

## **BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

### **3.1 Bidang Kerja**

Kemajuan saat ini memperluas saluran komunikasi yang dapat digunakan pelanggan untuk menyampaikan pendapat mereka kepada perusahaan. Pilihannya beragam, mulai dari telepon, media sosial, hingga aplikasi pesan, yang memudahkan pelanggan untuk mengutarakan masalah mereka. Misalnya, generasi milenial sering menggunakan media sosial untuk berbagi pengalaman mereka. Hal ini menimbulkan risiko bagi perusahaan, karena reputasi merek dapat terancam di dunia maya.

Dalam pelaksanaan ini, dilakukan penelitian yang berfokus di SOP (Standard Operating Procedure) menggunakan diagram aktivitas. Outbound call yaitu kegiatan yang melakukan panggilan telepon keluar dan menganalisis keluhan serta mencari jawaban atas masalah tersebut dan memberitahukan solusi kepada pelanggan yang telah memiliki masalah

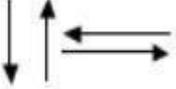
Telesales yaitu kegiatan untuk pengembangan bisnis perusahaan untuk lebih maju. Telesales sangat efektif jika dibanding dengan penjualan secara langsung yang memerlukan pertemuan antara sales dan pelanggan. Kekurangan sales yang kerja secara langsung hanya bisa bertemu 10 pelanggan selama satu hari sedangkan dengan sistem telemarketing sangat berkembang produktivitas perusahaan sampai berkali kali lipat. Dengan telemarketing memberi solusi untuk perusahaan mendapatkan keuntungan dengan pengeluaran lebih sedikit dibandingkan dengan sales keremu langsung dengan pelanggan Telesales dapat dilakukan di beberapa sektor seperti perbankan, logistik, asuransi, perusahaan finansial, dan jasa

### 3.2 Pelaksanaan Kerja

Dalam melaksanakan pekerjaan ini dilakukan paling lama kurang lebih 2 bulan dimulai 1 Agustus 2021 hingga 30 September 2022. pekerjaan ya di lakukan wfo dari senin sampai dengan jumat

Dengan pekerjaan yang diberikan, Diagram kegiatan atau activity diagram menggambarkan workflow atau kegiatan dari sebuah sistem atau proses bisnis .

berikut dibawah ini penjelasan

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		Activity	Memperlihatkan bagaimana masing-masing kelas antarmuka saling berinteraksi satu sama lain
2		Action	State dari sistem yang mencerminkan eksekusi dari suatu aksi
3		Initial Node	Bagaimana objek dibentuk atau diawali.
4		Activity Final Node	Bagaimana objek dibentuk dan diakhiri
5		Decision	Digunakan untuk menggambarkan suatu keputusan / tindakan yang harus diambil pada kondisi tertentu
6		Line Connector	Digunakan untuk menghubungkan satu simbol dengan simbol lainnya

Gambar 3. 1 activity diagram

Berikut merupakan tampilan sistem yang dibuat, meliputi Login, data customer, status call, dan update record call.

a. Login

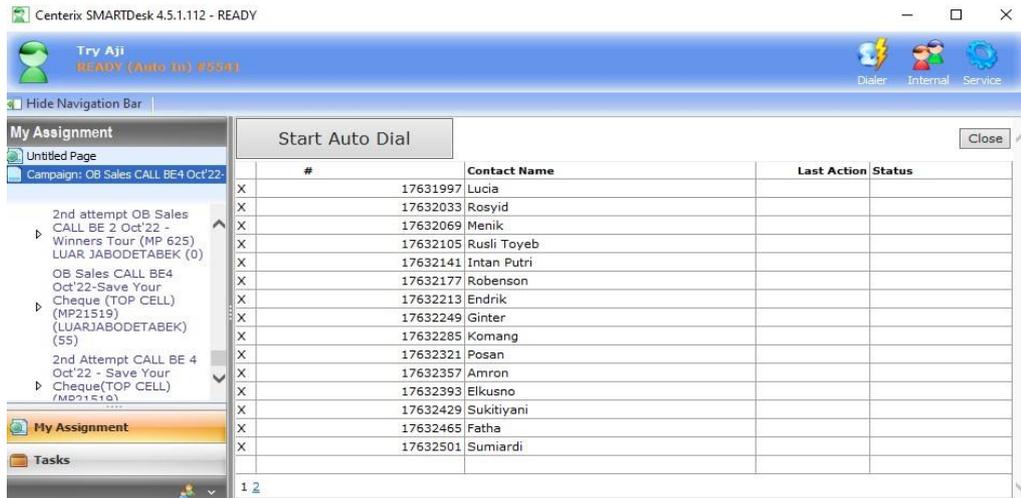
Pada tampilan login, user harus memasukkan login code dan password untuk bisa mengakses segala fitur yang ada pada aplikasi. Tampilan *login web telemarketing*



Gambar 3. 2 Tampilan Login

b. Data Customer

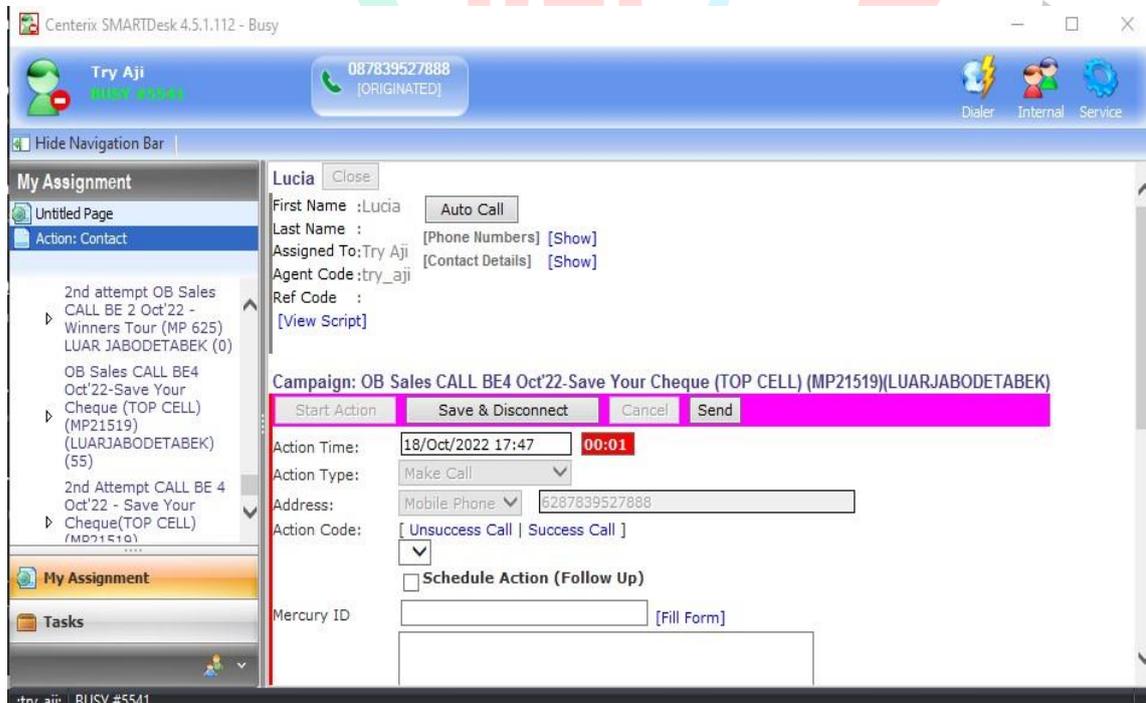
Pada tampilan data customer user di bagi beberapa data customer loyalitas untuk di lakukan proses tawar menawar melalu aplikasi smartdesk sebagai berikut



Gambar 3. 3 Data Customer

c. Update Call Record

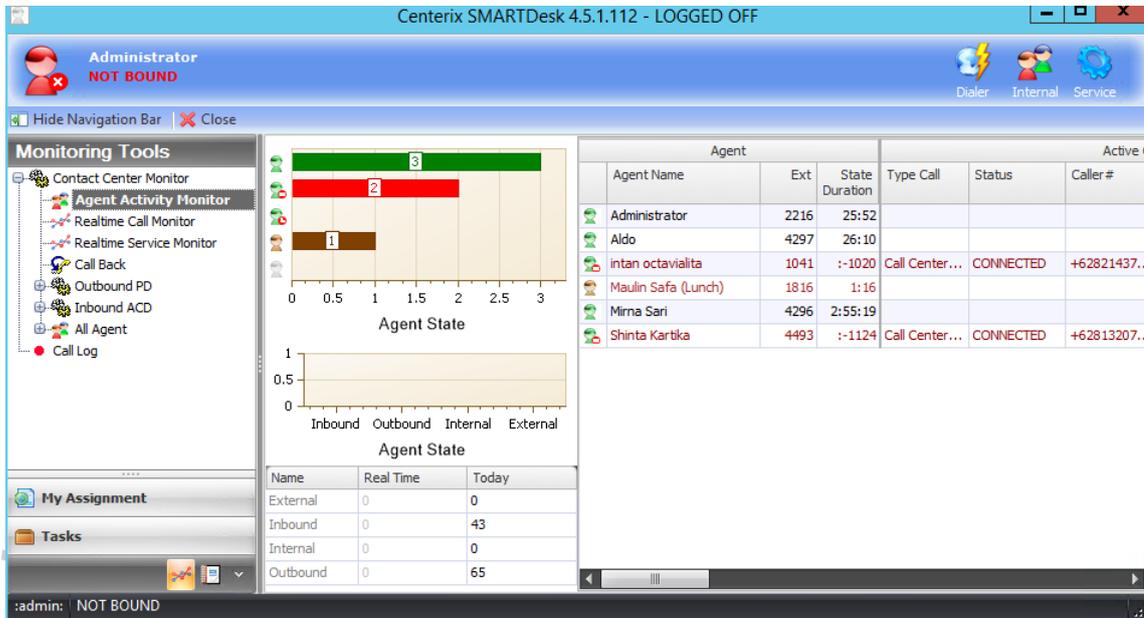
Pada tampilan update call record user melakukan proses call kepada customer lalu pada saat user melakukan proses call user memastikan memilih data customer secara berurutan . setelah selesai melakukan panggilan kepada customer user wajib mengisi call status



Gambar 3. 4 Update Call Record

d. Dashboard monitoring

Pada tampilan ini guna melakukan monitoring kepada customer ke pada karyawan call center untuk memantau apakah yang sudah disampaikan call center ke pada customer sudah benar atau belum



Gambar 3. 5 Dashboard monitoring

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama pelaksanaan kp ini, terdapat beberapa masalah, sehingga luamyan sering terjadi cukup menghambat kerja baik dari pihak perusahaan atau luar perusahaan . Beberapa di antaranya yaitu :

- 1 Kurangnya fasilitas dari aplikasi untuk memantau Average handle time (AHT)
- 2 Tidak memiliki dashboard .
- 3 Tidak bisa menarik report untuk staff time untuk masing-masing user

### 3.4 Cara Mengatasi Masalah

Masalah telah dijabarkan diatas dapat diatasi dengan cara seperti sebagai berikut:

1. Pembuatan dengan SOP (Standart Operating Procedure) dengan menggunakan activity diagram pada aplikasi telemarketing .
2. Melakukan lebih banyak riset penelitian serupa sehingga memiliki lebih banyak referensi.

### 3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Kp atau studi mandiri melalui penelitian ini agar bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan bagi karyawan, memahami SOP menggunakan activity diagram transaksi yang dilakukan oleh telesales. Dalam program studi SI, yang bersangkutan dengan kuliah Sistem Informasi Manajemen dan Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management), yang sangat menyadari arti penting penerapan pada ilmu tersebut. informasi yang luas dan komunikasi yang bagus lancar, agar dalam penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah. selain itu juga terbentuknya team work yang sangat baik agar terciptanya target atau harapan perusahaan terhadap karyawan . Tentunya tidak di pungkiri karyawan pun memiliki peran penting dalam suatu perusahaan

Selain itu, dalam perusahaan tidak akan terlepas dari suatu hal yang dapat mempengaruhi kerja karyawan itu sendiri. Dalam segala jenis keputusan dan keputusan juga manajemen. Database dan informasi menjadi penting dan manajemen selalu mengandalkan itu.

Suatau sistem informasi ini memiliki beberapa manfaat yaitu :

1. Mendapatkan informasi dan data yang akurat
2. Membantu rancangan
3. Dapat mengidentifikasi apa saja yang di butuhkan

4. Dapat mengambil semua keputusan suatu instansi
5. Mengantisipasi dampak dari ekonomi
6. penyesuaian sistem teknologi yang baru
7. Memberikan nilai tinggi produktivitas operasional
8. Memonitor kegiatan operasional.

Manfaat kerja profesi untuk mahasiswa sangat bermanfaat untuk perusahaan. Salah satu keuntungan kerja profesi untuk perusahaan Salah satu kelebihan yaitu bagaimana pelanggan melihat produk yang dijual. Selain itu perusahaan beberapa pikiran atas solusi untuk masalah dan perkembangan perusahaan

Karena KP yang baru masih banyak ide dibanding karyawan yang sudah lama bekerja.

mereka memiliki banyak pengetahuan yang baru atau membuat ide tersebut bisa di wujudkan dan dikembangkan

Kemampuan komunikasi akan meningkat karena kamu berkomunikasi dengan orang lain, hal ini sangat berdampak baik dalam hidup. Perusahaan dapat menilai sebagai nilai tinggi saat melamar setelah lulus.

Yang penting yang bagi mahasiswa menarik program kerja yaitu mendapatkan pendapat yang bisa didapatkan. Meskipun calon pelanggan tidak selalu mendapatkan penghasilan yang diharapkan , tetapi pengalaman calon pegawai akan dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menentukan pendapatan kamu

Jika menggambarkan bahwa penghasilan di peroleh dari magang akan sebesar pendapatan karyawan yang sudah lama diperusahaan. Mungkin bisa untuk calon pegawai mendapatkan gaji setengah atau lebih besar. Tetapi tidak boleh khawatir pengetahuan yang didapatkan selama magang selama ini akan bermanfaat bagi kamu yang menjalani

