menulis teks promosi, dan membuat video pendek yang dapat digunakan di berbagai *platform*, seperti media sosial atau iklan.

Dalam pekerjaan ini, praktikan berkolaborasi dengan tim pemasaran dalam merancang strategi promosi yang efektif dan kreatif. Ini melibatkan perencanaan kampanye promosi, penentuan *platform* media yang paling sesuai, serta pengukuran hasil dari upaya promosi yang telah dilakukan. Dengan begitu, praktikan berperan penting dalam memastikan kesuksesan promosi aplikasi Veronika dan berkontribusi pada pertumbuhan perusahaan.



**Gambar 3.4 Mencari Informasi Untuk Kebutuhan Konten**  
Sumber : Dokumentasi Pribadi

## **5. Membuat Konten Promosi Kartu by.U**

Praktikan ditugaskan dalam pembuatan konten promosi untuk kartu by.U. Biasanya, praktikan melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum membuat materi konten agar lebih efektif dan menarik. Pekerjaan yang dilakukan praktikan melibatkan kemampuan untuk merancang konten yang sesuai dengan karakteristik dan keunggulan kartu by.U, termasuk pengembangan penawaran khusus, penyorotan fitur unggulan, dan penciptaan kampanye promosi. Selama pelaksanaan tugas ini, praktikan melakukan analisis dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mengkomunikasikan manfaat kartu by.U dengan cara yang menggugah minat serta memotivasi pelanggan untuk bergabung. Dengan demikian, pengalaman ini memungkinkan praktikan untuk mengasah

keterampilan dalam menghadirkan pesan promosi yang relevan dan menarik bagi target pasar.

## **6. Memvalidasi Administrasi Pelanggan Indihome**

Tugas praktikan dalam pengelolaan data pelanggan Indihome dan pengaturan pemindahan paket merupakan peran krusial dalam memastikan pengalaman pelanggan yang mulus dan memenuhi kebutuhan mereka. Proses ini tidak hanya melibatkan validasi data pelanggan, tetapi juga identifikasi pelanggan yang mengajukan permintaan untuk pindah paket Indihome. Sebagai praktikan, tugas ini membawa banyak pembelajaran, terutama dalam hal komunikasi yang efektif dan pemahaman mendalam terhadap prosedur pemindahan paket Indihome untuk menghindari kesalahan yang mungkin terjadi.

Dalam menjalankan tugas validasi data pelanggan, praktikan perlu memastikan bahwa semua informasi yang terkait dengan pelanggan, seperti nama, alamat, nomor kontak, dan paket layanan yang diinginkan, telah tercatat dengan benar. Validasi data ini sangat penting untuk menjaga akurasi informasi pelanggan di sistem Indihome, sehingga proses pemindahan paket dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan preferensi pelanggan.

Pada tahap identifikasi pelanggan yang mengajukan permintaan pemindahan paket, praktikan perlu memahami dengan jelas kebutuhan dan preferensi pelanggan. Ini melibatkan pengenalan jenis layanan yang diinginkan oleh pelanggan baru, pemahaman terhadap alasan pemindahan paket, serta memastikan ketersediaan layanan yang sesuai dengan keinginan mereka di lokasi tujuan. Melalui tugas ini, praktikan belajar untuk menjadi fasilitator yang efektif antara pelanggan dan perusahaan, memastikan bahwa setiap detail dipertimbangkan dengan cermat.

Selain itu, tugas praktikan mencakup pengecekan informasi pelanggan yang menggunakan layanan Indihome. Ini mencakup memastikan bahwa pelanggan memiliki informasi yang diperlukan, seperti nomor akun, nomor telepon yang dapat dihubungi, dan alamat lengkap. Pengecekan ini dilakukan dengan teliti untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan atau ketidaksesuaian data yang dapat mempengaruhi proses pemindahan paket. Praktikan perlu memiliki kecermatan tinggi dalam menjalankan tugas ini untuk memastikan integritas data pelanggan.

Proses pemindahan paket Indihome seringkali melibatkan sejumlah prosedur dan persyaratan tertentu. Oleh karena itu, praktikan memerlukan pemahaman mendalam tentang setiap langkah dalam proses ini untuk menghindari potensi kesalahan. Pengetahuan tentang jenis-jenis paket yang tersedia, biaya yang terkait, dan batasan teknis yang mungkin muncul selama pemindahan sangat penting. Praktikan menjadi garda terdepan dalam memastikan bahwa pelanggan diberikan informasi yang jelas dan akurat sehubungan dengan pemindahan paket mereka.

Komunikasi telepon menjadi salah satu aspek kunci dari pekerjaan ini. Praktikan perlu menghubungi pelanggan untuk membahas detail pemindahan paket, memberikan informasi yang diperlukan, dan menjawab pertanyaan yang mungkin timbul. Kemampuan komunikasi yang efektif menjadi keterampilan yang sangat penting dalam tugas ini. Praktikan belajar untuk menjadi pendengar yang baik, menyampaikan informasi dengan jelas, dan menanggapi pertanyaan atau kekhawatiran pelanggan dengan profesionalisme.

Selama interaksi telepon dengan pelanggan, praktikan tidak hanya berfokus pada pemindahan paket itu sendiri, tetapi juga berusaha memahami lebih jauh kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap layanan

Indihome. Dengan membangun hubungan komunikasi yang baik, praktikan dapat memberikan layanan yang lebih personal dan sesuai dengan preferensi individual setiap pelanggan.

Tugas praktikan juga membuka kesempatan untuk belajar tentang penanganan keluhan atau masalah yang mungkin muncul selama proses pemindahan paket. Keterampilan manajemen konflik menjadi penting dalam menangani situasi yang mungkin tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Praktikan diajarkan untuk tetap tenang, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan mencari solusi yang memuaskan pelanggan.

Selain aspek teknis, tugas praktikan dalam pengelolaan data pelanggan Indihome dan pemindahan paket membawa pemahaman mendalam tentang pentingnya kepuasan pelanggan. Praktikan menyadari bahwa setiap interaksi dengan pelanggan adalah kesempatan untuk menciptakan pengalaman positif, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada retensi pelanggan jangka panjang. Memastikan bahwa pelanggan merasa didengar, dihargai, dan dipahami menjadi tujuan utama, dan tugas praktikan menjadi bagian integral dalam mencapai tujuan tersebut.

Pada akhirnya, pekerjaan sebagai praktikan dalam pengelolaan data pelanggan Indihome dan pengaturan pemindahan paket tidak hanya menjadi tugas rutin, tetapi juga peluang untuk membangun keterampilan interpersonal yang berharga. Praktikan belajar untuk menjadi fasilitator yang efektif antara pelanggan dan perusahaan, memastikan bahwa setiap proses berjalan dengan lancar dan memuaskan. Dengan demikian, tugas ini tidak hanya menciptakan pribadi yang terampil dalam aspek teknis pekerjaan, tetapi juga individu yang memiliki kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan dan mampu memberikan solusi yang personal dan efektif.





**Gambar 3.5 Praktikan Memvalidasi Administrasi Pelanggan**  
Sumber : Dokumentasi Pribadi

## **7. Membuat Konten Promosi Indihome**

Praktikan diminta untuk membuat konten promosi Indihome di GraPARI TangCity, praktikan juga bertanggung jawab untuk mengembangkan materi promosi yang disesuaikan dengan layanan Indihome. Tugas ini melibatkan langkah-langkah seperti pembuatan poster, spanduk, dan materi promosi lainnya yang akan digunakan di

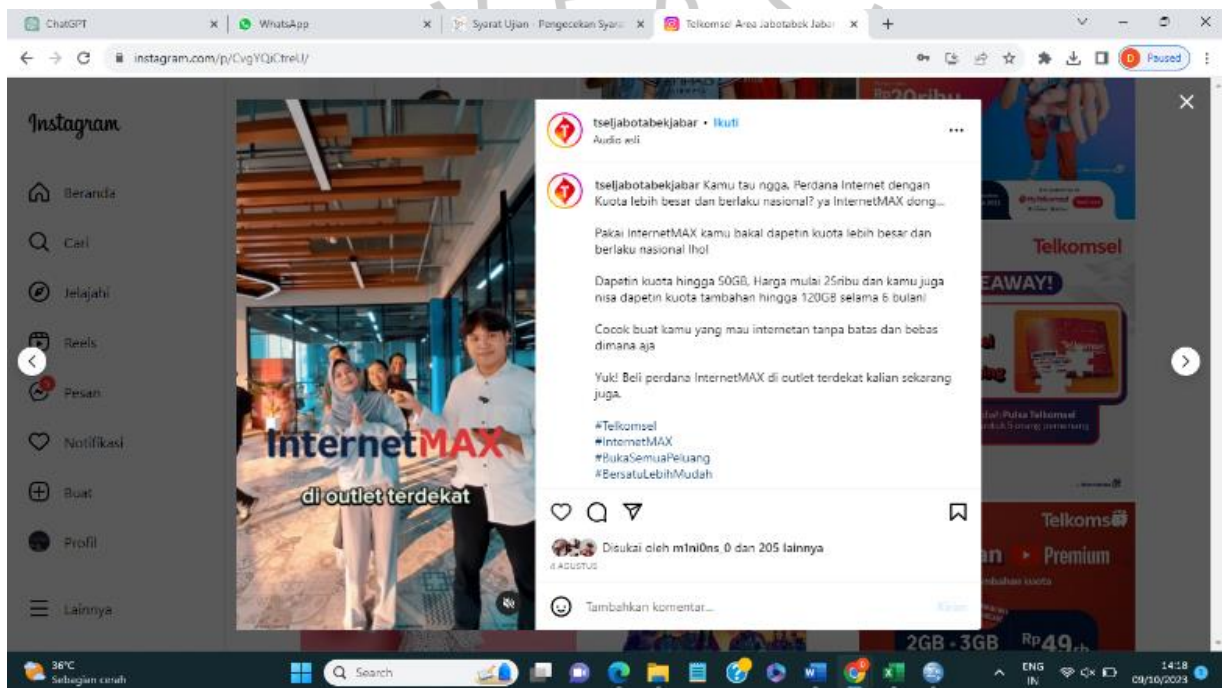
GraPARI TangCity. Dalam melakukan pekerjaan ini, praktikan harus memastikan bahwa materi promosi tersebut secara efektif menyampaikan manfaat dan penawaran khusus dari layanan Indihome kepada calon pelanggan. Selain itu, praktikan juga perlu mempertimbangkan desain visual yang menarik agar pesan promosi dapat menonjol dan mudah diingat oleh pengunjung GraPARI. Pekerjaan ini mengharuskan praktikan untuk menggabungkan kreativitas dalam merancang konten dengan pemahaman mendalam tentang produk Indihome dan strategi pemasaran yang efektif untuk mencapai tujuan promosi yang telah ditetapkan.

### **8. Menjadi Talent**

Pelaksanaan kerja profesi di divisi *Customer Care* sebagai talent iklan/promosi di PT Telekomunikasi Seluler merupakan sebuah pengalaman yang sangat berharga. Praktikan memiliki peran penting dalam mempromosikan produk dan layanan kepada pelanggan, yang melibatkan banyak aspek yang menarik. Sebagai talent iklan/promosi, praktikan terlibat dalam pembuatan video promosi secara kreatif untuk mempromosikan produk dan layanan PT Telekomunikasi Seluler. Tidak hanya itu, praktikan juga terlibat dalam pembuatan materi promosi seperti iklan video, tulisan promosi, dan materi grafis. Hal ini melibatkan kerja sama dengan tim pemasaran untuk menciptakan pesan yang efektif dan menarik bagi pelanggan.

Selama periode kerja profesi, praktikan juga telah mengembangkan keterampilan komunikasi yang kuat. Berinteraksi dengan pelanggan dengan berbagai latar belakang dan kebutuhan telah membantu praktikan menjadi lebih responsif dan efektif dalam menangani pertanyaan dan permintaan dari pelanggan. Hal ini juga memungkinkan praktikan untuk lebih memahami preferensi dan harapan pelanggan, yang menjadi dasar penting dalam pembuatan pesan promosi yang berhasil. Praktikan juga telah belajar tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang baik dan

bagaimana hal ini dapat memengaruhi citra perusahaan. Dengan fokus pada kepuasan pelanggan, PT Telekomunikasi Seluler dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, yang pada gilirannya berkontribusi pada pertumbuhan bisnis.



Gambar 3.6 Praktikan sebagai *talent* promosi  
Sumber : Dokumentasi Pribadi

## 9. Menjadi *Voice Over* Konten Promosi

Praktikan mempunyai tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan sebagai *Voice Over* Konten Promosi Orbit, praktikan juga bertanggung jawab menjadi narator untuk berbagai materi promosi produk

Orbit lainnya. Pada pekerjaan ini, melibatkan penciptaan rekaman suara yang akan digunakan dalam iklan radio atau video promosi. Sebagai *voice over*, praktikan harus membuat suara yang menarik dan menggugah perhatian, sehingga dapat menyampaikan pesan promosi dengan efektif kepada audiens. praktikan dituntut untuk memahami nuansa dan tujuan dari setiap kampanye promosi Orbit agar suara yang praktikan hasilkan sesuai dengan *mood* dan pesan yang ingin disampaikan.

Pekerjaan ini menjadi bahan pembelajaran baru karena memerlukan keahlian vokal dan kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai gaya komunikasi yang berbeda, serta kesanggupan untuk menghasilkan rekaman suara berkualitas tinggi yang memenuhi standar profesional dalam industri periklanan.

### **3.3. Kendala Yang Dihadapi**

Selama menjalani kerja profesi di bagian *Customer Care* PT Telekomunikasi Seluler, praktikan menghadapi beberapa kendala dalam menjalankan pekerjaan, diantaranya:

1. Praktikan mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan pelanggan yang sering dihadapi dalam pekerjaan ini. Praktikan dihadapkan dengan pelanggan yang memiliki beragam keluhan atau pertanyaan yang perlu ditangani dengan baik.
2. Praktikan sering mengalami kendala teknis yang tidak dapat dihindari dalam sistem atau perangkat komputer. Hal tersebut sering menjadi hambatan yang dapat memperlambat pekerjaan praktikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di bidang ini.
3. Kendala yang sering praktikan hadapi dalam pekerjaan ini adalah kendala emosional. Terkadang, pelanggan yang tidak sabar dengan adanya kendala

yang dirasakan dan merasa kurang puas dengan layanan yang ditawarkan melampiasikan emosionalnya terhadap praktikan sebagai *Customer Care*.

### **3.4. Upaya Mengatasi Kendala**

Adapun upaya praktikan dalam mengatasi kendala yang dihadapi praktikan selama pelaksanaan kerja profesi, sebagai berikut:

1. Upaya yang mampu praktikan selesaikan yaitu dengan peningkatan keterampilan komunikasi pribadi, praktikan biasanya berfokus pada kemampuan mendengarkan secara efektif. Sehingga praktikan dapat dengan cermat memahami permasalahan yang dihadapi pelanggan. Selain itu, praktikan juga memberikan jawaban berulang yang jelas dan informatif guna memberikan solusi yang memuaskan pelanggan. praktikan juga berusaha untuk terus mengembangkan keterampilan ini melalui pelatihan dan arahan dari atasan atau tim senior, yang memberikan wawasan berharga dalam mengatasi situasi komunikasi yang kompleks dan beragam.
2. Seiring berjalannya waktu, praktikan mampu memahami cara mengatasi masalah teknis kecil yang mungkin muncul dan dapat ditangani sendiri. praktikan juga selalu memastikan untuk segera melaporkan masalah yang lebih kompleks kepada tim IT yang memiliki keahlian khusus dalam menangani permasalahan tersebut. Selain itu, praktikan sangat berkomitmen untuk menjaga perangkat keras dan perangkat lunak agar tetap dalam kondisi baik, sehingga dapat meminimalkan risiko gangguan teknis yang dapat menghambat kinerja praktikan dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Dengan cara ini, praktikan berusaha untuk meminimalisir dampak kendala teknis dan menjaga kelancaran pelayanan kepada pelanggan.
3. Praktikan biasanya mendengarkan keluhan pelanggan terlebih dahulu, hingga praktikan dapat menjelaskan dengan seksama solusi dari kendala yang dikeluhkan tersebut. praktikan juga terus mengembangkan keterampilan interpersonal dan manajemen konflik untuk tetap tenang dan

sabar, serta mampu merasakan empati terhadap perasaan pelanggan. praktikan juga diajarkan untuk menjaga tingkat profesionalitas yang tinggi dalam situasi-situasi sulit menjadi prioritas utama dalam menjalankan tugas ini. Dengan mengatasi kendala emosional ini, praktikan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dan memastikan pengalaman pelanggan tetap positif, meskipun dalam situasi yang menantang.

### **3.5. Pembelajaran Yang Diperoleh**

Selama melaksanakan kerja profesi di bagian *Customer Care* PT Telekomunikasi Seluler, praktikan memperoleh banyak pembelajaran yang sangat berharga. Tugas-tugas seperti menjadi *Misteri Shopper*, memeriksa materi promosi, membuat konten ulasan, dan berkomunikasi langsung dengan pelanggan memberikan wawasan yang mendalam tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang berkualitas. Selain itu, tugas-tugas lain seperti menciptakan konten promosi produk dan layanan perusahaan mengasah kemampuan kreatifitas dan komunikasi praktikan dalam berbagai format media. Selain itu, praktikan juga belajar tentang pentingnya pengawasan dan evaluasi terhadap layanan pelanggan dan materi promosi yang diberikan kepada pelanggan. Seluruh pengalaman ini menguatkan pemahaman praktikan tentang peran penting *Customer Care* dalam mempertahankan pelanggan, serta strategi efektif dalam mempromosikan produk dan layanan perusahaan. Pelajaran-pelajaran ini menjadi landasan yang kokoh dalam pengembangan keterampilan komunikasi dan manajemen pelanggan yang komprehensif dan kompeten di dunia kerja.