



**STRATEGI CUSTOMER ENGAGEMENT SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT MRT
JAKARTA**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
Pelaksanaan: 9 Agustus 2021 s.d 6 November 2021**

Oleh :
Mutiara Khairunnisa
NIM : 1805421021

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2022**

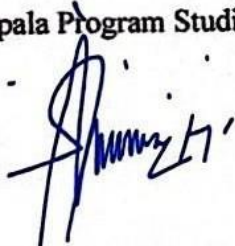
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Mutiara Khairunnisa
NIM : 1805421021
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Laporan Tugas Akhir : Strategi *Customer Engagement* sebagai Upaya
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT
MRT Jakarta

Depok, 7 Januari 2022

Kepala Program Studi



Husni Barry, S.E., M.S.M
NIP 198807011014041002

Pembimbing



Fauzi Mubarak, S.ST., M.T
NIP 198804182019031008

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si
NIP 196501311989032001

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan judul **“STRATEGI CUSTOMER ENGAGEMENT SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT MRT JAKARTA”**.

Dalam pembuatan laporan Praktik Kerja Lapangan ini ada banyak pihak yang terlibat dan membantu penulis baik secara moril maupun material untuk menyelesaikan laporan ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Eng. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Fauzi Mubarak, S.ST, M.T selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, serta memberikan masukan, dukungan, dan arahan kepada penulis, sehingga laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat terselesaikan.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun material serta selalu mendoakan penulis sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan.
6. Bapak William P. Sabandar selaku Direktur Utama dari PT MRT Jakarta yang telah mengizinkan penulis dalam proses pengumpulan data selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan.
7. Bapak Muhammad Effendi selaku Direktur Operasi dan Pemeliharaan dari PT MRT Jakarta yang telah mengizinkan penulis dalam proses pengumpulan data selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan.
8. Ibu Syofya Ilham Ermayanti selaku Kepala Divisi *Customer Engagement* dari

PT MRT Jakarta yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.

9. Bapak Akbar Rayyan Subekti selaku Kepala Departemen *Customer Relationship Management* (CRM) dari PT MRT Jakarta yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak Randhy, Bapak Rybby dan Ibu Putri selaku *Customer Relationship Management* (CRM) *staff* dari PT MRT Jakarta yang menjadi pembimbing pemegang dan membantu penulis dalam proses pengumpulan data selama melakukan Praktik Kerja Lapangan
11. Rekan-rekan karyawan PT MRT Jakarta yang telah membantu, membimbing, dan mengajarkan penulis untuk melakukan kegiatan kerja dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
12. Teman-teman ABT yang telah memberikan semangat dan masukan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan dan penulisan laporan.
13. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis yang turut membantu dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun agar menjadi bahan evaluasi bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 7 Januari 2022

Penulis



Mutiara Khairunnisa
NIM. 180542102

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kegiatan	3
1.3 Manfaat.....	4
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	5
1.5 Jadwal Kegiatan	5
BAB II.....	21
TINJAUAN UMUM OBJEK PRAKTIK KERJA LAPANGAN	21
2.1 Sejarah PT. MRT Jakarta.....	21
2.1.1 Logo Perusahaan	24
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	24
2.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan.....	25
2.2 Kegiatan PT MRT Jakarta.....	26
2.3 Struktur Organisasi PT MRT Jakarta.....	30
2.4 Tujuan dan Fungsi Perusahaan yang terkait dengan Bidang Kajian.....	31
BAB III.....	33
HASIL PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	33
3.1 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	33
3.1.1 Proses Strategi <i>Customer Engagement</i>	33
3.1.2 Hasil Strategi <i>Customer Engagement</i> sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT MRT Jakarta	49
3.2 Pembahasan	51

3.2.1 Landasan Teori.....	52
3.3 Penerapan Strategi <i>Customer Engagement</i>	62
BAB IV	64
PENUTUP	64
4.1 Kesimpulan	64
4.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	68
CURRICULUM VITAE.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Kegiatan PKL Bulan Agustus s.d November 2021	6
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT MRT Jakarta	24
Gambar 2.2 <i>Core Value</i> PT MRT Jakarta	25
Gambar 2.3 Wilayah Operasi PT MRT Jakarta.....	29
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT MRT Jakarta.....	30
Gambar 3.1 Prosedur penanganan complaint handling PT MRT Jakarta.....	34
Gambar 3.2 Database CRM PT MRT Jakarta	37
Gambar 3.3 Database CRM PT MRT Jakarta	39
Gambar 3.4 <i>Mapping</i> kategori keluhan PT MRT Jakarta	41
Gambar 3.5 Format laporan keluhan harian PT MRT Jakarta.....	42
Gambar 3.6 Format laporan keluhan mingguan dan bulanan PT MRT Jakarta	46
Gambar 3.7 Flowchart customer experience PT MRT Jakarta	47
Gambar 3.8 Format laporan <i>customer journey</i> PT MRT Jakarta.....	48
Gambar 3.9 Laporan CSAT bulan September 2021 via Twitter DM per hari.....	49
Gambar 3.10 Laporan CSAT bulan September 2021 via Twitter DM	50
Gambar 3.11 Laporan CSAT bulan November 2021 via Twitter DM per hari	50
Gambar 3.12 Laporan CSAT bulan November 2021 via Twitter DM	51
Gambar 3.13 Hierarki <i>Customer Engagement</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Time Sheet</i>	68
Lampiran 2 Surat Keterangan Diterima PKL.....	74
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai PKL.....	75
Lampiran 4 Sertifikat.....	76
Lampiran 5 Daftar Penilaian PKL.....	77
Lampiran 6 Format Laporan Harian Bulan Agustus 2021.....	78
Lampiran 7 Format Laporan Harian Bulan September 2021.....	79
Lampiran 8 Format Laporan Harian Bulan Oktober 2021	80
Lampiran 9 Format Laporan Harian Bulan November 2021	81
Lampiran 10 Format Penilaian Kompetensi Bagian I.....	82
Lampiran 11 Format Penilaian Kompetensi Bagian II.....	83
Lampiran 12 Format Penilaian Kompetensi Bagian III	84
Lampiran 13 Absensi PKL Bulan Agustus 2021	85
Lampiran 14 Absensi PKL Bulan September 2021	86
Lampiran 15 Absensi PKL Bulan Oktober 2021	87
Lampiran 15 Absensi PKL Bulan November 2021	88



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah bagian yang penting dalam kehidupan masyarakat untuk menunjang berbagai macam aktifitas sehari-hari. Rata-rata masyarakat di Indonesia khususnya di daerah perkotaan memiliki kendaraan pribadi, anggapan mereka jika memiliki kendaraan pribadi dapat membuat kegiatan mereka lebih efektif dan efisien dari satu tempat ke tempat lainnya. Umumnya masyarakat Indonesia khususnya di daerah perkotaan, tidak memahami bahwa jumlah kenaikan kendaraan pribadi tidak diimbangi dengan pertumbuhan luas jalan yang tersedia. Kondisi ini menyebabkan munculnya masalah baru berupa kemacetan.

Kemacetan yang dihasilkan berdampak pada munculnya permasalahan baru berupa kerugian dari rendahnya ketepatan waktu yang dialami banyak masyarakat khususnya di perkotaan seperti Jakarta. Banyak pihak yang dirugikan seperti para karyawan menjadi terlambat bekerja dan juga anak-anak sekolah menjadi terlambat masuk sekolah. Kehadiran transportasi umum menjadi sebuah solusi yang diharapkan mampu mengatasi dari dampak kemacetan. Transportasi umum tersebut haruslah merupakan transportasi umum yang berkualitas, efektif dan efisien agar pengguna kendaraan pribadi ingin beralih menggunakan transportasi umum, sehingga memperkecil kemungkinan terjadinya kemacetan di perkotaan besar seperti di Jakarta.

Indikator transportasi umum diatas dapat dikatakan menjadi salah satu indikator kepuasan bagi para pengguna transportasi umum. Indikator tersebut juga menjadi indicator yang harus dipenuhi oleh para perusahaan penyedia layanan transportasi umum. Ketatnya persaingan di industri transportasi telah memaksa perusahaan untuk terus berusaha menciptakan kepuasan untuk setiap pelanggannya. Karena dengan terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat untuk perusahaan. Salah satu manfaatnya adalah menciptakan hubungan baik antara pelanggan dengan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan aset yang penting bagi perusahaan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

karena dapat digunakan sebagai indikator atas kualitas layanan perusahaan di masa depan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Tjiptono, 2011:1). Jika seorang pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. (2005:70).

Kepuasan pelanggan tentunya harus terus dimonitor oleh perusahaan untuk dapat melihat secara utuh kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan saat menggunakan jasa atau produk transportasi yang mereka tawarkan. Proses monitor yang dilakukan oleh perusahaan dapat memanfaatkan berbagai saluran media baru dan perkembangan teknologi yang ada. Pendekatan ini dapat membuat pelanggan berinteraksi secara mudah dengan pelanggan lain dan perusahaan. Interaksi tersebut dapat dimulai oleh pelanggan ataupun perusahaan. Aktualisasi dari pengalaman hubungan interaktif oleh pelanggan tersebut dikenal dengan konsep *customer engagement*. Dengan adanya hubungan *engagement*, perusahaan berharap mampu mengurangi penilaian buruk dari pelanggan atas layanan yang diberikan. *The Marketing Science Institute* (MSI, 2010) mendefinisikan *customer engagement* sebagai aktualisasi perilaku pelanggan terhadap merek (perusahaan) diluar aktivitas pembelian yang dihasilkan dari motivasi individu pelanggan seperti *word of mouth*, rekomendasi, interaksi antar konsumen dan aktivitas lainnya yang sejenis.

Hubungan *engagement* secara intens antara pelanggan dan perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, berdasarkan pada tingkat interaksi hubungan dan emosional yang dirasakan pelanggan (Sashi, 2012). Rasa puas tersebut berupa respon afektif seperti rasa nikmat, gembira dan senang saat pelanggan menggunakan layanan perusahaan. Ketika proses *engagement* berlangsung, pelanggan berusaha meningkatkan pengetahuan dan interaksi sosial dengan merek (perusahaan) ataupun pelanggan lain untuk mengetahui informasi tambahan tentang merek (perusahaan) tersebut. Sehingga dengan adanya hubungan *engagement*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

antara pelanggan dan perusahaan bisa menjadi salah satu alternative evaluasi bagi pelanggan untuk menilai bagaimana layanan yang telah yang diberikan perusahaan. Apabila dalam interaksi antara pelanggan dengan perusahaan, layanan atau respon sesuai dengan harapan pelanggan, maka mereka puas dan sebaliknya.

PT MRT Jakarta sebagai salah satu perusahaan angkutan umum di Jakarta, menjadikan *customer engagement* sebagai salah satu kegiatan yang terus dikembangkan secara berkelanjutan. Pada awalnya sebagai perusahaan di bidang transportasi, PT MRT Jakarta fokus untuk pengembangan transportasi umum saja, karena transportasi umum merupakan hal utama yang dibutuhkan oleh mayoritas orang ketika ingin bermobilisasi dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dengan misi MRT Jakarta yaitu mengembangkan dan mengoperasikan jaringan transportasi publik yang aman, terpercaya dan nyaman, maka ranah MRT Jakarta bukanlah hanya sekedar transportasi publik saja tetapi juga ingin memberikan kepuasan pelayanan yang maksimal. Dengan alasan tersebut, MRT Jakarta memperluas strategi *customer engagement* dengan mengembangkan strategi standar layanan kepada pelanggan beserta implementasinya dalam rangka menjaga dan meningkatkan ridership MRT Jakarta.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui bagaimana strategi *customer engagement* pada PT MRT Jakarta. Oleh karena itu, penulis menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dengan judul **”Strategi Customer Engagement sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT MRT Jakarta”**.

1.2 Tujuan Kegiatan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini memiliki tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses strategi *customer engagement* pada PT MRT Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan strategi *customer engagement* pada PT MRT Jakarta.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Manfaat

Manfaat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT MRT Jakarta adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan bagi mahasiswa terutama dalam bidang *customer engagement*.
 2. Untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh dalam pembelajaran di perkuliahan dengan realitas di dunia kerja khususnya pada bidang manajemen dan komunikasi.
 3. Sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman kerja guna meningkatkan kemampuan diri agar siap dalam menempuh dunia kerja
- b. Bagi Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
 1. Sebagai bahan evaluasi atas laporan hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh mahasiswa untuk penyesuaian kurikulum di masa yang akan datang agar lebih adaptif dengan kebutuhan industri.
 2. Sebagai sarana pengenalan instansi pendidikan jurusan Administrasi Niaga kepada badan usaha yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang kompeten yang dihasilkan oleh jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
 3. Sebagai media untuk menjalani hubungan kerja dengan instansi yang dijadikan sebagai tempat PKL.
- c. Bagi Perusahaan
 1. Membantu tugas dan pekerjaan yang ada di perusahaan.
 2. Dapat memberikan bahan masukan positif berupa ide-ide dan saran-saran bagi perusahaan dalam proses pengembangan bisnis perusahaan.
 3. Mampu meningkatkan hubungan kerja sama antara dunia pendidikan dengan dunia industri.



1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada PT MRT Jakarta, adapun waktu dan tempat pelaksanaan dijelaskan sebagai berikut:

Nama Perusahaan	: PT MRT Jakarta
Alamat	: Wisma Nusantara Lantai 21, Jl. M.H. Thamrin No.59, RT09/RW005, Menteng, Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 10350
Waktu Pelaksanaan	: 9 Agustus s.d 6 November 2021

Pelaksanaan PKL dilakukan secara dua *shift* yaitu *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) selama 13 minggu dengan total waktu kerja 40 jam per minggu dari tanggal 9 Agustus s.d 6 November 2021. Penulis ditempatkan pada divisi *Customer Engagement* khususnya *Customer Relationship Management Departement*.

1.5 Jadwal Kegiatan

Penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi *Customer Engagement* secara dua *shift* yaitu *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO). Dalam melaksanakan kegiatan PKL, penulis perlu membuat *time sheet* atau tabel kegiatan kerja setiap bulannya kepada perusahaan untuk menjelaskan secara rinci pekerjaan yang dilaksanakan penulis setiap harinya. *Time sheet* berfungsi untuk memantau kegiatan harian dari para pemegang dan memastikan bahwa target kerja terpenuhi. Kegiatan PKL dilaksanakan secara dua *shit* yaitu *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO), seluruh karyawan didalam departemen selalu aktif melakukan diskusi dan *meeting* setiap harinya. Adapun kegiatan yang dilakukan penulis selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu:

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1.1 Rincian Kegiatan PKL Bulan Agustus s.d November 2021

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
1	9 Agustus 2021	08.00	13.00	5	On board internship dengan HC dan pengenalan beberapa informasi penting terkait Customer Engagement Division dengan Ibu Syofy selaku Customer Engagement Division Head dan Bapak Akbar selaku Customer Care Departement Head via whatsApp call	
2	10 Agustus 2021	08.00	14.00	6	Memahami laporan harian Customer Care, laporan bulanan Contact Center dan laporan bulanan Non Voice	
3	12 Agustus 2021	08.00	15.00	7	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan mengikuti paparan laporan bulanan Customer Care bulan Juli 2021 via Microsoft Teams	
4	13 Agustus 2021	08.00	14.30	7	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan melakukan monitoring di berbagai sosial media terkait durasi waktu pertanyaan yang diberikan di sosial media PT. MRT Jakarta	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
5	14 Agustus 2021	07.00	10.00	3	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
6	15 Agustus 2021	07.00	10.00	3	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
7	16 Agustus 2021	08.00	12.00	4	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan memahami laporan weekly keluhan di Customer Care Departement	
8	17 Agustus 2021	08.00	10.00	2	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
9	18 Agustus 2021	08.00	10.00	2	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
10	19 Agustus 2021	08.00	10.00	2	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
11	20 Agustus 2021	08.00	17.00	8	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division, memahami SOP complaint handling, memahami laporan BOD &BOC, memahami laporan gambaran keluhan, memahami laporan CRM Weekly, dan memahami laporan CRM Annually	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
12	21 Agustus 2021	08.00	10.30	2.5	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan membuat laporan CRM Weekly 3 Agustus 2021	
13	22 Agustus 2021	08.00	10.00	2	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
14	23 Agustus 2021	08.00	15.00	6	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan memeriksa kembali laporan CRM Annually dengan data yang ada	
15	24 Agustus 2021	08.00	17.00	8	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division, memeriksa kembali laporan CRM Annually dengan data yang ada dan membuat laporan BOD-BOC	
16	25 Agustus 2021	08.00	16.00	7	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division, membuat laporan BOD-BOC, memeriksa kembali laporan CRM Annually dengan data yang ada, membuat template baru laporan CRM Monthly	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
17	26 Agustus 2021	08.00	16.00	7	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan membuat template baru laporan CRM Monthly	
18	27 Agustus 2021	08.00	16.00	7	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division. membuat template baru laporan CRM Monthly dan melakukan koordinasi mengenai job desc selama bulan September 2021	
19	28 Agustus 2021	08.00	11.00	3	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan membuat laporan CRM Monthly	
20	29 Agustus 2021	08.00	10.00	2	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
21	30 Agustus 2021	08.00	13.00	5	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan membuat template baru laporan BOD BOC	
22	31 Agustus 2021	08.00	12.00	4	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan membuat template baru laporan BOD BOC	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
23	01 September 2021	08.00	17.00	8	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division, memahami laporan harian Customer Care, KIP dan Panduan Voice dan Non Voice Omni Channels	
24	02 September 2021	08.00	15.00	6	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division, mencoba membuat laporan harian Customer Care	
25	03 September 2021	08.00	15.00	6	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division, mencoba membuat laporan harian Customer Care	
26	04 September 2021	08.00	10.00	2	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
27	05 September 2021	08.00	10.00	2	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
28	06 September 2021	08.00	17.00	8	Membuat laporan harian Customer Care, membuat laporan gambaran keluhan periode Agustus 2021 dan mengupdate data customer bulan September 2021	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
29	07 September 2021	08.00	17.00	8	Membuat laporan harian Customer Care, membuat laporan gambaran keluhan periode Agustus 2021 versi kedua, koordinasi mengenai laporan bulanan Non Voice Agustus 2021 dan mengupdate data customer bulan September 2021	
30	08 September 2021	08.00	14.00	5	Membuat laporan harian Customer Care	
31	09 September 2021	08.00	17.00	8	Membuat laporan harian Customer Care dan membantu membuat laporan keluhan perubahan headway MRT Jakarta	
32	10 September 2021	08.00	17.00	8	Memperhatikan flow agent bagaimana ia mengoperasikan Omni Channel, mencoba menjawab 3 pertanyaan dari penumpang melalui social media dan membuat laporan urgent mengenai gangguan operasional MRT yang terjadi pada 10 September 2021	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
33	13 September 2021	08.00	17.00	8	Melakukan koordinasi bersama QA, mempelajari parameter penilaian agent dan laporan CSAT	
34	14 September 2021	08.00	15.00	6	Membuat laporan harian CSAT Non Voice, melakukan penilaian sampling terhadap agent dan juga memonitoring kinerja agent	
35	14 September 2021	08.00	14.00	5	Membuat laporan harian CSAT Non Voice, melakukan penilaian sampling terhadap agent dan juga memonitoring kinerja agent	
36	15 September 2021	08.00	14.00	5	Membuat laporan harian CSAT Non Voice dan melakukan penilaian sampling terhadap agent	
37	16 September 2021	08.00	15.30	6,5	Membuat laporan harian CSAT Non Voice, membuat pertanyaan quiz untuk refreshment agent dan mengikuti paparan laporan Contact Center untuk bulan Agustus 2021	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
38	17 September 2021	08.00	15.30	6,5	Membuat laporan harian CSAT Non Voice, melakukan penilaian sampling terhadap agent dan mengikuti refreshment agent mingguan	
39	18 September 2021	08.00	10.00	2,0	Membuat laporan Quality Monitoring Score (QMS) mingguan	
40	20 September 2021	08.00	16.30	7,5	Memahami flow cara menganalisis Digital Listening Tools, menganalisis serta mengategorikan semua sentimen yang terekam di Digital Listening Tool serta melaporkannya sebagai laporan harian	
41	21 September 2021	08.00	16.30	7,5	Menganalisis dan mengategorikan semua sentimen yang terekam di Digital Listening Tool serta melaporkannya sebagai laporan harian	
42	22 September 2021	08.00	16.30	7,5	Menganalisis dan mengategorikan semua sentimen yang terekam di Digital Listening Tool serta melaporkannya sebagai laporan harian	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
43	23 September 2021	08.00	16.30	7,5	Menganalisis dan mengategorikan semua sentimen yang terekam di Digital Listening Tool serta melaporkannya sebagai laporan harian	
44	24 September 2021	08.00	16.30	7,5	Menganalisis dan mengategorikan semua sentimen yang terekam di Digital Listening Tool serta melaporkannya sebagai laporan harian	
45	27 September 2021	08.00	12.00	4,0	Memahami Panduan Voice Omni Channels	
46	28 September 2021	08.00	16.00	7,0	Memahami laporan harian Voice Customer Care dan memperhatikan agent bagaimana ia menjawab KIP penumpang melalui call center	
47	29 September 2021	08.00	12.00	4,0	Membuat laporan harian Voice Customer Care	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
48	30 September 2021	08.00	12.00	4,0	Membuat laporan harian Voice Customer Care	
49	01 Oktober 2021	-	-	-	Sakit	
50	04 Oktober 2021	08.00	16.00	7,0	Memperhatikan agent bagaimana ia menjawab KIP penumpang melalui call center	
51	05 Oktober 2021	08.00	16.00	7,0	Melakukan koordinasi bersama QA dan mempelajari parameter penilaian agent	
52	06 Oktober 2021	08.00	12.00	4,0	Melakukan penilaian sampling terhadap agent	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
53	07 Oktober 2021	08.00	12.00	4,0	Melakukan penilaian sampling terhadap agent	
54	08 Oktober 2021	08.00	16.00	7,0	Melakukan penilaian sampling terhadap agent dan mengikuti refreshment untuk agent	
55	11 Oktober 2021	14.00	16.00	2,0	Mengikuti persiapan paparan laporan Contact Center September 2021	
56	12 Oktober 2021	08.00	17.00	8,0	Memahami laporan customer journey map beberapa stasiun dan melakukan survei di stasiun Setiabudi Astra	
57	13 Oktober 2021	08.00	14.00	5,0	Melakukan survei checkpoint di stasiun Setiabudi Astra	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
58	14 Oktober 2021	08.00	17.00	8,0	Membuat laporan Customer Journey Map Stasiun Setiabudi Astra dan mengikuti paparan laporan Contact Center untuk bulan September 2021	
59	15 Oktober 2021	08.00	12.00	4,0	Membuat revisian laporan Customer Journey Map Stasiun Setiabudi Astra	
60	18 Oktober 2021	-	-	-	-	
61	19 Oktober 2021	-	-	-	-	
62	20 Oktober 2021	-	-	-	Hari Libur Nasional Maulid Nabi Muhammad	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
63	21 Oktober 2021	08.00	17.00	8,0	Mengikuti inspeksi terkait kecelakaan pada tangga bersama tim QHSE di stasiun Bundaran HI, Istora Mandiri dan Fatmawati serta mengikuti meetings terkait pemasangan trail parfum di stasiun Bundaran HI dan Lebak Bulus	
64	22 Oktober 2021	08.00	10.00	2,0	Membuat Meetings of Minutes terkait meetings pemasangan trail parfum di stasiun Bundaran HI dan Lebak Bulus	
65	25 Oktober 2021	08.00	16.00	7,0	Melakukan survei checkpoint di stasiun Dukuh Atas BNI	
66	26 Oktober 2021	09.00	11.00	2,0	Melakukan survei checkpoint di stasiun Dukuh Atas BNI	
67	27 Oktober 2021	08.00	12.00	4,0	Membuat laporan Customer Journey Map Stasiun Dukuh Atas BNI	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
68	28 Oktober 2021	08.00	10.00	2,0	Membuat laporan Customer Journey Map Stasiun Dukuh Atas BNI	
69	29 Oktober 2021	08.00	10.00	2,0	Membuat laporan Customer Journey Map Stasiun Dukuh Atas BNI	
70	01 November 2021	-	-	-	-	
71	02 November 2021	13.00	14.00	1,0	Merevisi laporan Customer Journey Map Stasiun Dukuh Atas BNI	
72	03 November 2021	-	-	-	-	

(Bersambung)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(Sambungan tabel 1.1)

NO	TANGGAL	REKAP JAM			AKTIVITAS	CATATAN
		MULAI	AKHIR	TOTAL (JAM)		
73	04 November 2021	-	-	-	-	
74	05 November 2021	-	-	-	-	
Total Hari				66		

Sumber: Data diolah Penulis, 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Evans, Dave. 2008. *Social Media Marketing : An Hour a Day*. Indiana : Wiley Publishing
- Kotler, Philip. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI

JURNAL DAN WEBSITE

- Brodie, R.J., Ilic, A., Juric, B. & Hollebeck, L., 2011. *Consumer Engagement in A Virtual Brand Community : An Explanatory Analysis*.
- Cook, J. D., dan T. D. Wall 1980. *New York Attitude Measures of Trust, Organization Commitment, and Personal Need Nonfulfillment*. *Journal of Occupational Psychology*
- Majalah *Loyalty Management*, Vol Number 5, November 2009
- Marketing Science Institute. 2012. *Understanding Customer Experience and Behaviour. Research Priorities 2010-2012*, 4.
- Musanto, T. 2004. Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*
- Patterson P, Yu T, de Ruyter K. 2006. *Understanding Customer Engagement in Services: Advancing theory, Maintaining Relevance, Proceedings of ANZMAC Confrence*
- Sashi, CM. 2012. *Customer Engagement, Buyer-Seller Relationships and Social Media*. *Management Decision*, vol.50, no.2, pp.253-272.
- Willems, Hans. 2011. *Executing on A Customer Engagement Model. White Paper Customer-Driven Online Engagement*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

17	26 Agustus 2021	08.00	16.00	7	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan membuat template baru laporan CRM Monthly	
18	27 Agustus 2021	08.00	16.00	7	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division. membuat template baru laporan CRM Monthly dan melakukan koordinasi mengenai job desc selama bulan September 2021	
19	28 Agustus 2021	08.00	11.00	3	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan membuat laporan CRM Monthly	
20	29 Agustus 2021	08.00	10.00	2	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
21	30 Agustus 2021	08.00	13.00	5	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan membuat template baru laporan BOD BOC	
22	31 Agustus 2021	08.00	12.00	4	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division dan membuat template baru laporan BOD BOC	
23	01 September 2021	08.00	17.00	8	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division, memahami laporan harian Customer Care, KIP dan Panduan Voice dan Non Voice Omni Channels	
24	02 September 2021	08.00	15.00	6	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division, mencoba membuat laporan harian Customer Care	
25	03 September 2021	08.00	15.00	6	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division, mencoba membuat laporan harian Customer Care	
26	04 September 2021	08.00	10.00	2	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
27	05 September 2021	08.00	10.00	2	Membuat laporan update kesehatan Customer Engagement Division	
28	06 September 2021	08.00	17.00	8	Membuat laporan harian Customer Care, membuat laporan gambaran keluhan periode Agustus 2021 dan mengupdate data customer bulan September 2021	
29	07 September 2021	08.00	17.00	8	Membuat laporan harian Customer Care, membuat laporan gambaran keluhan periode Agustus 2021 versi kedua, koordinasi mengenai laporan bulanan Non Voice Agustus 2021 dan mengupdate data customer bulan September 2021	
30	08 September 2021	08.00	14.00	5	Membuat laporan harian Customer Care	
31	09 September 2021	08.00	17.00	8	Membuat laporan harian Customer Care dan membantu membuat laporan keluhan perubahan headway MRT Jakarta	
32	10 September 2021	08.00	17.00	8	Memperhatikan flow agent bagaimana ia mengoperasikan Omni Channel, mencoba menjawab 3 pertanyaan dari penumpang melalui social media dan membuat laporan urgent mengenai gangguan operasional MRT yang terjadi pada 10 September 2021	
33	13 September 2021	08.00	17.00	8	Melakukan koordinasi bersama QA, mempelajari parameter penilaian agent dan laporan CSAT	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

34	14 September 2021	08.00	15.00	6	Membuat laporan harian CSAT Non Voice, melakukan penilaian sampling terhadap agent dan juga memonitoring kinerja agent	
35	14 September 2021	08.00	14.00	5	Membuat laporan harian CSAT Non Voice, melakukan penilaian sampling terhadap agent dan juga memonitoring kinerja agent	
36	15 September 2021	08.00	14.00	5	Membuat laporan harian CSAT Non Voice dan melakukan penilaian sampling terhadap agent	
37	16 September 2021	08.00	15.30	6,5	Membuat laporan harian CSAT Non Voice, membuat pertanyaan quiz untuk refreshment agent dan mengikuti paparan laporan Contact Center untuk bulan Agustus 2021	
38	17 September 2021	08.00	15.30	6,5	Membuat laporan harian CSAT Non Voice, melakukan penilaian sampling terhadap agent dan mengikuti refreshment agent mingguan	
39	18 September 2021	08.00	10.00	2,0	Membuat laporan Quality Monitoring Score (QMS) mingguan	
40	20 September 2021	08.00	16.30	7,5	Memahami flow cara menganalisis Digital Listening Tools, menganalisis serta mengategorikan semua sentimen yang terekam di Digital Listening Tool serta melaporkannya sebagai laporan harian	
41	21 September 2021	08.00	16.30	7,5	Menganalisis dan mengategorikan semua sentimen yang terekam di Digital Listening Tool serta melaporkannya sebagai laporan harian	
42	22 September 2021	08.00	16.30	7,5	Menganalisis dan mengategorikan semua sentimen yang terekam di Digital Listening Tool serta melaporkannya sebagai laporan harian	
43	23 September 2021	08.00	16.30	7,5	Menganalisis dan mengategorikan semua sentimen yang terekam di Digital Listening Tool serta melaporkannya sebagai laporan harian	
44	24 September 2021	08.00	16.30	7,5	Menganalisis dan mengategorikan semua sentimen yang terekam di Digital Listening Tool serta melaporkannya sebagai laporan harian	
45	27 September 2021	08.00	12.00	4,0	Memahami Panduan Voice Omni Channels	
46	28 September 2021	08.00	16.00	7,0	Memahami laporan harian Voice Customer Care dan memperhatikan agent bagaimana ia menjawab KIP penumpang melalui call center	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

47	29 September 2021	08.00	12.00	4,0	Membuat laporan harian Voice Customer Care	
48	30 September 2021	08.00	12.00	4,0	Membuat laporan harian Voice Customer Care	
49	01 Oktober 2021	-	-	-	Sakit	
50	04 Oktober 2021	08.00	16.00	7,0	Memperhatikan agent bagaimana ia menjawab KIP penumpang melalui call center	
51	05 Oktober 2021	08.00	16.00	7,0	Melakukan koordinasi bersama QA dan mempelajari parameter penilaian agent	
52	06 Oktober 2021	08.00	12.00	4,0	Melakukan penilaian sampling terhadap agent	
53	07 Oktober 2021	08.00	12.00	4,0	Melakukan penilaian sampling terhadap agent	
54	08 Oktober 2021	08.00	16.00	7,0	Melakukan penilaian sampling terhadap agent dan mengikuti refreshment untuk agent	
55	11 Oktober 2021	14.00	16.00	2,0	Mengikuti persiapan paparan laporan Contact Center September 2021	
56	12 Oktober 2021	08.00	17.00	8,0	Memahami laporan customer journey map beberapa stasiun dan melakukan survei di stasiun Setiabudi Astra	
57	13 Oktober 2021	08.00	14.00	5,0	Melakukan survei checkpoint di stasiun Setiabudi Astra	
58	14 Oktober 2021	08.00	17.00	8,0	Membuat laporan Customer Journey Map Stasiun Setiabudi Astra dan mengikuti paparan laporan Contact Center untuk bulan September 2021	
59	15 Oktober 2021	08.00	12.00	4,0	Membuat revisi laporan Customer Journey Map Stasiun Setiabudi Astra	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

60	18 Oktober 2021	-	-	-	-	
61	19 Oktober 2021	-	-	-	-	
62	20 Oktober 2021	-	-	-	-	Hari Libur Nasional Maulid Nabi Muhammad
63	21 Oktober 2021	08.00	17.00	8,0		Mengikuti inspeksi terkait kecelakaan pada tangga bersama tim QHSE di stasiun Bundaran HI, Istora Mandiri dan Fatmawati serta mengikuti meetings terkait pemasangan trail parfum di stasiun Bundaran HI dan Lebak Bulus
64	22 Oktober 2021	08.00	10.00	2,0		Membuat Meetings of Minutes terkait meetings pemasangan trail parfum di stasiun Bundaran HI dan Lebak Bulus
65	25 Oktober 2021	08.00	16.00	7,0		Melakukan survei checkpoint di stasiun Dukuh Atas BNI
66	26 Oktober 2021	09.00	11.00	2,0		Melakukan survei checkpoint di stasiun Dukuh Atas BNI
67	27 Oktober 2021	08.00	12.00	4,0		Membuat laporan Customer Journey Map Stasiun Dukuh Atas BNI
68	28 Oktober 2021	08.00	10.00	2,0		Membuat laporan Customer Journey Map Stasiun Dukuh Atas BNI
69	29 Oktober 2021	08.00	10.00	2,0		Membuat laporan Customer Journey Map Stasiun Dukuh Atas BNI
70	01 November 2021	-	-	-	-	
71	02 November 2021	13.00	14.00	1,0		Merevisi laporan Customer Journey Map Stasiun Dukuh Atas BNI
72	03 November 2021	-	-	-	-	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

73	04 November 2021	-	-	-	-	
74	05 November 2021	-	-	-	-	
Total Hari				66		

Disusun oleh,

Mutlara Khalrunnisa
Politeknik Negeri Jakarta
Tanggal : 12/11/2021

Direvisi oleh,

Akbar Rayyan Subekti
Ka. Dept CRM
Tanggal :12/11/2021

Disetujui oleh,

Sayed Syahrudin
Ka. Dept. HR Services
Tanggal : -/-/.....





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Surat Keterangan Diterima PKL



Nomor : 239/EXT/HC-MRT/VII/2021

Jakarta, 1 Juli 2021

Kepada Yth.
Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd
Ketua Jurusan Administrasi Niaga
Di Depok

Perihal : Jawaban Untuk Kerja Praktek/Magang di PT MRT Jakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat yang kami terima dengan nomor 04/PL3.11/DA/2021 pada tanggal 31 Mei 2021 perihal Permohonan Kerja Praktek a.n. terlampir dengan periode selama kurang lebih 4 bulan:

Nama Mahasiwa	NIM
Mutiara Khairunnisa	1805421021

Bersama ini kami sampaikan bahwa kami dapat menerima Permohonan Ijin Kerja Praktik/Magang yang Bapak/Ibu sampaikan untuk periode waktu 9 Agustus 2021 – 6 November 2021.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

Sayed Syahrudin
Kepala Departemen HC Services



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai PKL



No : 579/EXT/HC/MRT/XII/2021 Jakarta, 20 December 2021
Subject : Internship Completion Letter
To : Whom it may concern

I, the Undersigned:

Name : Cenni Ratisha
Position : Acting Human Capital Services Department Head

Would like to certify that:

Name : Mutiara Khairunnisa
School : Politeknik Negeri Jakarta
Major : Business Administration

Has successfully completed Internship Program at **Customer Engagement Division** at PT MRT Jakarta (Perseroda) from **09 August 2021 to 05 November 2021** and with Good Result. We thank you for your kind attention and should you need further information, you may contact me at the address below.

PT MRT JAKARTA (PERSERODA),

Cenni Ratisha
Acting Human Capital Services Department Head

Wisma Nusantara , 21st floor,
Jl. M.H. Thamrin 59
Jakarta 10350
Indonesia

Telp.(62) 21 - 3906454
Fax (62) 21 - 3155846
Email Info@jakartamrt.co.id
www.jakartamrt.co.id



Lampiran 4 Sertifikat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Daftar Penilaian PKL



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos : humas@pnj.ac.id

DAFTAR PENILAIAN PKL MAHASISWA
PROGRAM SARJANA (TERAPAN) ADMINISTRASI BISNIS
Tahun Akademik 2021/2022
(DIISI OLEH SUPERVISOR)

Nama Mahasiswa : Mutiara Khairunnisa
NIM : 1805421021
Tempat PKL : Customer Engagement Division – PT. MRT Jakarta
Waktu : 9 Agustus 2021 s.d. 6 November 2021
Petunjuk Pengisian : Berilah tanda cek (√) pada setiap ruang/kolom dengan angka 1 sampai 10, yang menunjukkan tingkat kompetensi mahasiswa praktek kerja lapangan.

No	KOMPONEN YANG DINILAI	NILAI										KETERANGAN	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Kemampuan beradaptasi dengan lingkungan										√		
2	Keterampilan dalam menjalankan tugas : a) Kesesuaian dengan instruksi b) Kualitas hasil pekerjaan c) Ketepatan waktu d) Kemampuan memecahkan masalah										√	√	Kemampuan memecahkan masalah perlu di tingkatkan
3	Tanggung Jawab terhadap tugas										√		
4	Inisiatif dan kreativitas									√			Sudah bagus, namun perlu berani menyampaikan inisiatif
5	Komunikasi a) Bekerja dalam kelompok (kerja sama) b) Hubungan dengan atasan c) Hubungan dengan rekan kerja d) Hubungan dengan bawahan e) Hubungan dengan relasi										√	√	
6	Kedisiplinan										√		
7	Kemandirian									√			
8	Sikap potensial : a) Sikap menghadapi pekerjaan b) Disiplin kerja c) Loyalitas/kesetiaan d) Semangat/motivasi kerja e) Penampilan										√	√	
	Total Nilai												167.5
	Nilai rata-rata												8.81

PT. MRT Jakarta



Akbar Rayyan Subekti
(Supervisor)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Format Laporan Harian Bulan Agustus 2021

		Halaman 1
Praktek Kerja Lapangan		
FORMAT LAPORAN HARIAN DI ISI OLEH MAHASISWA		
Bulan ke	: I (Agustus)	Dari Tanggal : 9 s.d. 31 Agustus 2021
Nama Mahasiswa	: Mutiara Khairunnisa	NIM : 1805421021
Jurusan	: Administrasi Niaga	Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Nama Perusahaan	: PT. MRT Jakarta	
Tugas yang telah direncanakan :		
<ol style="list-style-type: none">1. Membuat laporan update list kesehatan Customer Engagement Division2. Memahami laporan harian, mingguan dan bulan Customer Care3. Memahami SOP Complaint Handling4. Membuat laporan BOD-BOC		
Rencana tugas berikutnya :		
<ol style="list-style-type: none">1. Memahami KIP2. Memahami Panduan Non Voice Omni Channels3. Membuat laporan harian Non Voice MRT Jakarta4. Membuat laporan gambaran keluhan bulanan5. Membuat laporan harian CSAT6. Membuat laporan Quality Monitoring Score (QMS) mingguan7. Menganalisis dan mengategorikan sentimen di sosial media tentang MRT Jakarta		
Komentar tentang tugas yang telah dikerjakan :		
Tugas dapat diselesaikan dengan baik.		
Hambatan-hambatan yang telah ditemui dalam pekerjaan :		
Mengoperasikan rumus-rumus yang ada di Excel dan memanage waktu agar laporan diselesaikan tepat waktu dengan waktu yang disediakan minim.		
Komentar pembimbing di perusahaan :		
-		
		Jakarta, 24 Desember 2021
Diketahui		
Akbar Rayyan Subekti Supervisor Perusahaan		Mutiara Khairunnisa Nama Mahasiswa
cc : 1. Perusahaan 2. Pembimbing		



Lampiran 7 Format Laporan Harian Bulan September 2021

Halaman 2

Praktek Kerja Lapangan

FORMAT LAPORAN HARIAN
DI ISI OLEH MAHASISWA

Bulan ke : II (September)
Nama Mahasiswa : Mutiara Khairunnisa
Jurusan : Administrasi Niaga
Nama Perusahaan : PT. MRT Jakarta

Dari Tanggal : 1 s.d. 30 September 2021
NIM : 1805421021
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan

Tugas yang telah direncanakan :

1. Memahami KIP
2. Memahami Panduan Non Voice Omni Channels
3. Membuat laporan harian Non Voice MRT Jakarta
4. Membuat laporan gambaran keluhan bulanan
5. Membuat laporan harian CSAT
6. Membuat laporan Quality Monitoring Score (QMS) mingguan
7. Menganalisis dan mengkategorikan sentimen di sosial media tentang MRT Jakarta

Rencana tugas berikutnya :

1. Membuat laporan harian Voice MRT Jakarta
2. Membuat laporan Quality Monitoring Score (QMS) mingguan
3. Melakukan survei *checkpoint* di beberapa Stasiun MRT
4. Membuat laporan Customer Journey Map dari beberapa stasiun

Komentar tentang tugas yang telah dikerjakan :
Tugas dapat diselesaikan dengan baik.

Hambatan-hambatan yang telah ditemui dalam pekerjaan :
Mengoperasikan rumus-rumus yang ada di Excel dan memanage waktu agar laporan diselesaikan tepat waktu dengan waktu yang disediakan minim.

Komentar pembimbing di perusahaan :
-

Jakarta, 24 Desember 2021

Diketahui

Akbar Rayyan Subekti
Supervisor Perusahaan

Mutiara Khairunnisa
Nama Mahasiswa

cc : 1. Perusahaan
2. Pembimbing

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Format Laporan Harian Bulan Oktober 2021

Halaman 3

Praktek Kerja Lapangan

FORMAT LAPORAN HARIAN
DI ISI OLEH MAHASISWA

Bulan ke : III (Oktober)
Nama Mahasiswa : Mutiara Khairunnisa
Jurusan : Administrasi Niaga
Nama Perusahaan : PT. MRT Jakarta

Dari Tanggal : 1 s.d. 31 Oktober 2021
NIM : 1805421021
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan

Tugas yang telah direncanakan :

1. Membuat laporan harian Voice MRT Jakarta
2. Membuat laporan Quality Monitoring Score (QMS) mingguan
3. Melakukan survei *checkpoint* di beberapa Stasiun MRT
4. Membuat laporan Customer Journey Map Stasiun Dukuh Atas, Stasiun Setiabudi Astra, Stasiun Senayan dan Stasiun Lebak Bulus
5. Membuat Meetings of Minute

Rencana tugas berikutnya :

1. Melakukan survei *checkpoint* di beberapa Stasiun MRT
2. Membuat laporan Customer Journey Map

Komentar tentang tugas yang telah dikerjakan :
Tugas dapat diselesaikan dengan baik.

Hambatan-hambatan yang telah ditemui dalam pekerjaan :
Mengoperasikan rumus-rumus yang ada di Excel dan manage waktu agar laporan diselesaikan tepat waktu dengan waktu yang disediakan minim.

Komentar pembimbing di perusahaan :
-

Jakarta, 24 Desember 2021

Diketahui

Akbar Rayyan Subekti
Supervisor Perusahaan

Mutiara Khairunnisa
Nama Mahasiswa

cc : 1. Perusahaan
2. Pembimbing



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Format Laporan Harian Bulan November 2021

Halaman 4

Praktek Kerja Lapangan

FORMAT LAPORAN HARIAN
DI ISI OLEH MAHASISWA

Bulan ke : III (Oktober)
Nama Mahasiswa : Mutiara Khairunnisa
Jurusan : Administrasi Niaga
Nama Perusahaan : PT. MRT Jakarta

Dari Tanggal : 1 s.d. 6 November 2021
NIM : 1805421021
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan

Tugas yang telah direncanakan :

1. Melakukan survei *checkpoint* di Stasiun Bundaran HI, Stasiun Istora Mandiri dan Stasiun Fatmawati

Rencana tugas berikutnya :

-

Komentar tentang tugas yang telah dikerjakan :
Tugas dapat diselesaikan dengan baik.

Hambatan-hambatan yang telah ditemui dalam pekerjaan :

-

Komentar pembimbing di perusahaan :

-

Jakarta, 24 Desember 2021

Diketahui

Akbar Rayyan Subekti
Supervisor Perusahaan

Mutiara Khairunnisa
Nama Mahasiswa

- cc : 1. Perusahaan
2. Pembimbing



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10 Format Penilaian Kompetensi Bagian I

I. Penilaian kualitatif terhadap mahasiswa selama melakukan PKL (Praktek Kerja Lapangan) Agustus 2021

1. Jenis pekerjaan apa saja yang dilaksanakan oleh mahasiswa kami selama praktek kerja di perusahaan saudara
 - Laporan form kesehatan
 - Pembuatan laporan-laporan complaint handling
 - Pemahaman mengenai SOP dan Mapping kategori ticketing
2. Jenis pekerjaan apa sajakah yang dapat dilaksanakan oleh mahasiswa kami ?
 - Penginputan form kesehatan
 - Pembuatan laporan daily/weekly/monthly dan format tahunan untuk KPI complaint handling
3. Jenis pekerjaan apa sajakah yang dapat dilaksanakan oleh mahasiswa kami tetapi hasilnya belum sempurna ?
 - Penginputan laporan format tahunan untuk KPI complaint handling
4. Jenis pekerjaan apa sajakah yang tidak dapat dilakukan oleh mahasiswa kami ?
 - Tidak ada
5. Menurut saudara, apakah mahasiswa kami sudah menampakkan keprofesionalannya ?
Misalnya dalam mengatur waktu, mengerjakan pekerjaan-pekerjaannya, membuat laporan kerja harian, hubungan personal dengan karyawan-karyawan di sini ?
Misalnya dalam mengatur waktu, mengerjakan pekerjaan-pekerjaannya, membuat laporan kerja harian, hubungan personal dengan karyawan-karyawan di sini ?
 - Sudah, baik.

Jakarta , 31 Agustus 2021

Akbar Rayyan Subekti

(Supervisor)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 11 Format Penilaian Kompetensi Bagian II

I. Penilaian kualitatif terhadap mahasiswa selama melakukan PKL (Praktek Kerja Lapangan) September 2021

1. Jenis pekerjaan apa saja yang dilaksanakan oleh mahasiswa kami selama praktek kerja di perusahaan saudara
 - Membuat Laporan Harian
 - Membuat Laporan Weekly
 - Membuat Laporan Bulanan (Gambar)
 - Praktek Menjadi Agent
 - Mengerjakan laporan harian Customer Satisfaction
 - Melakukan proses random sampling (penilaian Agent)
 - Mengerjakan laporan mingguan QA
 - Membuat quiz (pertanyaan) untuk Agent
 - Analisa data sentimen pengguna MRT di media sosial
 - Kategorisasi sentimen negatif berdasarkan data Digital Listening Tools
 - Membuat dan mengirim sentimen negatif ke tim Omni Channel untuk pembuatan tiket
 - Mengerjakan laporan harian Tim Call center
 - Tandem buddy to buddy
2. Jenis pekerjaan apa sajakah yang dapat dilaksanakan oleh mahasiswa kami ?
 - Membuat Laporan Harian
 - Membuat Laporan Weekly
 - Membuat Laporan Bulanan (Gambar)
 - Praktek Menjadi Agent
 - Mengerjakan laporan harian Customer Satisfaction
 - Melakukan proses random sampling
 - Mengerjakan laporan mingguan QA
 - Membuat quiz (pertanyaan) untuk Agent
 - Analisa dan pembuatan laporan sentimen negatif harian
3. Jenis pekerjaan apa sajakah yang dapat dilaksanakan oleh mahasiswa kami tetapi hasilnya belum sempurna ?
 - Mengerjakan laporan mingguan QA
 - Analisa data sentimen
 - Online sebagai agent call center, belum percaya diri
4. Jenis pekerjaan apa sajakah yang tidak dapat dilakukan oleh mahasiswa kami ?
 - Menentukan relevansi sentimen
5. Menurut saudara, apakah mahasiswa kami sudah menampakkan keprofesionalannya ?
 - Misalnya dalam mengatur waktu, mengerjakan pekerjaan-pekerjaannya, membuat laporan kerja harian, hubungan personal dengan karyawan-karyawan di sini ?
 - Misalnya dalam mengatur waktu, mengerjakan pekerjaan-pekerjaannya, membuat laporan kerja harian, hubungan personal dengan karyawan-karyawan di sini ?
Sudah
 - Misalnya dalam mengatur waktu, mengerjakan pekerjaan-pekerjaannya, membuat laporan kerja harian, hubungan personal dengan karyawan-karyawan di sini ?
Sudah
 - Sudah mendekati sempurna namun masih harus diingatkan Kembali saat mulai bekerja

Halaman 6

- Sudah menampakkan dan hanya perlu lebih terbiasa.

Jakarta , 30 September 2021

Akbar Rayyan Subekti

(Supervisor)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 12 Format Penilaian Kompetensi Bagian III

I. Penilaian kualitatif terhadap mahasiswa selama melakukan PKL (Praktek Kerja Lapangan) Oktober 2021

1. Jenis pekerjaan apa saja yang dilaksanakan oleh mahasiswa kami selama praktek kerja di perusahaan saudara
 - Pemahaman materi Quality Assurance Voice MRT Jakarta
 - Pengambilan Sample CS Voice MRT Jakarta
 - Penilaian standar layanan Voice MRT Jakarta
 - Report harian dan mingguan Quality Assurance Voice MRT Jakarta
2. Jenis pekerjaan apa sajakah yang dapat dilaksanakan oleh mahasiswa kami ?
 - Pemahaman materi Quality Assurance Voice MRT Jakarta
 - Pengambilan Sample CS Voice MRT Jakarta
 - Penilaian standar layanan Voice MRT Jakarta
 - Report harian dan mingguan Quality Assurance Voice MRT Jakarta
3. Jenis pekerjaan apa sajakah yang dapat dilaksanakan oleh mahasiswa kami tetapi hasilnya belum sempurna ?
 - Analisa case by case parameter voice untuk informasi, permintaan, keluhan penelpon
4. Jenis pekerjaan apa sajakah yang tidak dapat dilakukan oleh mahasiswa kami ?
 - Pekerjaan dapat dilakukan semua oleh mahasiswa dengan baik
5. Menurut saudara, apakah mahasiswa kami sudah menampakkan keprofesionalannya ? Misalnya dalam mengatur waktu, mengerjakan pekerjaan-pekerjaannya, membuat laporan kerja harian, hubungan personal dengan karyawan-karyawan di sini ?
 - Mahasiswa sudah bias mengatur waktu saat berkerja
 - Intersaksi dengan CS Voice, SV, dan QA dilakukan dengan baik
 - Hasil laporan harian sudah dipahami dengan baik

Jakarta, 30 Oktober 2021


Akbar Rayyan Subekti
.....
(Supervisor)

JAKARTA



Lampiran 13 Absensi PKL Bulan Agustus 2021

Yth. Bapak Direktur Politeknik Negeri Jakarta
c.q. Ketua Jurusan Administrasi Niaga
di Kampus Baru UI - Depok

+

DAFTAR HADIR JOB TRAINING MAHASISWA/ JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI JAKARTA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN ADMINISTRASI BISNIS TAHUN AKADEMIK 2021/2022																																								
No	Nama Mahasiswa	N I M	BULAN : Agustus 2021																												TOTAL				Keterangan					
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	H		A	S	I		
1	Mutiara Khaerunnisa	1805421021								H	H	H	H						H	H	H	H												H	H	17	-	-	-	
2																																								
3																																								
4																																								
5																																								
6																																								

Keterangan :
H = Hadir
A = Absen
S = Sakit
I = Izin

Catatan :

Jum'at, 24 Desember 2021

Akbar Ravyan Subekti
Supervisor

Praktek Kerja Lapangan



Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 14 Absensi PKL Bulan September 2021

Yth. Bapak Direktur Politeknik Negeri Jakarta
 c.q. Ketua Jurusan Administrasi Niaga
 di Kampus Baru UI - Depok

DAFTAR HADIR JOB TRAINING MAHASISWA/ JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI JAKARTA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN ADMINISTRASI BISNIS TAHUN AKADEMIK 2021/2022																																						
No	Nama Mahasiswa	N I M	BULAN : September 2021																													TOTAL			Keterangan			
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	H		A	S	I
1	Mutiara Khairunnisa	1805421021	H	H	H		H	H	H	H	H		H	H	H	H		H	H	H	H		H	H	H	H		H	H	H		22	-	-	-			
2																																						
3																																						
4																																						
5																																						
6																																						

Keterangan :
 H = Hadir
 A = Absen
 S = Sakit
 L = Izin

Catatan :

Jum'at, 24 Desember 2021

Akbar Rayyan Subekti
 Supervisor

Praktek Kerja Lapangan





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 15 Absensi PKL Bulan Oktober 2021

Halaman 3

Yth. Bapak Direktur Politeknik Negeri Jakarta
c. q. Ketua Jurusan Administrasi Niaga
di Kampus Baru UI - Depok

DAFTAR HADIR JOB TRAINING MAHASISWA/ JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI JAKARTA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN ADMINISTRASI BISNIS TAHUN AKADEMIK 2021/2022																																						
No	Nama Mahasiswa	N I M	BULAN : Oktober 2021																														TOTAL				Keterangan	
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	H	A	S		I
1	Mutiara Khairunnisa	1805421021	H			H	H	H	H	H		H	H	H	H				H	H	H	H	H				H	H	H	H				21	-	-	-	
2																																						
3																																						
4																																						
5																																						
6																																						

Keterangan :
H = Hadir
A = Absen
S = Sakit
I = Izin

Catatan :

Jum'at, 24 Desember 2021

Akbar Rayyan Subekti
Supervisor

Praktek Kerja Lapangan





Lampiran 15 Absensi PKL Bulan November 2021

Yth. Bapak Direktur Politeknik Negeri Jakarta
c.q. Ketua Jurusan Administrasi Niaga
di Kampus Baru UI - Depok

Table with columns: No, Nama Mahasiswa, NIM, BULAN: November 2021 (days 01-31), TOTAL (H, A, S, I), Keterangan. Row 1: Mutiara Khairunnisa, 1805421021, H H H H H, 5 - - -

Keterangan:
H = Hadir
A = Absen
S = Sakit
I = Izin

Catatan:

Four horizontal lines for notes.

Jumat, 24 Desember 2021

Handwritten signature of Akbar Rayyan Subekti

Akbar Rayyan Subekti
Supervisor

Praktek Kerja Lapangan



- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta