



4.44%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 7 JUL 2024, 6:52 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

 **CHANGED TEXT**
4.44%

Report #21951773

BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi KP yaitu training teknis dan mental bagi mahasiswa taraf akhir buat mempersiapkan mereka menghadapi global kerja konkret sesudah lulus kuliah. KP atau seringkali dianggap kerja profesi, bisa di lakukan seperti menggunakan pekerja akan tetapi menggunakan suatu tanggung jawab yang berbeda membandingkan karyawan permanen di perusahaan. Mahasiswa yang melakukan KP atau praktek lebih berfokus di proyek atau membuat keperluan akademis, sambil permanen menjalankan tugas menjadi karyawan magang serta menerapkan materi yg telah dipelajari di kelas. Program Kerja Profesi adalah mata kuliah wajib bagi mahasiswa Jurusan Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Jaya. Program ini bertujuan untuk menambah pengetahuan yang diperoleh dari perkuliahan. Melalui program KP ini, mahasiswa diharapkan dapat memperoleh pengetahuan dari perusahaan tempat mereka melaksanakan Kerja Profesi dan mampu menerapkan teori yang diajarkan selama perkuliahan. Mata kuliah KP merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa melanjutkan ke semester akhir atau menyusun tugas akhir. Meskipun terdapat banyak hambatan bagi mahasiswa dalam menjalankan KP di lapangan dengan situasi dan kondisi saat ini, mahasiswa tetap dapat melaksanakan Kerja Profesi tepat pada waktunya. Oleh karena itu, aktivitas Kerja Profesi ini tidak hanya bertujuan buat mempersiapkan mental serta menaikkan kemampuan teknis mahasiswa, tetapi juga buat menerapkan ilmu yg sudah diajarkan

di perkuliahan. tujuan kuliah adalah supaya ilmu yang diipelajari dapat berguna sesuai dengan yg diajarkan. Selain itu, mahasiiswa jua dapat menyebarkan pandangan, baru dan kreativitas selama menjalani kegiatan KP. **4 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi 1.2** 1 Maksud Kerja Profesi Tujuan dibuatnya latihan pelajar supaya menjadi karyawan yang siap untuk bekerja dapat menerapkan pengetahuan telah mereka peroleh di dalam kuliah. Selain itu, KP juga dimaksudkan buat mempersiapkan agar mahasiswa menghadapi dunia pekerjaan nantinya. Yang dibutuhkan bisa mengerti secara mengatasi hambatan serta menerapkan seni manajemen yg efektif pada menuntaskan pekerjaan, khususnya di bidang IT yang terus berkembang seiring menggunakan kemajuan teknologi. 1 1.2.2 Tujuan Kerja Profesi Beberapa tujuan KP : 1. Mempraktekan materi dipelajari saat kuliah. 2. Mengembangkan kreativitas dan memperluas pengetahuan mahasiswa untuk diwujudkan pada aplikasi atau hasil dari kerja proffesi. 3. Membentuk mental dalam menjalani dunia kerja profesional di industri terkait. 4. Memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan strara satu di Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Jaya. 5. Memperdalam kemampuan dalam bidang diminati berdasarkan materi- materi diterapkan selama kerja profesi. 6. Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman secara langsung sehingga calon pegawai memiliki keterampilan dan wawasan kerja. 7. meningkatnya tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. 8. kemampuan bekerja sama antara sesama mengingkat dan meningkatnya cara berkomunikasi 1.3 Kegunaan KP Manfaat dari KP :

a) memberikan kesempatan bagi mahasiswa memperluas pengetahuan dan wawasan dalam kerja. b) Terlatihnya mahasiswa dalam melaukan pekerjaan dalam dunia kerja, serta mengkatnya kepribadian mahasiswa Manfaat untuk Universitas : a) kegiatan KP yang dilakukan untuk memberikan kesempatan untuk menghubungkan relasi. b) KP mengembangkan kemampuan dan kepribadian mahasiswa Manfaat untuk Perusahaan: a) Perusahaan mendapat keuntungan dipertemukan dengan calon pekerja sesuai kebutuhan perusahaan b) Membantu bagi karyawan lama untuk menyelesaikan pekerjaan yang sedang dikerjakan 2 c) Tercipta relasi untuk perusahaan yang nantinya mepermudah mencari

pegawai yang sesuai yang dicari perusahaan. 1.4 Tempat KP KP yang saya lakukan di PT. RAJAWALI BERDIKARI INDONESIA, perusahaan start up yang berdiri tahun 2014. 1 Visi misi kami adalah untuk menjadikan perusahaan BPO (Business Process Outsourcing) lokal mendunia. selain itu juga untuk bisa membuka lapangan pekerjaan lebih luar lagi. 1.5 Jadwal Pelaksanaan KP KP dikerjakan berawal dari 1 Agustus 2021 s/d September 2022. No. Jadwal KP Waktu Kerja KP Keterangan 1. Agustus 2022 08.00 – 17.00 0 Senin – Jumat 2. September 2022 08.00 – 17.00 Senin – Jumat B

AB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI 2.1 Sejarah Perusahaan PT Rajawali Berdikari Indonesia (Radikari) Berdiri pada tahun 2014. Pertama kali dipimpin oleh visioner yang bernama Vertebra Lumxbalis dan memiliki 1.600 lebih pegawai di Indonesia. Radikari yaitu Perusahaan yang bergerak dalam saluran Digital lebih 500 kursi di beberapa lokasi yang berada di Kota Depok. Radikari memfokuskan dalam bidang Contact Center, Customer Care, Business Support dan Software Development & Maintenance. Reputasi perusahaan memberikan kepemimpinan yang mendukung operasi yang telah bergabung. Radikari selalu berusaha pengembangan serta peningkatan layanan dalam mengelola layanan pada Proses Bisnis, Manpower 3 Outsourcing dan Sales & Distribution. Selain fokus pada penyediaan MPO dan BPO, Radikari juga memberikan solusi untuk S&D seperti memberikan Pelayanan Lapangan. Pemasaran jarak jauh. dan Mengelola Acara. Dan kami memiliki sumber daya di seluruh Indonesia (kecuali Ambon dan Irian) yang mengelola solusi layanan ini. Karena kami membenamkan diri secara mendalam dalam budaya dan misi Anda. Anda dapat yakin bahwa Anda telah memilih mitra bisnis yang tepat. Radikari adalah Proses Bisnis terkemuka Penyedia Outsourcing (BPO), memberikan layanan manajemen pelanggan di seluruh sektor publik dan swasta dengan fokus khusus pada regulasi yang sesuai pasar. Kami menyediakan berbagai layanan baik secara in-source. Sepenuhnya tertanam dalam operasi klien kami. dan sepenuhnya dialihdayakan dari kami pusat di Indonesia kami menyediakan solusi outsourcing Tenaga Kerja untuk perusahaan yang membutuhkan cara untuk

REPORT #21951773

melepaskan diri dari beban upaya berkelanjutan untuk mendukung siklus hidup karyawan mereka. Kami memiliki konsultan profesional yang andal dan berdedikasi yang benar-benar menilai persyaratan dan sumber 'benar cocok calon karyawan. memanfaatkan teknologi terbaru dan metode penyaringan yang terbukti berhasil. Saat ini Radikari banyak mendapatkan klien-klien yang ternama dan agar terpenuhi karyawan di dalam perusahaan dibidang usaha e-commerce financial technology, logistik dan contoh klien bekerjasama yaitu MAP Gofood, Lazada Elevania,dll

2.2 Struktur Organisasi Radikari

Saat ini telah memiliki 1800+ employee yang tempatkan di seluruh Indonesia untuk melayani Key Clients kami spt ; 1 Go-Jek Indonesia, GoFood, Lazada Indonesia, Elevania, Blue Fox Indonesia, J-Express (JD-ID Group), Internux (Bolt), Big TV, Huawei, Chubb Insurance, BTPN, etc. Berikut saya tampilkan struktur organisasi kami : Beberapa tugas struktur organisasi PT. Rajawali Berdikari menjalankan tugasnya adalah :

1. Direktur a. Membuat strategi bisnis agar perusahaan lebih maju dari sekarang b. visi dan misi perusahaan seluruhnya c. Mempimpin pertemuan antara Direktur Operasional dan Manajer Operasional untuk memilih keputusan untuk memberikan solusi bagi perusahaan untuk perkembangan perusahaan d. Melakukan evaluasi pencapaian perusahaan
2. Direktur Operasional a. Bertanggung jawab untuk semua proses operasional, kualitas produksi dan karyawan b. Mengecek dan memilih kebutuhan dalam proses operasional perusahaan. c. Menentukan untuk mengambil keputusan dalam pengeluaran untuk kebutuhan berjalannya perusahaan perusahaan. d. Membuat laporan hasil kerja untuk dilaporkan pada Direktur Utama
3. Manajer Operasional a. Bertanggung jawab untuk mengelola departemen contact center termasuk dalam hal forecasting, kepegawaian, pembinaan, dan mentoring b. Mempertahankan dan meningkatkan performa kinerja sejalan dengan strategi perusahaan c. Memantau operasional berjalan dengan baik dan lancar d. Menerima laporan kinerja agent dari Supervisor dan melakukan identifikasi sesuai ketentuan perusahaan. e. Bertanggung jawab atas jumlah karyawan sesuai dengan yang telah ditentukan.
4. Supervisor a. Memastikan jumlah karyawan sesuai

dengan kapasitas yang telah ditentukan b. **2** Merencanakan kegiatan kerja seperti target, membuat timeline kerja untuk jangka waktu yang singkat maupun jangka panjang c. Mengorganisasi segala kegiatan kerja agar dapat dilakukan dengan lancar sesuai dengan rencana d. Mengelola sumber daya manusia dengan tepat.

Membagi beban kerja team leader, Quality Assurance (QA) dan Reporting.

5 5. Team Leader a. Memonitoring agent bekerja sesuai dengan ketentuan

b. Bertanggungjawab dalam untuk memperoleh target pekerjaan yang telah diputuskan c. Membuat laporan hasil kerja operasional secara hourly dan daily d. Memberikan pembinaan, mentoring, product knowledge kepada agent

agar bisa mencapai target kinerja yang ditentukan 6. Quality Assurance

(QA) a. Mendengarkan voice recording agent guna meningkatkan kualitas

layanan yang dimiliki karyawan b. Memastikan semua agent mengikuti SOP dalam melayani pelanggan c. Melakukan sesi mendengarkan voice recording

agent bersama client sebagai bentuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencari solusi setiap ada permasalahan d. Memberikan informasi terbaru

kepada agent agar pelayanan tetap optimal dan terkendali 7. Reporting a.

Membuat laporan hasil kerja operasional secara daily, monthly dan yearly b. Mengolah data penilaian kinerja karyawan yang nantinya digunakan

sebagai bahan evaluasi c. Bertanggung jawab untuk mengirim berbagai laporan sesuai waktu yang telah ditentukan. 8. Karyawan Operasional (Agent)

a. Menjalankan pekerjaan dengan SOP telah dirancang perusahaan b. Bertanggung jawab untuk mencapai target yang telah diberikan c. Menerima

dan mengikuti arahan dari team leader sebelum jam kerja dimulai d. Memastikan perangkat kerja dalam keadaan siap 6 Proses analisis aturan

sistem penilaian kinerja karyawan operasional pada PT. Rajawali Berdikari adalah sebagai berikut : 1. Karyawan terbaik akan dipilih berdasarkan

nilai tertinggi dari penilaian kinerja. 2. Team leader dan quality assurance akan memberikan data pendukung seperti rekap kehadiran, form

pembinaan, form keterlambatan dan nilai score card voice recording agent sebagai acuan bagi supervisor dalam melakukan penilaian kinerja karyawan

dengan menggunakan excel . 3. Penilaian dilakukan oleh supervisor agar

lebih objektif. 4. Dari data pendukung nantinya supervisor akan melakukan penilaian dan mengolahnya untuk mendapatkan hasil rata-rata nilai dengan menggunakan rumus pada Microsoft excel. 5. Hasil rata-rata dari nilai indikator merupakan hasil yang akan digunakan sebagai acuan menentukan perpanjangan kontrak kerja dan karyawan terbaik. Untuk penghitungan menggunakan rumus pada excel . 6. Setelah data penilaian selesai maka diberikan kepada reporting untuk dibuat laporan perpanjangan karyawan yang nantinya akan diberikan kepada HRD untuk dibuatkan surat kontrak kerja karyawan. 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan Perusahaan menyediakan jasa lapangan pekerjaan untuk melakukan pembayaran awal kepada karyawan. Lalu memberikan tagihan ke perusahaan pengguna jasa yang sudah di sepakati.

3 Karyawan ini biasanya bekerja melalui kontrak, dengan penyedia jasa, bukan dengan perusahaan pengguna jasa. Pada dasarnya perusahaan kami berkerjasama pada perusahaan sebagai menyediakan jasa call center outbound , yang di mana agent melakukan panggilan keluar untuk melakukan system bisnis atau melakukan penjualan untuk mencapai target yang di inginkan suatu standar yang sudah di tentukan oleh perusahaan tersebut 7 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 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
- b. Data Customer** Pada tampilan data customer user di bagi beberapa data customer loyalitas untuk di lakukan proses tawar menawar melalui aplikasi smartdesk sebagai berikut
- 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
- 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

3.3 Kendala Yang Dihadapi Selama pelaksanaan kp ini,

terdapat beberapa masalah, sehingga luamyam 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 9 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 tagret 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 kepuasan dan keputusan juga manajemen. Database dan informasi menjadi penting dan manajemen selalu mengandalkan itu. Suatu 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. penyusaian 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 10 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 BAB IV

PENUTUP 4.1 Simpulan Dari pembahsan penulis mengenai Sistem Informasi Telemarketing Pada PT Radikari . Maka dapat mengambil beberapa kesimpulan diantaranya adalah : a. Staff Telemarketing dapat melaksanakan proses pencatatan call record secara tepat dan akurat. b. Pelaksanaan sistem telesales sangat memudahkan staff dan leader telemarketing, seperti tidak menumpuknya data customer yang sudah di telepon. c. Proses pengolahan data data customer menjadi lebih efisien, 4.2 Saran Menurut kesimpulan di atas Meskipun sistem informasi t elesales pada PT Radikari telah selesai dilaksanakasn, namun sistem harus dapat harus dikembangkan lagi agar menjadi lebih baik dari aplikasi yang ada. Penulis mencoba memberikan saran yang ditujukan kepada para pengembang agar dapat mengembangkan sistem informasi telemarektin ini dengan maksimal dan mengurangi kekurangan sistem ini agar dapat lebih bermanfaat lagi kedepannya. 11 12



REPORT #21951773

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	2.27% id.linkedin.com https://id.linkedin.com/showcase/pt-rajawali-berdikari-indonesia/	●
INTERNET SOURCE		
2.	1.42% icca.co.id https://icca.co.id/ellisa-spv-customer-care-blibli-com-kerja-seru-dengan-mabor...	●
INTERNET SOURCE		
3.	0.54% gajimu.com https://gajimu.com/tips-karir/untung-rugi-sistem-201coutsourcing201d	●
INTERNET SOURCE		
4.	0.19% kc.umn.ac.id https://kc.umn.ac.id/id/eprint/23182/3/BAB_I.pdf	●