

LAPORAN MAGANG MB-KM
PENGARUH *REMINDER* DAN *TRAINING* TERHADAP
KINERJA *SALES AGENT* DI GERAJ INDOSAT
OOREDOO PANDANARAN SEMARANG



Disusun Oleh:
DIAZ KUSUMAWARDHANI
NIM: 30401800080

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2022

**PENGARUH REMINDER DAN TRAINING TERHADAP
KINERJA SALES AGENT DI GERAI INDOSAT
OOREDOO PANDANARAN SEMARANG**

**Laporan Magang MB-KM
Untuk memenuhi sebagai persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

DIAZ KUSUMAWARDHANI

NIM: 30401800080

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2022**

Laporan Magang MB-KM

PENGARUH *REMINDER* DAN *TRAINING* TERHADAP KINERJA *SALES AGENT* DI GERAJ INDOSAT OOREDOO PANDANARAN SEMARANG

Disusun Oleh:
DIAZ KUSUMAWARDHANI
NIM: 30401800080

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia Laporan Magang MB-KM Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 22 Januari 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,

Dosen Supervisor



Arizqi SE., MM
NIDN: 0627109002



Putik Heppi Amiliani
NIK: MIN2010813

**PENGARUH *REMINDER* DAN *TRAINING* TERHADAP KINERJA SALES
AGENT DI GERAI INDOSAT OOREDOO PANDANARAN SEMARANG**

Disusun Oleh :
Diaz Kusumawardhani
NIM : 30401800080

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 22 Januari 2022
Susunan Dewan Peguji

Pembimbing



Arizqi SE., MM.
NIDN: 0627109002

Penguji I



Digitally signed
by Dr. Lutfi
Date: 2022.03.07
10:40:06 +07'00'

Dr. Lutfi Nurcholis. ST, SE, MM
NIDN: 0623036901

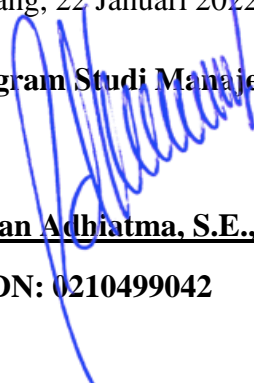
Penguji II



Dr. Drs. Mulyana M.Si
NIDN: 0607056003

Usulan penelitian laporan MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Semarang, 22 Januari 2022

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma, S.E., M.M
NIDN: 0210499042

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Diaz Kusumawardhani
NIM : 30401800080
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa Laporan Magang MBKM saya yang berjudul “Pengaruh Reminder dan Training Terhadap Kinerja Sales Agent Di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip penulis telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti Laporan Magang MBKM ini hasil plagiasi atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Semarang, 27 Juni 2022

Yang Menyatakan



Diaz Kusumawardhani
NIM.30401800080

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Diaz Kusumawardhani

NIM : 30401800080

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*~~ dengan judul :

Pengaruh *Reminder* dan *Training* Terhadap Kinerja Sales Agent

Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 27 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Diaz Kusumawardhani

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Di era globalisasi sekarang ini, banyaknya perusahaan jaringan telekomunikasi yang berlomba meningkatkan kualitas kinerja SDM untuk meningkatkan perusahaannya. Semakin baik kualitas SDM pada suatu perusahaan maka semakin baik pula perusahaan itu. Upaya peningkatan SDM yang dilakukan PT. Indosat Ooredoo bersumber pada pemberian *reminder* serta *training* kepada *sales agent* yang bekerja di gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang. Tujuan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh adanya *reminder* dan *training* yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja. Pengamatan dan pengumpulan data yang telah dilakukan mampu menjelaskan beberapa permasalahan yang ada selama 3 bulan praktek magang di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Kota Semarang. Kajian teori secara kritis yang dibentuk telah dilakukan untuk menjelaskan berbagai masalah yang ditemukan terkait dengan upaya peningkatan kinerja SDM pada pekerja yang ada di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran dengan metode komparasi idealisme teori yang dibangun dengan realita yang ada di lapangan, ditemukan bahwa upaya peningkatan yang diberi perusahaan agar kinerja SDM semakin meningkat dan bisa memberikan hasil yang baik pada perusahaan sudah sesuai dengan target yang diinginkan perusahaan.

Kata Kunci: Peringatan, Pelatihan, Kinerja SDM, Indosat Ooredoo

ABSTRACT

In the current era of globalization, many telecommunications network companies are competing to improve the quality of HR performance to improve their companies. The better the quality of human resources in a company, the better the company will be. Efforts to increase human resources by PT. Indosat Ooredoo originates from providing reminders and training to sales agents who work at Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang outlets. The purpose of this research is to find out how much influence the reminder and training provided by the company to improve the quality of work. Observations and data collection that have been carried out are able to explain some of the problems that existed during the 3 months of internship practice at the Indosat Ooredoo Pandanaran Outlet, Semarang City. A critical theoretical study that was formed has been carried out to explain the various problems found related to efforts to improve HR performance for workers at the Indosat Ooredoo Pandanaran Outlet with the theoretical idealism comparison method built with the reality in the field, it was found that the improvement efforts given by the company so that HR performance is increasing and can provide good results for the company, it is in accordance with the targets desired by the company.

Keywords: Reminder, Training, HR Performance, Indosat Ooredoo.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan MBKM Program Magang tanpa suatu halangan. Laporan ini menyajikan hasil seluruh kegiatan yang penulis lakukan selama Praktek Magang di PT. Indosat Tbk., Semarang.

Laporan ini ditulis berdasarkan kerja praktek yang dihasilkan penulis di PT. Indosat Tbk., yang dimulai pada tanggal 1 April sampai dengan tanggal 16 Juli 2021. Adapun laporan magang ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh pendidikan Program Studi S1 Jurusan Ekonomi Prodi Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung.

Pelaksanaan praktek magang ini tidak terlepas dari dukungan motivasi serta bantuan dari pihak-pihak yang senantiasa membantu penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepadapenulis.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukunganlainnya.
3. Ibu Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung.
4. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma SE., MM. selaku Kaprodi S1 Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung.
5. Bapak Drs. Mulyana, M.Si. selaku dosen wali.

6. Ibu Arizqi SE., MM. selaku dosen pembimbing lapangan.
7. Bapak Swandi Tjia selaku *Senior Vice President Head Region Central & West Java* PT. Indosat Ooredoo yang telah memberikan izin atau kesempatan kepadapenulis untuk melaksanakan kegiatan praktek magang selama 3 bulan 2 minggu.
8. Ibu Penny Anggraeni selaku *Senior Vice President Head of Regional GTM & Trade Marketing Central & West Java Region* PT. Indosat Ooredoo yang telahmembantu banyak dalam kegiatan magang selama 3 bulan 2 minggu.
9. Ibu Putik Heppi Amiliani selaku *Supervisor* Gerai Indosat Ooredoo Pandanaranyang membantu begitu banyak dalam kegiatan penulis selama praktek magangdi Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran.
10. Mbak Mina dan Mbak Shintia selaku *Tim Leader* di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang yang senantiasa membantu kegiatan magang.
11. Seluruh staff dan customer service Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang yang telah membantu penulis dalam melaksanakan praktek magangini.
12. Ryan, Fita, Herda, Umar yang senantiasa memberi dukungan dan doa dalam kegiatan praktek magang serta dalam penyusunan laporan magang ini.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas perilaku dan tutur kata yang kurang berkenanbagi segenap pihak PT. Indosat Ooredoo Tbk. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yangmembangun agar dapat memperbaiki kekurangan pada penulisan laporan selanjutnya.Semoga laporan ini dapat memberikan informasi dan manfaat

bagi penulis sendiri dan bagi yang membacanya.

Semarang, 22 Januari 2022



Diaz Kusumawardhani



DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Magang	5
1.5 Batasan Masalah	5

1.6	Sistematika Penulisan	6
BAB II PROFIL PERUSAHAAN		8
2.1	Profil Perusahaan	8
2.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	8
2.1.2	Tinjauan Umum Perusahaan	9
2.1.3	Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan	10
2.1.4	Rencana Jangka Panjang	11
2.1.5	Lokasi Perusahaan	12
2.1.6	Struktur Perusahaan	13
2.1.7	Struktur Organisasi	15
2.1.8	Divisi Pada Perusahaan	22
2.2	Aktivitas Magang	23
2.2.1	Peraturan dalam Gerai Indosat Ooredoo	25
2.2.2	Pelaksanaan Kerja	26
2.2.3	Tugas Yang Dikerjakan Sales Agent	27
2.2.4	Tugas Mahasiswa Magang	29
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH		37
3.1	Permasalahan yang ada di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran	37
BAB IV KAJIAN PUSTAKA		40
4.1	Kinerja Sumber Daya Manusia	40

4.1.1	Pengertian	40
4.1.2	Faktor Peningkatan Kinerja SDM	41
4.2	<i>Reminder</i> /Peringatan.....	43
4.2.1	Pengertian	43
4.2.2	Macam-macam reminder di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran.....	43
4.3	<i>Training</i> / Pelatihan	44
4.3.1	Pengertian	45
4.3.2	Tujuan Pelatihan.....	45
4.3.3	Manfaat Pelatihan.....	45
4.3.4	Indikator Pelatihan.....	46
4.3.5	<i>Training</i> /Pelatihan yang ada di Gerai Indosat Pandanaran.....	47
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		49
5.1	Analisis Data.....	49
5.2	Pembahasan.....	69
5.2.1	Pengaruh <i>reminder</i> terhadap kinerja <i>sales agent</i> di gerai Indosat OoredooPandanaran Semarang.	69
5.2.2	Pengaruh <i>training</i> terhadap kinerja <i>sales agent</i> di gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang.....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		73
6.1	Kesimpulan.....	73
6.2	Rekomendasi.....	74

6.2.1	Rekomendasi Untuk Perusahaan	74
6.2.2	Rekomendasi Untuk <i>Sales agent</i>	76
6.2.3	Rekomendasi Untuk Universitas	76
BAB VII REFLEKSI DIRI		78
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN		86



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Logbook Minggu ke 1 Bulan April	88
Tabel 2 Logbook Minggu ke 2 Bulan April	89
Tabel 3 Logbook Minggu ke 3 Bulan April	91
Tabel 4 Logbook Minggu ke 4 Bulan April	92
Tabel 5 Logbook Minggu ke 1 Bulan Mei	94
Tabel 6 Logbook Minggu ke 2 Bulan Mei	95
Tabel 7 Logbook Minggu ke 3 Bulan Mei	97
Tabel 8 Logbook Minggu ke 4 Bulan Mei	99
Tabel 9 Logbook Minggu ke 1 Bulan Juni	101
Tabel 10 Logbook Minggu ke 2 Bulan Juni	102
Tabel 11 Logbook Minggu ke 3 Bulan Juni	103
Tabel 12 Logbook Minggu ke 4 Bulan Juni	104
Tabel 13 Logbook Minggu ke 5 Bulan Juni	105
Tabel 14 Logbook Minggu 1 Bulan Juli.....	106
Tabel 15 Logbook Minggu 2 Bulan Juli.....	107
Tabel 16 Logbook Minggu 3 Bulan Juli.....	108
Tabel 17 Tabel Development	109
Tabel 18 Tabel Proses Bimbingan Dosen Supervisor	122
Tabel 19 Tabel Proses Bimbingan Dosen Pembimbing Lapangan	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Logo Indosat Tahun 1984 Sampai Tahun 2005.....	8
Gambar 2. 2	Logo Indosat Tahun 1984 Sampai Tahun 2005.....	9
Gambar 2. 3	Logo Indosat Ooredoo setelah rebranding.....	10
Gambar 2. 4	Logo IM3 Ooredoo setelah rebranding.....	10
Gambar 2. 5	Lokasi Gedung Indosat Ooredoo	12
Gambar 2. 6	Struktur Perusahaan Indosat Ooredoo	13
Gambar 2. 7	Struktur Organisasi Gedung Indosat Ooredoo Pandanaran	15
Gambar 2. 8	Pelayanan sales agent	28
Gambar 2. 9	Paket Data Internet IMPreneur	28
Gambar 2. 10	Paket Data Internet PRIME	29
Gambar 2. 11	Kegiatan Briefing Pagi	30
Gambar 2. 12	Kegiatan Briefing dengan Supervisor.....	30
Gambar 2. 13	Kegiatan Menginput Data Pelamar.....	31
Gambar 2. 14	Kegiatan Interview.....	32
Gambar 2. 15	Kegiatan Training Calon Sales agent.....	33
Gambar 2. 16	Kegiatan Menginput Data Kontrak Kerja.....	33
Gambar 2. 17	Kegiatan Scan Nomor Baru	34
Gambar 2. 18	Kegiatan Mengerjakan Request Adjustment	35
Gambar 2. 19	Kegiatan Cek Lokasi pada Nomor Baru	36
Gambar 3. 1	Gambar Data Kinerja Sales Agent.....	39
Gambar 5. 1	Proses Wawancara Sales agent Gerai Indosat Pandanaran.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SURAT TUGAS	86
Lampiran 2 LOGBOOK BULAN APRIL.....	87
Lampiran 3 LOGBOOK BULAN MEI	93
Lampiran 4 LOGBOOK BULAN JUNI	100
Lampiran 5 LOGBOOK BULAN JULI.....	106
Lampiran 6 TABEL DEVELOPMENT GERAI INDOSAT OOREDOO PANDANARAN.....	109
Lampiran 7 DAFTAR HADIR PESERTA MAGANG MB-KM	110
Lampiran 8 PROSES BIMBINGAN DOSEN SUPERVISOR.....	121
Lampiran 9 PROSES BIMBINGAN DOSEN LAPANGAN	123



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bersama berjalannya arus globalisasi, dimana terdapat pertukaran informasi yang semakin cepat antar daerah, kota, hingga negara, menjadikan peranan telekomunikasi ini sangat penting. Hal itu membuat peran telekomunikasi khususnya di negara Indonesia menjadi peranan penting bagi masyarakat Indonesia bagi peajar, mahasiswa. Dimana mereka dituntut belajar serta bekerja melalui media elektronik yang terhubung oleh jaringan telekomunikasi. Perusahaan telekomunikasi sangat penting bagi pertukaran informasi dan akan terus mencermati aspek kualitas jasa yang dihasilkan. Terdapatnya teknologi komunikasi yang mutakhir itu mempermudah pengaksesan data maupun informasi yang terdapat bisa berlangsung dengan segera, efektif, serta akurat. Tata metode baru di bidang komunikasi baik terhadap transmisi data ataupun isi data terus dibesarkan untuk dapat menyesuaikan diri dari pesatnya teknomogi informasi berkembang. Tak heran jika kemajuan dalam bidang teknologi telekomunikasi ini berdampak pada banyaknya produk kartu seluler yang terbesar di pasaran. Perihal ini nampak dari intensif yang ditawarkan, potongan harga serta cashback yang diberikan tidak tanggung-tanggung dan keseriusan penyampaian iklan yang begitu gencar. Perusahaan Indosat Ooredoo merupakan perusahaan terbesar nomor 2 sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia.

Di Jawa Tengah juga terdapat beberapa perusahaan besar telekomunikasi untuk menunjang kebutuhan internet dan data yang ada di Jawa Tengah. Adapun hal-hal yang mempengaruhi pengembangan industri telekomunikasi adalah SDM berkualitas, adanya SDM yang berkualitas mampu bekerja lebih baik lagi dalam melayani permintaan konsumen sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi seperti data dan internet. Di Kota Semarang, kebutuhan jaringan telekomunikasi seperti data dan internet sangatlah besar, karena banyaknya universitas, sekolah dan perusahaan yang ada di Kota Semarang yang membutuhkan jaringan internet untuk sekolah dan bekerja.

Perusahaan telekomunikasi dan PT. Indosat Ooredoo merupakan salah satu industri layanan telekomunikasi terdapat di Indonesia, dimana salah satu masalah yang dihadapi adalah kinerja SDM yang belum optimal, hal itu dibuktikan dengan salah satu indikator kinerja itu sendiri, yaitu disiplin kerja. Tindakan tidak disiplin yang dilakukan oleh para *sales agent* gerai indosat ooredoo pandanaran seperti datang terlambat, briefing yang tidak tepat waktu, serta tidak disiplin dalam hal administrasi. Sikap tidak disiplin dalam administrasi yang dilakukan *sales agent* biasanya karena *sales agent* tidak cocok dalam membuat kode yang digunakan perusahaan dalam meminput permasalahan serta keluhan mengenai nomor para konsumennya.

Adapun solusi yang diberikan perusahaan dalam mengatasi beberapa masalah yang ada di Gerai seperti adanya reminder sebagai peringatan atas segala kesalahan yang dibuat para *sales agent*, reminder tidak diberikan secara terus menerus, jika kesalahan dilakukan sebanyak 3 kali berturut-turut maka akan diberikan surat

peringatan satu dari perusahaan. Solusi berikutnya dengan adanya training yang diberikan untuk para *sales agent* agar kualitas kerja dapat meningkat serta meminimalisir adanya kesalahan saat bekerja. Training dilakukan dengan jadwal yang sudah ditentukan perusahaan, biasanya dilakukan pada hari Jumat sampai hari Selasa. Serta adanya training setiap 3 bulan sekali yang diadakan langsung dari kantor pusat Jakarta. Perusahaan yang baik pasti memiliki sumber daya manusia yang baik pula di dalamnya. Bersumber pada latar belakang yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik mengambil judul laporan PENGARUH REMINDER DAN TRAINING TERHADAP KINERJA *SALES AGENT* DI GERAI INDOSAT OOREDOO PANDANARAN SEMARANG.

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas kerja dan disiplin kerja yang diharapkan oleh perusahaan tentu dengan hasil yang baik. Semua perusahaan mengharapkan besarnya nilai kualitas kerja pada setiap pekerjanya serta disiplin kerja pada semua pekerjanya dalam kegiatan bekerjanya. Oleh karena itu perusahaan Indosat Ooredoo di Pandanaran Semarang khususnya dalam gerai Indosat Ooredoo Pandanran Semarang melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas para *sales agent* dan meningkatkan kedisiplinan dari para *sales agent* di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang.

Berdasarkan fenomena gap yang ada, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *reminder* terhadap kinerja *sales agent* di gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang?
2. Bagaimana pengaruh *training* terhadap kinerja *sales agent* di gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penulisan dalam melaksanakan program magang MB-KM di Gerai Indosat Pandanaran Semarang ini adalah:

1. Tujuan Umum
 - a. Membekali diri dengan wawasan serta pengetahuan secara nyata yang didapati di dunia kerja.
 - b. Menguraikan masalah-masalah yang ada di dalam Gerai Indosat Pandanaran Semarang
 - c. Memperoleh pengalaman serta pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis serta melatih tanggung jawab, disiplin dalam melaksanakan tugas-tugas yang dikerjakan.
2. Tujuan Khusus
 - a. Memenuhi syarat kelulusan sebagai tugas akhir mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang mengikuti MBKM program magang.
 - b. Mempelajari dunia kerja yang nyata dalam lingkungan kerja di Gerai Indosatpandanaran Semarang.
 - c. Membekali diri dengan wawasan serta pengetahuan secara nyata yang didapati di dunia kerja.

- d. Mendapatkan cerminan nyata tentang pelaksanaan ilmu ataupun teori yang selama ini diperoleh melalui bangku kuliah serta membandingkannya dengan keadaan di lapangan.
- e. Mengetahui struktur organisasi yang ada di gedung Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat penulisan dalam melaksanakan program magang MB-KM di Gerai Indosat Pandanaran Semarang ini adalah:

- 1. Untuk Mahasiswa
 - a. Memperluas pengetahuan serta cara berfikir mahasiswa.
 - b. Untuk mengenali gambaran umum serta lingkungan perusahaan secara langsung dan nyata.
 - c. Meningkatkan serta menguatkan perilaku profesionalisme yang dibutuhkan mahasiswa untuk memasuki lapangan kerja yang sesuai dengan bidangnya.
- 2. Manfaat Magang untuk perusahaan (PT. Indosat Ooredoo)
 - a. Mahasiswa magang mampu membantu pekerjaan-pekerjaan di perusahaan terkait, yang disesuaikan dengan kemampuannya sehingga beban pekerjaandi perusahaan tersebut menjadi lebih ringan.
 - b. Perusahaan bisa menjalankan ikatan kerja sama baik dengan lembaga pendidikan.
 - c. Perusahaan mampu menerima ide-ide baru serta fasilitas yang positif dari mahasiswa.

1.5 Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu dan banyaknya kegiatan saat menjalankan praktek magang ini, maka perlu diadakan perbatasan masalah agar memudahkan pembahasan selanjutnya sehingga tidak menyinggung dari permasalahan yang akan dibahas. Penulis membatasi proses pembuatan laporan magang tersebut, dimana data dari praktek magang yang dikelola adalah data praktek magang yang ada pada bulan April – Juli 2021.

1.6 Sistematika Penulisan

Ada pula penataan laporan ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berupa uraian yang berisikan mengenai pendahuluan yaitu latarbelakang, rumusan masalah, tujuan program magang, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan uraian gambaran umum perusahaan atau instansi yang menjadi tempat kegiatan magang seperti profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, lokasi perusahaan, struktur perusahaan, struktur organisasi, job description, dan aktivitas magang di PT. Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang.

BAB III IDENTIFIKASI MASALAH

Pada bab ini berisikan masalah yang ada pada gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang serta data terkait yang menunjukkan sebagai masalah yang ada.

BAB IV LANDASAN TEORI

Pada Bab ini menjelaskan mengenai landasan yang menjelaskan tentang pengertian perusahaan telekomunikasi, SDM (Sumber Daya Manusia), fungsi SDM (Sumber Daya Manusia), dan kompensasi meliputi sistem kerja serta penjelasan lainnya yang dapat mendukung penulis dalam penyelesaian penulisan laporan magang.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan penguraian dan menjabarkan suatu masalah menggunakan metode wawancara kepada seluruh *sales agent* yang bekerja di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran secara detail.

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini menjelaskan adanya kesimpulan pendapat mengenai masalah yang dianalisis serta memberikan rekomendasi terkait pembahasan kepada instansi perusahaan serta program studi.

BAB VII REFLEKSI DIRI

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hal-hal positif yang diterima selama kegiatan magang, adanya penjabaran manfaat dalam pengembangan *soft skills* serta penjabaran mengenai rencana perbaikan dan pengembangan diri.

BAB II

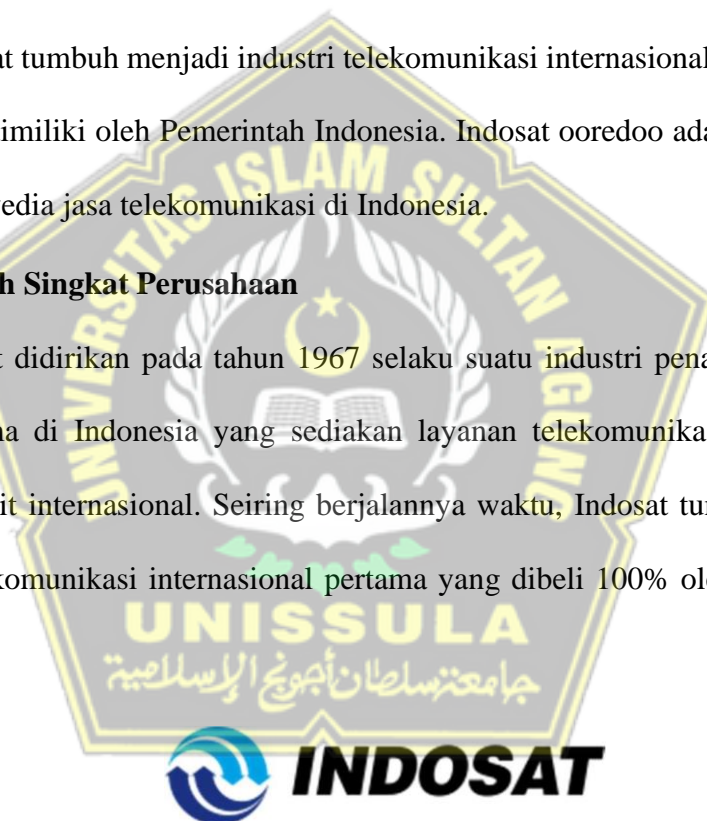
PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

PT. Indosat Ooredoo didirikan pada tahun 1967 selaku suatu industri penanaman modal asing yang paling awal di Indonesia dengan menyediakan layanan telekomunikasi internasional melalui satelit internasional. Seiringnya waktu Indosat tumbuh menjadi industri telekomunikasi internasional pertama yang dibeli serta dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Indosat ooredoo adalah salah satu industri penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia.

2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Indosat didirikan pada tahun 1967 selaku suatu industri penanaman modal asing pertama di Indonesia yang sediakan layanan telekomunikasi internasional melalui satelit internasional. Seiring berjalannya waktu, Indosat tumbuh menjadi industri telekomunikasi internasional pertama yang dibeli 100% oleh Pemerintah Indonesia.



Gambar 2. 1 Logo Indosat Tahun 1984 Sampai Tahun 2005

Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Indosat_Ooredoo.

Pada tahun 1994 Indosat menjadi industri publik yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia serta New York Stock Exchange, Pemerintah Indonesia 65% serta publik 35%. Pada tahun 2003 Indosat bergabung dengan tiga anak perusahaan, di antaranya: Satelindo, IM3 dan Bimaghara untuk membentuk operator seluler di

Indonesia. Indosat mendapat lisensi dengan jaringan 3G dan memperkenalkan layanan jaringan 3,5G atau LTE (Long Term Evolution) di Jakarta dan Surabaya.



Gambar 2. 2 Logo Indosat Tahun 1984 Sampai Tahun 2005

Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Indosat_Ooredoo.

Saat tahun 2009 Qtel membeli saham dengan seri B sebanyak 24% dari publik sehingga menjadi pemegang saham besar dari Indosat dengan kepemilikan sebesar 65%. Indosat mendapatkan lisensi tambahan frekuensi jaringan 3G dari kementerian Komunikasi serta Informatika. Disamping itu, Indosat juga memenangkan tender untuk lisensi WiMax yang diadakan pemerintah. Pada tahun 2012 Indosat mampu menggapai angka 58,5 Juta untuk jumlah pelanggan yang didukung oleh kenaikan jaringan dan inovasi produk. Pada tahun 2013 Indosat mengadakan komersialisasi jaringan 3G di frekuensi 900 MHz. Pada tahun 2014 Indosat melakukan peluncuran komersialisasi layanan 4G di 900 MHz dengan kecepatan sampai 42 Mbps di sebagian kota besar Indonesia. Pada tahun 2015 Indosat resmi berubah menjadi nama Indosat Ooredoo sampai sekarang.

2.1.2 Tinjauan Umum Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. Indosat Ooredoo Tbk.

Lokasi : Jalan Pandanaran Nomor 131

PT. Indosat Ooredoo yang berlokasi di Pandanaran Semarang adalah gedung yang didalamnya terdapat gerai tempat pelayanan customer secara langsung, kantor call center, serta kantor kerja para pegawai Indosat Ooredoo yang mencakup

wilayah Jawa Tengah dan Jawa Barat. Dengan adanya pekerja di bidang ahli Teknologi IT, Pemasaran, dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik mampu menghasilkan produk layanan multimedia, internet dan data komunikasi yang sangat berkualitas untuk para pengguna telepon genggam.



Gambar 2. 3 Logo Indosat Ooredoo setelah rebranding
Sumber: <https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/company-profile/history>.



Gambar 2. 4 Logo IM3 Ooredoo setelah rebranding
Sumber: <https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/company-profile/history>

Makna dari logo Indosat setelah *rebranding* Indosat Ooredoo memakai warna vibrant semacam merah serta kuning. Bahwa kedua warna itu merupakan representatif dari Indosat dan Ooredoo. Merah mempunyai makna Ooredoo yang menjadi induknya, sebaliknya warna kuning merupakan Indosat. Warna yang dipilih merupakan warna yang cerah dan penuh semangat, cocok dengan brand yang diusung.

2.1.3 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

Adapun visi serta misi dari Indosat Ooredoo adalah sebagai berikut:

Visi:

Menjadi Perusahaan Telekomunikasi Digital Terdepan di Indonesia

Misi:

1. Layanan dan praktik yang membebaskan.
2. Jaringan data yang unggul.
3. Memperlakukan pelanggan sebagai sahabat.
4. Transformasi Digital.

Nilai-nilai:

1. Terpercaya, berpikir positif, konsisten dalam perkataan dan perbuatan yang terpuji serta dapat diandalkan.
2. Tekad menjadi yang terbaik, semangat mencapai keunggulan dengan melakukan perbaikan dan penyempurnaan berkesinambungan.
3. Cepat, sigap dalam memecahkan masalah, mengambil keputusan, bertindak dan beradaptasi.
4. Berjiwa muda, enerjik, dinamis, dan berani menjadi penggerak perubahan.
5. Peduli, Menunjukkan perhatian, menghargai, serta melayani sepenuh hati.

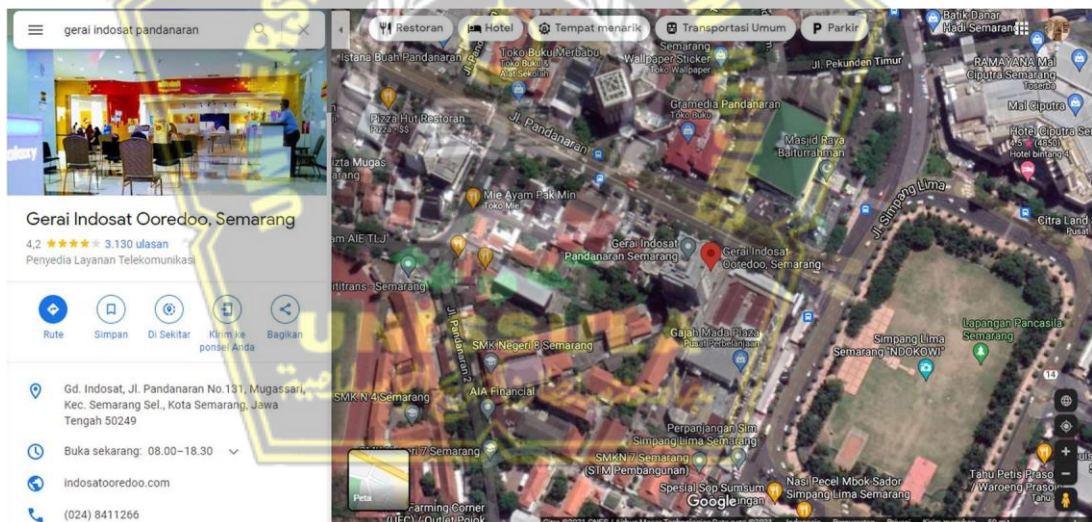
2.1.4 Rencana Jangka Panjang

Rencana jangka panjang (RJP) perusahaan Indosat Ooredoo dalam 5 tahun kedepan yang akan datang hendak meningkatkan produk 5G selaku bagian dari upaya meningkatkan kontribusi segmen B2B atau Business-to-Business. Pihak direksi Indosat Ooredoo menyatakan saat ini, kontribusi pendapatan dari segmen B2B masih terletak di kisaran 25%. Sedangkan, 75% lainnya dari segmen B2C atau Business-to-Consumer. Pencapaian yang akan datang ini didukung oleh aksi ISAT melog 3.100 menara ke PT. Dayamitra Telekomunikasi (Mitratel) dan PT Profesional Telekomunikasi Indosat Indonesia (Portelindo) dengan nilai Rp. 6,29

Triliun.

2.1.5 Lokasi Perusahaan

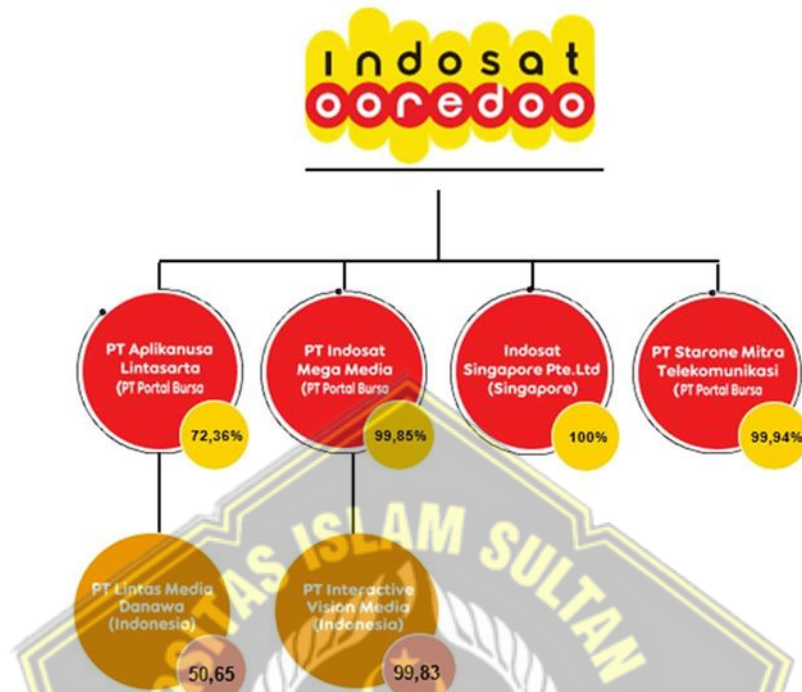
Lokasi atau letak perusahaan merupakan lokasi yang mana perusahaan melakukan aktivitas sehari-hari sehingga dalam memilih lokasi perusahaan harus berhati-hati dan teliti dalam mempertimbangkan dengan matang disertai fakta yang kongkrit dan lengkap, baik dalam aspek ekonomi maupun aspek teknisnya. Gedung kantor pusat Indosat Ooredoo berada di Jl. Medan Merdeka Barat no. 21, Gambir Jakarta Pusat. Gedung Indosat yang digunakan penulis dalam melaksanakan praktek magang berada di Jl. Pandanaran No. 131, Mugasari, Semarang Selatan, Kota Semarang Jawa Tengah, 50249.



Gambar 2. 5 Lokasi Gedung Indosat Ooredoo

Sumber:<https://www.google.co.id/maps/place/Gerai+Indosat+Ooredoo,+Semarang>

2.1.6 Struktur Perusahaan



Gambar 2. 6 Struktur Perusahaan Indosat Ooredoo

Sumber: <https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/corporate-profile/companystructure>

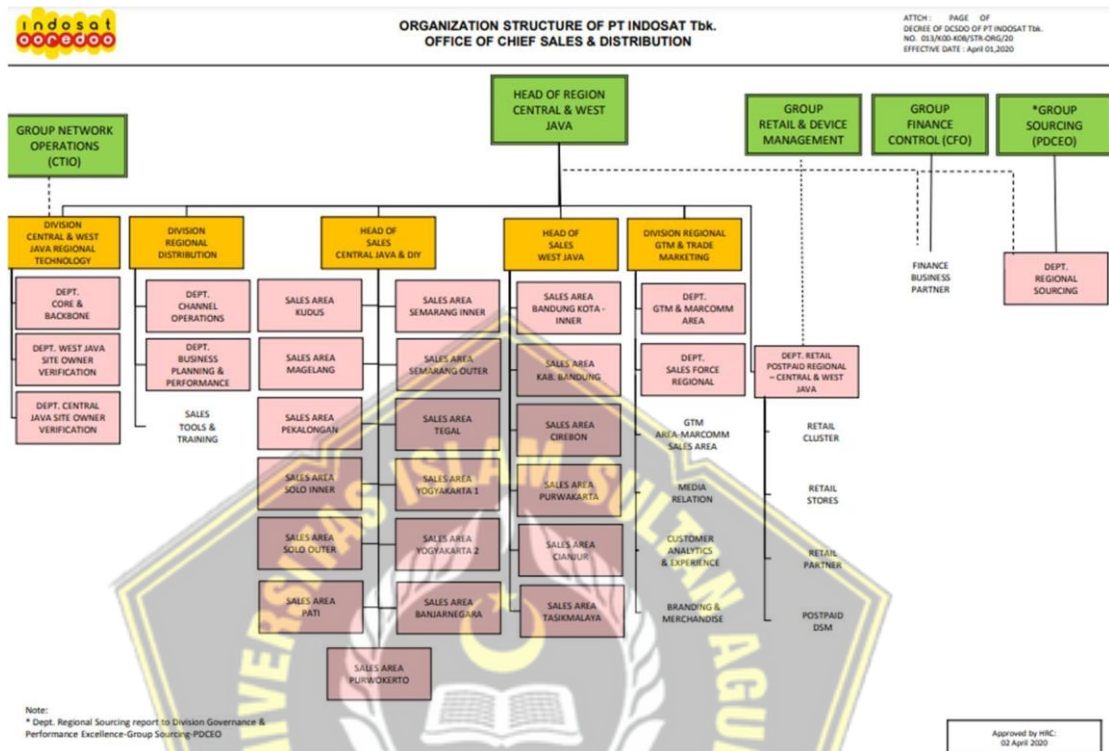
PT Aplikanusa Lintasarta (“Lintasarta”) berdiri pada tahun 1998. Bersumber dari anggaran dasarnya, Lintasarta bergerak dalam usaha penyedia layanan telekomunikasi sistem data, teknologi informasi, serta aplikasi jaringan yang mencakup penyediaan infrastruktur fisik dan aplikasi perangkat lunak serta layanan konsultasi pada sistem komunikasi dan informasi data untuk perbankan, keuangan dan industri lainnya. PT Indosat Mega Media merupakan suatu industri yang dimiliki seluruhnya oleh PT Indosat Tbk., penyelenggara jasa telekomunikasi terkemuka di Indonesia. Indosat Singapore Pte Ltd berdiri pada 21 Desember tahun 2005 untuk melakukan layanan data telekomunikasi. PT. Starone Mitra Telekomunikasi, berdiri pada tahun 2006 untuk menyediakan layanan

komunikasi dan meningkatkan infrastruktur layanan telekomunikasi dan media bertepatan pada tanggal 11 Juli 2013. PT Lintas Media Danawa berdiri pada 28 Juli 2008 untuk menyediakan jasa informasi serta komunikasi, seperti jasa-jasa pusat data, e-learning, belajar jarak jauh untuk layanan pendidikan masyarakat, layanan muatan yang berbasis pada internet. PT Interactive Vision Media, berdiri pada tanggal 21 April 2009 dalam beroprasi pada bisnis Pay TV. Per tanggal 24 April 2014, PT Intercative Vision Media masih belum memulai aktivitas usaha komersialnya. PT Citra Bhakti Indonesia, anakperusahaan dari PT Artajasa Pembayaran Elektronik serta berdiri pada tanggal 14 Mei 2012 dalam melaksanakan aktivitas usaha pengeluaran sertifikasi resmi untuk segala teknologi chip bersumber pada produk pembayaran untuk menunjang implementasi standar chip nasional pada ATM serta kartu debit



2.1.7 Struktur Organisasi

Berikut ini gambar struktur organisasi Indosat Ooredoo:



Gambar 2. 7 Struktur Organisasi Gedung Indosat Ooredoo Pandanaran

Tugas masing – masing dari struktur organisasi di Gedung Indosat Ooredoo Pandanaran sebagai berikut:

1. *Head of Region (HOR)*

Tanggung jawab serta tugas dari seorang *Head of Region* sebagian besar bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan di regional, membangun jaringan distribusi di daerah yang telah di tentukan dan mengidentifikasi kesempatan bisnis serta membuat aktivitas promosi untuk para *sales agent* secara berkala.

2. *Group Retail and Device Management*

Bagian *Retail* atau ritel merupakan bagian yang memiliki aktivitas serta

tanggung jawab pada penjualan, yang didalamnya melibatkan penjualan produk dari perusahaan Indosat Ooredoo serta produk pendukung lainnya yang bekerjasama dengan perusahaan Indosat seperti perusahaan Telepon Seluler dan produk aksesoris pendukung telepon seluler yang ditawarkan secara langsung kepada konsumen akhir. Bagian ini bertanggung jawab langsung pada bagian *Retail Postpaid Regional Central & West Java*.

3. *Departement Retail Postpaid Regiional Central & West Java*

Bagian ini bertanggung jawab penuh terhadap penjualan produk data pasca bayar maupun prabayar dari perusahaan Indosat Ooredoo yang diberi merek Postpaid, di wilayah Jawa Tengah dan Jawa Barat. Bagian ini juga bertanggung jawab pada *RetailCluster, Retail Stores, Retail Partner, dan Postpaid DSM*.

4. *Retail Cluster*

Merupakan bagian yang berfokus pada pengelompokan sejumlah dataset yang nantinya diolah untuk kepentingan perusahaan di bagian penjualan.

5. *Retail Stores*

Fungsi utamanya yaitu tempat untuk menjual semua produk dari perusahaan Indosat Ooredoo serta produk dari telepon seluler dan produk aksesoris lainnya yang bekerjasama dengan perusahaan Indosat Ooredoo karna semua produk tersebut dijual di Gerai Indosat Ooredoo di seluruh Indonesia.

6. *Retail Partner*

Bagian ini mempunyai tugas untuk menentukan apakah Indosat Ooredoo perlu menerima atau memerlukan kerjasama dengan produk perusahaan lain untuk mendapatkan tujuan bersama dalam bidang penjualan.

7. *Postpaid DSM*

Postpaid merupakan produk data unggulan dari perusahaan Indosat Ooredoo yang mempunyai pilihan pasca bayar dan prabayar saat membeli produk tersebut.

8. *Group Finance Control (CFO)*

Bagian ini berfokus pada keuangan, yang merupakan tugas penting dalam sebuah perusahaan dan memiliki tanggung jawab yang sangat besar. Fungsinya sebagai pengontrol untuk memastikan keuangan perusahaan berjalan dengan baik dan benar agar tidak menimbulkan masalah yang tidak diinginkan oleh perusahaan itu sendiri.

9. *Group Sourcing*

Bagian *Sourcing* merupakan tugas penting bagi perusahaan jasa, karna tugas perusahaan tersebut melayani kebutuhan pelanggan. Bagian ini bertanggung jawab untuk memastikan kebutuhan perusahaan yang harus dibeli demi memenuhi fasilitas kantor serta gerai yang ada di Jawa Tengah dan Jawa Barat. Pada bagian ini juga membawahi serta mengawasi bagian *sourcing* wilayah Kota Semarang.

10. *Departement Channel Operation*

Bagian *Channel Operation* atau saluran operasi, biasanya bekerja membuat saluran otomatis yang berhubungan dengan para pekerja yang bekerja di gedung Indosat Ooredoo. Saluran operator ini khusus digunakan hanya untuk pekerja yang bekerja di gedung indosat ooredoo pandanaran, seperti akses laptop perusahaan yang digunakan bekerja setiap hari.

11. *Division Central & West Java Regional Technology*

Bagian teknologi pastinya bertanggung jawab pada jaringan yang bertugas menyebarkan sinyal data dan bagian teknologi lainnya. Bagian ini juga membawahi bagian teknologi yang ada di Jawa Tengah dan Jawa Barat. Sedangkan bagian teknologi yang ada di Jawa Tengah dan Jawa Barat bertanggung jawab pada bagian *Core and Backbone*, *West Java Site Owner Verification* dan *Central Java Site Owner Verification*.

12. *Divisi Core & Backbone*

Pekerjaan di bagian ini sangat penting karena mereka mengoperasikan saluran pusat untuk mentransfer atau mengirim data dalam suatu jaringan dalam jangkauan wilayah yang luas. Pekerjaan di bagian ini menggunakan suatu alat yang bisa digunakan untuk mempercepat jaringan dan mempermudah perusahaan menyebarkan data seluler atau jaringan komunikasi kepada seluruh pekerja di gedung Indosat Ooredoo Pandanaran.

13. *Departement WJ Site Owner Verification*

Bagian WJ (*West Java*) *Site Owner Verification* adalah bagian yang memverifikasikepemilikan jaringan yang ada di wilayah Jawa Barat.

14. *Departement CJ Site Owner Verification*

Bagian yang bekerja di CJ (*Central Java*) *Site Owner Verification* adalah bagian yang memverifikasi kepemilikan jaringan yang ada di wilayah Jawa Tengah.

15. *Division Regional Distribution*

Kepala bagian pemasaran bertugas mengawasi tim penjualan seperti seorang *sales agent*, *team leader*, dan *supervisor* bagian penjualan dan pelayanan yang ada

di gerai Indosat Ooredoo Pandanaran. Bagian ini juga membawahi bagian *Channel Operations*, Bagian *Business Planning & Performance* dan Bagian *Sales Tools Training*.

16. *Departement Channel Operation*

Bagian *Channel Operation* atau saluran operasi, biasanya bekerja membuat saluran otomatis yang berhubungan dengan para pekerja yang bekerja di gedung Indosat Ooredoo. Saluran operator ini khusus digunakan hanya untuk pekerja yang bekerja di gedung indosat ooredoo pandanaran, seperti akses laptop perusahaan yang digunakan bekerja setiap hari.

17. *Departement Business Planning & Performance*

Bagian ini merupakan bagian yang tugasnya merencana bisnis dan memberikan gambaran umum tentang pekerjaan yang direncanakan dalam jangka tahunan. Memperjelas bagaimana misi perusahaan, apa yang akan dilakukan serta bagaimana melakukannya dengan menetapkan nilai-nilai yang mendukung cara perusahaan melakukan bisnis telekomunikasi ini.

18. *Departement Sales Tools & Training*

Pekerjaan *sales tools & training* merupakan pekerjaan penting dalam perusahaan telekomunikasi karena memiliki senjata terbaik untuk melengkapi aspirasi pelanggan. *Sales tool* sendiri merupakan alat digital yang digunakan oleh para *sales agent* dalam bekerja melayani pelanggan, seperti perangkat laptop untuk menginput data keluhan dari pelanggan mengenai kartu yang digunakan para pelanggan.

19. *Head of Sales Central Java & DIY*

Kepala Bagian Penjualan ini bertanggung jawab penuh dalam pengelolaan dan pengawasan fungsi-fungsi penjualan utama dalam perusahaan khususnya di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota kota yang ada di bawah tanggungjawab seorang kepala penjualan berada di area Kudus, Magelang, Pekalongan, Solo, Pati, Semarang, Tegal, Yogyakarta, Banjarnegara, Purwokerto.

20. *Head of Sales West Java*

Kepala Bagian Penjualan ini bertanggung jawab sama seperti di wilayah Jawa Tengah dan DIY yaitu penuh dalam pengelolaan dan pengawasan fungsi-fungsi penjualan utama dalam perusahaan khususnya di wilayah Jawa Barat. Yang membedakan tanggung jawab dari seorang kepala penjualan di Jawa Barat adalah kota-kotanya yaitu area Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kota Cirebon, Purwakarta, Cianjur, Tasikmalaya.

21. *Division Regional GTM & Trade Marketing*

Bagian ini bekerja menghubungkan antara bagian penjualan dan bagian pemasaran melalui saluran-saluran penjualan yang ada di dalam perusahaan Indosat Ooredoo area Jawa Tengah. Selain itu, bagian ini juga memegang tanggung jawab pada bagian dibawahnya seperti Bagian *GTM & Marcomm Area, Sales Force Regional, GTM Area Marcomm Sales Area, Media Relation, Customer Analytics & Experience, Branding & Merchandise*.

22. *Departement GTM & Marcomm Area*

Bagian ini mempunyai tanggung jawab dalam GTM (*Go To Market*) atau menentukan di pasar mana perusahaan menjual produknya, serta bertanggung jawab pada rencana komunikasi dan pemasaran yang terpadu. Fungsinya sebagai

dasar darirencana bisnis dari rencana bisnis di sebuah perusahaan Indosat Ooredoo ini.

23. *Departement Sales Force Regional*

Bertanggung jawab langsung pada penjualan, seorang *sales force* juga merupakan orang yang berhubungan langsung dengan para pelanggan, biasanya seorang *sales force*andal dalam melakukan negoisasi dengan calon konsumennya.

24. *GTM Area Marcomm Sales Area*

Tugas dari *GTM Area Marcomm Sales Area* masih sama dengan *Departement GTM & Marcomm Area* yaitu bertanggung jawab pada komunikasi dan pemasaran yang ada di area Jawa Tengah.

25. *Media Relation*

Merupakan kegiatan dalam menjalin kerjasama dengan suatu organisasi yang nantinya akan berpengaruh pada tujuan perusahaan.

26. *Customer Analytics & Experience*

Adalah proses dimana data dari pelanggan atau *customer* digunakan untuk membantu membuat keputusan bisnis utama melalui segmentasi pasar dan analitik prediktif. Informasi ini nantinya digunakan oleh bisnis untuk pemasaran langsung, dalam pemilihan lokasi, dan manajemen hubungan pelanggan.

27. *Branding Merchandise*

Merupakan pernak pernik atau souvenir yang digunakan untuk menarik *customer* atau pelanggan agar pelanggan tersebut mengingat perusahaan dari produk yangdibelinya.

2.1.8 Divisi Pada Perusahaan

Berikut merupakan beberapa divisi atau bagian yang ada di Gedung Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang:

1. *Devison Retail & Device Management*

Merupakan bagian yang memiliki aktivitas serta tanggung jawab pada penjualan, yang didalamnya melibatkan penjualan produk dari perusahaan Indosat Ooredoo serta produk pendukung lainnya yang bekerjasama dengan perusahaan Indosat.

2. *Devison Finance Control*

Bertanggung jawab pada keuangan, yang merupakan tugas penting dalam sebuah perusahaan dan memiliki tanggung jawab yang sangat besar. Fungsinya sebagai pengontrol untuk memastikan keuangan perusahaan berjalan dengan baik dan benar agar tidak menumbulkan masalah yang tidak diinginkan oleh perusahaan Indosat Ooredoo.

3. *Devison Sourcing*

Merupakan tugas penting bagi perusahaan jasa, karna tugas perusahaan tersebut melayani kebutuhan pelanggan. Bagian ini bertanggung jawab untuk memastikan kebutuhan perusahaan yang harus dibeli demi memenuhi fasilitas kantor serta gerai yang ada di Jawa Tengah dan Jawa Barat.

4. *Devison Central & West Java Regional Technology*

Pastinya bertanggung jawab pada jaringan yang bertugas menyerahkan sinyal datadan bagian masalah teknologi lainnya yang berhubungan dengan data dan maupuninternet ke wilayah Jawa Tengah dan Jawa Barat.

5. *Devisi Regional Distribution*

Bertugas mengawasi tim penjualan, baian ini juga mengawasi seperti apa jalannya penjualan dan pelayanan di gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Kota Semarang.

6. *Devisi Sales DIY, Central & West Java*

Bertanggung jawab penuh dalam pengelolaan dan pengawasan fungsi-fungsipenjualan utama dalam perusahaan khususnya di wilayah Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

7. *Devisi Regional GTM & Trade Marketing*

Menghubungkan antara bagian penjualan dan bagian pemasaran melalui saluran- saluran penjualan yang ada di dalam perusahaan Indosat Ooredoo area Jawa Tengah.

2.2 Aktivitas Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Kota Semarang. Kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa berdurasi 4 Bulan lamanya, dihitung dari Bulan April sampai Bulan Juli 2021 dengan waktu kerja 8 jam dalam sehari serta dalam 6 hari kerja dalam satu minggu. Aktivitas utama yang ada di Gerai Indosat Ooredoo ialah untuk membantu para pekerja dalam menginput nomor pasca bayar maupun Prabayar yang baru serta mengecek keaktifan nomor yang digunakan oleh pelanggan Indosat Ooredoo. Selain itu, pekerjaan yang dilakukan oleh mahasiswa yang melakukan praktek magang di Gerai juga membantu pekerjaan Supervisor serta staff yang ada seperti ikut serta membantu

jalannya recruitment, training serta mengirim surat permintaan pelanggan yang belum mendapat diskon dari pihak Indosat. Itu hanya sebagian kecil kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa dalam melaksanakan praktek magang di Gerai Indosat, dikarenakan untuk mengerjakan semua pekerjaan yang ada disitu masih diperlukan hardskill ataupun keahlian dalam mengerjakan pada suatu hal tersebut, dimana bila tidak memiliki hal tersebut maka akan membuat kerja lambat sehingga waktu yang selalu dituntut untuk cepat dan efisien tidak terpenuhi dengan baik.

Yang dilakukan oleh mahasiswa magang selama kegiatan magang adalah mengecek keaktifan nomor yang sudah terjual di hari lalu, pengecekan dilakukan hari setiap ada transaksi produk data yang dijual di Gerai Indosat Ooredoo. Paket data yang ditawarkan tidak sedikit merupakan paket internet dengan pilihan pascabayar maupun prabayar. Pengecekan nomor tersebut dilakukan menggunakan sistem yang sudah disediakan oleh perusahaan Indosat Ooredoo bernama siebel, sistem yang sudah disediakan juga tidak bisa diakses dengan internet seperti biasanya karna sudah disetting oleh perusahaan hanya bisa menggunakan perangkat keras yang sudah disediakan perusahaan serta membutuhkan NIK serta Password untuk bisa mengaksesnya. Setelah melakukan pengecekan, jika terdapat nomor yang belum aktif, hal itu akan ditindak lanjuti oleh para pekerja yang ada di Gerai Indosat khususnya para *sales agent* yang bertanggung jawab dalam menjual dan mengaktifkan paket data yang sudah dibeli oleh pelanggan.

Selain melakukan pengaktifan paket data, mahasiswa juga melakukan kegiatan suspend nomor yang sudah digunakan maupun yang belum digunakan karena sudah mencapai target tanggal dimana nomor tersebut harus sudah di non

aktifkan. Untuk melakukan kegiatan tersebut, sama halnya dengan mengecek paket data yang sudah aktif dan yang belum aktif tadi, menggunakan sistem yang sudah dibuat oleh perusahaan. Kegiatan yang berkaitan dengan konsentrasi pada amata kuliah yang diambil oleh mahasiswa yang melakukan praktek magang seperti kegiatan recruitment serta training tidak dilakukan setiap hari karena keterbatasan serta disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Kegiatan tersebut biasanya dilakukan 10 hari kerja atau lebih untuk melakukan kegiatan training kepada calon *sales agent* hingga peserta training mampu bekerja dengan baik dan benar sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan perusahaan.

Kegiatan scan nomor baru juga tidak setiap hari dilakukan, hanya dilakukan 3 samapi 4 kali dalam satu bulan karena memang kebutuhan nomor baru biasanya ada pada awal bulan yang nantinya digunakan dalam satu bulan itu. Scan nomor baru tidaklah sulit karena perusahaan sudah menyediakan alat untuk men scan barcode yang ada di nomor telepon baru tersebut dan di input pada lembar baru di excel. Setelah nomor baru tersebut di input, selanjutnya mengecek lokasi dimanakan nomor baru itu aktif serta dimanakah nomor baru itu harus digunakan. Mengecek lokasi nomor baru tersebut juga menggunakan sistem yang ada pada perusahaan tersebut.

2.2.1 Peraturan dalam Gerai Indosat Ooredoo

Adapun beberapa peraturan yang telah ditetapkan perusahaan untuk semua pekerja di gedung Indosat Ooredoo Pandanaran sebagai berikut:

1. Selayak melakukan *swab test* setiap 2 minggu sekali, dihitung dari awal masuk kantor.

2. Selalu mengisi form kesehatan dari perusahaan setiap memasuki gedung Indosat Pandanaran
3. Selalu menggunakan masker selama berada di Gedung Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang.
4. Selalu mengenakan pakaian rapi, berkerah dan bersepatu
5. Jam masuk kantor dimulai pukul 08.00 WIB
6. Waktu istirahat pukul 12.00 WIB sampai pukul 13.00 WIB
7. Jam pulang kantor sesuai dengan jam kerja staff yaitu pukul 16.00 WIB
8. Selalu menggunakan ID card selama berada di Gedung Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang.

2.2.2 Pelaksanaan Kerja

Berdasarkan jadwal pelaksanaan magang yang telah disetujui oleh pihak Universitas Islam Sultan Agung, maka penulis melaksanakan kegiatan MBKM program magang mulai 1 April 2021 sampai 16 Juli 2021. Sistem praktek magang pada Gerai indosat ooredoo Pandanaran sesuai dengan job description staff yang telah di tentukan perusahaan.

Adapun jadwal kerja *sales agent* yang terdapat pada Gerai Indosat Pandanaran Semarang dengan jadwal hari Senin – Sabtu dan jam operasional 07.30 WIB hingga dengan 17.00 WIB. Sedangkan jadwal praktek magang yang telah ditentukan perusahaan di Gerai Indosat Pandanaran Semarang disamakan dengan jadwal staff dengan jadwal hari Senin – Jum'at dan jam operasional 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB.

2.2.3 Tugas Yang Dikerjakan Sales Agent

Pekerjaan *sales agent* sangatlah penting di dalam gerai Indosat Ooredoo, karna sebagian besar pendapatan perusahaan telekomunikasi ini berasal dari hasil yang dikerjakan oleh para *sales agent*. Beberapa pekerjaan dari seorang *sales agent* seperti berikut:

1. Melayani kebutuhan pelanggan terkait informasi jaringan dan perangkat seluler

Pelanggan adalah salah satu sumber pendapatan bagi perusahaan telekomunikasi, karna pelanggan lah yang membeli produk produk yang telah diciptakan oleh suatu perusahaan telekomunikasi. Melayani kebutuhan pelanggan adalah tugas atau pekerjaan wajib bagi seorang *sales agent* terkait informasi jaringan dan perangkat seluler. Biasanya pelanggan yang datang ke Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran memiliki keperluan terkait nomor telepon pasca bayar atau prabayar, membeli telepon seluler atau hanya untuk membeli aksesoris telepon genggam seperti kabel atau aksesoris lainnya.

2. Melayani pertanyaan dan keluhan pelanggan seputar jaringan dan perangkat seluler

Seorang yang bekerja di pelayanan seperti *sales agent* pasti menerima keluhan seputar jaringan pada pelanggan dan perangkat seluler yang bermasalah. Tak sedikit palngganyang mengeluh kenapa jaringan internetnya tiba-tiba tidak bisa mengakses dengan cepat, data internet yang mati secara tiba-tiba, masa berlaku pada nomor pelanggan yang sudah habis atau keluhan karna nomor yang belum di upgrade ke 4G.*Sales agent* akan melayani dengan cara memasukan kode

sesuai keluhan pelanggan dan nantinya akan di proses lebih lanjut.

3. Memperkenalkan produk dan pelayanan terkait jaringan dan perangkat seluler
Pekerjaan seorang *sales agent* selain melayani keluhan dari pelanggan juga menawarkan atau mempromosikan produk yang dikeluarkan oleh perusahaan, seperti paket data IMPreneur dan paket data PRIME. Selain paket data internet, *sales agent* juga memberikan pelayanan terkait perangkat seluler atau aksesoris telepon genggam seperti



Gambar 2. 8 Pelayanan sales agent

kabel charger, pelindung telepon genggam dan sebagainya.



Gambar 2. 9 Paket Data Internet IMPreneur



Gambar 2. 10 Paket Data Internet PRIME

2.2.4 Tugas Mahasiswa Magang

Dalam kegiatan MBKM program magang ini, penulis menempati bagian Gerai Pelayanan Indosat Ooredoo. Dapat diketahui bahwa yang dilakukan merupakan kegiatan yang membantu staff dalam mengerjakan tugas yang ada di lingkup Gerai indosat dan apabila staff gerai ada kegiatan kantor di luar kota, maka harus mampu membantu pekerjaan yang dilakukan. Adapun Job description pada bagian staff seperti berikut:

1. Ikut melaksanakan *briefing* dengan seluruh *sales agent*

Briefing dilaksanakan setiap hari sebelum kerja dimulai, biasanya briefing dilaksanakan 30 menit lebih awal dari jam kerja. Jam kerja pada pagi hari dimulai pukul 08.00 WIB jadi briefing dilaksanakan pada pukul 07.30 WIB, sedangkan jam kerja siang dimulai pukul 10.00 WIB maka briefing dilaksanakan pukul 09.30 WIB. Kegiatan briefing sendiri di isi oleh supervisor dan tak jarang di isi oleh manajer retail melalui video call. Biasanya membahas apa saja yang harus di fokuskan dan dikerjakan hari ini, mengingatkan beberapa peraturan dan cara melayani customer

hingga cara menjual produk sehingga konsumen membeli produk yang mereka tawarkan.



Gambar 2. 11 Kegiatan Briefing Pagi



Gambar 2. 12 Kegiatan Briefing dengan Supervisor

2. Menginput data pelamar

Kegiatan menerima pelamar, atau berkas berkas dari pelamar tidak berlangsung setiap hari, hal ini hanya berlangsung selama 1 bulan saja, dan tidak setiap hari dilaksanakan. Mengirim file lamaran memang bisa setiap hari, tetapi untuk menginput data dari semua file pelamar hanya dilaksanakan hari selasa dan kamis saja. Data yang bisa diinput oleh mahasiswa magang biasanya meliputi:

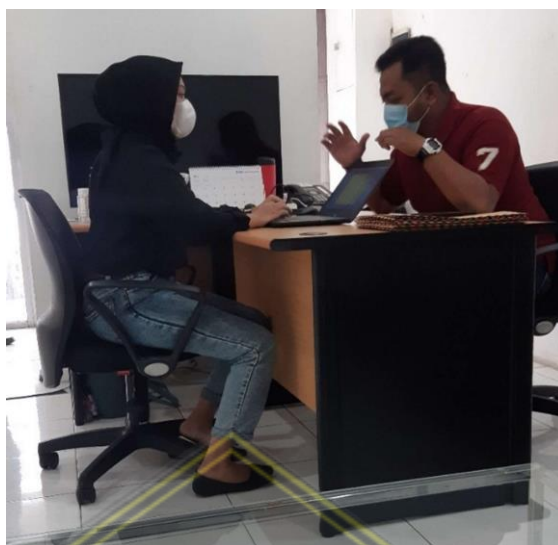
nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, nomor handphone, domisili, jurusan saat kuliah, serta indeks prestasi semester, universitas, serta file yang dikirimkan melalui surat elektronik, sms, atau melalui pos.



Gambar 2. 13 Kegiatan Menginput Data Pelamar

3. Interview pelamar

Interview dilakukan seperti kegiatan menginput data pelamar, hanya dilakukan selama 1 bulan di hari selasa dan kamis. Kegiatan interview dilakukan pukul 09.00 WIB, biasanya para pelamar datang 08.30 WIB atau sebelum jam interview dimulai. Kegiatan ini diawali dengan membacakan kontrak kerja dan hak setelah itu para calon pekerja atau pelamar melakukan ujian tertulis seperti soal dasar pada word, excel, dan melakukan ujian mengetik. Tidak hanya itu, para pelamar diberi ujian bahasa inggris melalui soal listening dan tertulis. Setelah semua ujian tertulis serta ujian listening diberikan, maka akan langsung melakukan kegiatan interview yang dilakukan langsung oleh pihak HRD.



Gambar 2. 14 Kegiatan Interview

4. Traning Calon *Sales agent*

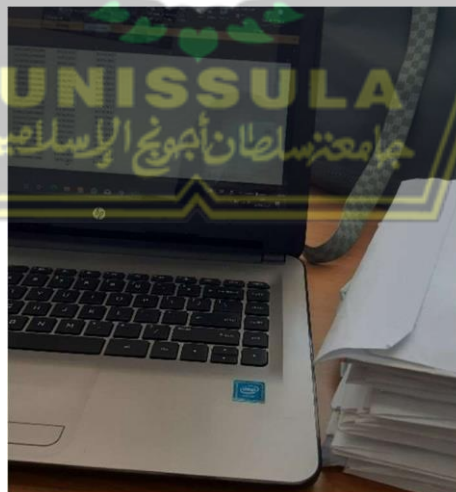
Kegiatan ini hanya dilakukan saat ada calon *sales agent* yang lolos mengikuti berbagai macam ujians serta persyaratan dari perusahaan. Traning dilaksanakan dari pukul 09.00 WIB sampai pukul 14.00 WIB. Sebelum memulai belajar mengerjakan tugas tugas *sales agent*, biasanya dikenalkan dahulu aplikasi yang digunakan, bagaimana pengoperasiannya, hingga belajar coding yang nantinya dilakukan untuk melayani berbagai macam keluhan maupun permasalahan dari para konsumen. Di Gerai Indosat Ooredoo ini biasanya menggunakan sistem infinity sibel dari perusahaan untuk bekerja, dimana pekerja harus memasukkan NIK serta password dari masing masing NIK sebelum memulai pekerjaan melayani konsumen.



Gambar 2. 15 Kegiatan Traning Calon Sales agent

5. Menginput data kontrak kerja para *sales agent*

Kegiatan menginput data kontrak kerja hanya dilakukan 6 kali dalam sebulan, karna data yang ada tidak setiap hari ada, maka hanya dilakukan hari selasa dan kamis saja. Menginput data kontrak kerja ini biasanya menulis kembali kontrak kerja para *sales agent* serta pekerja call center yang ada di gedung indosat ooredoo pandanaran ini.



Gambar 2. 16 Kegiatan Menginput Data Kontrak Kerja

6. Mematikan nomor pascabayar maupun Prabayar

Mematikan nomor pascabayar maupun Prabayar dilakukan menggunakan sistem yang sudah disediakan oleh perusahaan indosat dan hanya bisa diakses

menggunakan NIK serta password para pekerja di gerai indosat ooredoo saja. Kegiatan ini bisa dilakukan dengan cara mengecek nomor konsumen dahulu, biasanya nomor konsumen dari data beberapa bulan atau tahun yang lalu di excel, nomor yang harus dimatikan adalah nomor yang sudah lama tidak terpakai atau tidak di isi pulsa oleh penggunanya.

7. Menginput nomor baru

Menginput nomor baru juga tidak setiap hari dilakukan, biasanya hanya sebulansekali dilakukan jika mendapat kiriman nomor baru dari kantor pusat jakarta yang siap diaktifkan. Kegiatan ini biasanya dilakukan dengan cara men-scan *barcode* nomro tersebut atau menginput ICCID yang ada di nomor baru tersebut.



Gambar 2. 17 Kegiatan Scan Nomor Baru

8. Mengirim surat elektronik kepada customer pascabayar atau *Adjustment Request*

Adjustment Request dilaksanakan hanya jika ada data dari konsumen yang masuk melalui web siebel perusahaan. Surat elektronik ini biasanya berisi tagihan yang belum dibayar dari nomor pascabayar yang rata rata pembayarannya Rp. 50.000 sampai dengan Rp. 300.000 untuk satu kali surat tagihan ini dari Gerai yang

berada di Pandanarn, Kudus, Tegal dan Pekalongan. Pekerjaan ini biasanya dimulai dengan mngeklik nama yang ada di baris Adjustment Request setelah itu melihat lokasi yang meminta suratnya, apakah dari Kota Kudus Pekalongan atau dari Tegal. Jika permintaan itu dari kota Pekalongan dan Tegal, maka harus disertakan surat lampiran yang dibubuhi tandatangan dari *supervisor* di Gerai Pandanaran ini. Tetapi, jika surat permintaan ini dari Gerai yang ada di Kota Kudus, biasanya langsung mengatur status. Status yang digunakan adalah Batam, setelah mengatur status maka langsung bisa di submit dan di close bagian depan agar tidak terlihat ada yang menumpuk.



Gambar 2. 18 Kegiatan Mengerjakan Request Adjustment

9. Mengecek lokasi nomor baru

Pekerjaan mengecek nomor baru sama halnya dengan menginput nomor baru, mendata dahulu nomor ICCID dan nomor dari sim card yang baru di excel yang nantinya akan di cek memlui sistem siebel Indosat. Setelah masuk ke dalam sistem siebel, untuk mengecek lokasinya mengeklik bagian inventory dan langsung

memasukan nomor ICCID dan nomor dari sim card baru tersebut, data yang diperoleh biasanya menunjukkan bahwa kartu nomor baru tersebut di daerah Jateng dan DIY(Daerah Istimewa Yogyakarta).



Gambar 2. 19 Kegiatan Cek Lokasi pada Nomor Baru

Dalam Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang, semua staff dan customerservice saling berkesinambungan satu dengan yang lain sehingga tidak bisa dipisahkan, apabila salah satu customer service mengalami kendala, maka akan sangat berpengaruh pada pekerjaan bagian staff, jadi kegiatan yang ada pada gerai indosat harus berjalan sesuai dengan peraturan dan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditetapkan.

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1 Permasalahan yang ada di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran

Berdasarkan dari kegiatan MBKM program magang yang telah dilaksanakan penulis di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang, terdapat beberapa kendala yang ada seperti berikut:

1. Kurang disiplin

Tidak sedikit *sales agent* yang kurang disiplin saat menjalankan tugas khususnya di gerai indosat ooredoo pandanaran. Keterlambatan waktu kerja, shift pagi dengan briefing pukul 08.30 WIB sampai pukul 16.00 WIB sedangkan shift siang dengan briefing dimulai pukul 10.00 WIB sampai pukul 18.00 WIB. Kedisiplinan yang ada tidak hanya karna jam kerja, ada juga tidak disiplin karna administrasi yang tidak beres, seperti salah membuat coding saat melayani konsumen. Saat ada konsumen yang mengeluh karna jaringan bermasalah, *sales agent* akan membuat kode dari setiap permasalahan konsumen yang sudah disediakan perusahaan, saat kode yang dimasukkan salah dan tidak sesuai dengan apa yang diminta konsumen, maka hal itu menjadi masalah bagi *sales agent* karna ketidak disiplinan dalam administrasi khususnya dalam membuat coding. Jika kesalahan para *sales agent* terus terulang berkali kali akan menimbulkan adanya *reminder* atau *coaching* dari *Team Leader* serta *supervisor* yang bertanggung jawab langsung kepada semua *sales agent* yang bekerja disini.

1. Kinerja *sales agent* tidak stabil

Selain masalah tidak disiplin pada setiap *sales agent* yang ada disini, kinerja mereka juga sangat penting diperhatikan. Seperti kurangnya ketelitian saat bekerja, serta kerja yang tidak sesuai target yang diinginkan oleh perusahaan. Sebagian besar masalah ini timbul karena kurangnya pengetahuan dari *sales agent*. Tak sedikit pekerja *sales agent* yang menerima coaching atau reminder dari atasan mereka karna kinerja yang tidak sesuai tadi, khususnya dalam memenuhi target mereka dalam bekerja. Adanya rapat bulanan agar mempermudah perusahaan dalam melihat perkembangan terhadap semua kinerja *sales agent* dan hasil rapat pada Bulan Januari hingga Juni mengalami naik turun, ditunjukkan dengan adanya angka yang tidak stabil bahkan ada yang jauh dibawah minimal dari nilai yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Minimal nilai yang ditetapkan perusahaan adalah 80.

Berikut merupakan data yang menunjukkan bahwa adanya permasalahan terkait tidak stabilnya kinerja para *sales agent* di gerai indosat ooredoo periode Bulan Januari-Juni tahun 2021.

NO	NAMA SA	JAN	FEB	MARET	APRIL	MEI	JUNI	AVERAGE APR - JUN	
1	St	333%	104%	281%	100%	100%	100%	100%	
2	M	113%	111%	213%	100%	100%	100%	100%	
3	Tr	EL	110%	92%	113%	109%	140%	105%	118%
4	F		102%	88%	110%	100%	91%	103%	98%
5	Tl		104%	80%	95%	100%	101%	109%	103%
6	Al		102%	83%	101%	96%	88%	125%	103%
7	Kl		101%	80%	108%	103%	80%	102%	95%
8	H		104%	82%	101%	36%	116%	104%	86%
9	D		106%	79%	104%	100%	84%	102%	95%
10	FE		105%	78%	112%	84%	100%	102%	95%
11	U		108%	73%	100%	88%	100%	103%	97%
12	Rl		102%	78%	102%	84%	96%	108%	96%
13	Yl		108%	65%	105%	102%	94%	100%	99%
14	Nl		109%	64%	103%	100%	92%	102%	98%
15	M		100%	80%	108%	101%	80%	100%	94%
16	Dl				93%	51%		72%	
17	DL						85%	85%	

Gambar 3. 1 Gambar Data Kinerja Sales agent di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

Dalam membuat laporan magang ini, penulis menggunakan beberapa teori yang akan dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis kegiatan yang telah dilakukan di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Kota Semarang. Berikut adalah teori-teori yang digunakan oleh penulis dalam laporan ini..

4.1 Kinerja Sumber Daya Manusia

4.1.1 Pengertian

Kinerja bisa dikatakan sebagai hasil yang terlihat nyata dan lebih dipengaruhi oleh usaha-usaha serta strategi yang baik dibanding dengan besarnya keseriusan dari usaha yang dilakukan (Asih, 2017). Kinerja Sumber Daya Manusia sebagai prestasi kerja ataupun hasil kerja (output) baik kualitas dan kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu saat melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Hakim & Hadipapo, 2015). Hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan serta persepsi tugas bisa disebut dengan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM). Usaha sendiri ialah hasil dari motivasi yang menunjukkan jumlah tenaga (fisik atau mental) saat digunakan oleh pekerja untuk menjalankan suatu tugasnya. Kinerja SDM dipengaruhi dengan dua variabel, yang pertama merupakan variabel individu, yang terdiri dari pengalaman, pembelajaran, jenis kelamin, usia, motivasi, kondisi fisik, karakter serta perilaku. Kedua merupakan variabel situasional, yaitu kondisi yang. Kedua merupakan variabel situasional, yaitu kondisi yang menyangkut faktor fisik dan pekerjaan yang meliputi metode kerja, pengaturan dan

kondisi, peralatan kerja, pengaturan ruang kerja, kebisingan, penyinaran dan temperatur. Setelah itu adanya aspek sosial dari perusahaan yang meliputi dari peraturan, jenis latihan dan pengalaman, sistem upah serta lingkungan sosial (Widodo, 2009).

4.1.2 Faktor Peningkatan Kinerja SDM

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kinerja Sumber Daya Manusia dalam suatu perusahaan seperti berikut:

1. Disiplin Kerja

Disiplin kerja ialah wujud pengendalian diri pekerja serta Penerapan yang tertib dan menunjukkan tingkatan intensitas pekerja dalam suatu organisasi. Disiplin kerja yang baik berpacu pada besarnya rasa tanggung jawab seorang pekerja terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya (Razak et al., 2018). Beberapa indikator ini dapat mempengaruhi disiplin kerja menurut (Santoso, 2018) seperti,

a. Kepatuhan pada peraturan

Tingkat kedisiplinan pegawai memberi pengaruh besar pada kepatuhan peraturan yang ada pada perusahaan. Peraturan ataupun tata tertib yang tertulis serta tidak tertulis terbuat supaya tujuan sesuatu organisasi bisa dicapai dengan baik.

b. Efektif dalam bekerja

Efektif dalam bekerja di perusahaan merupakan suatu usaha yang bertujuan memperoleh prestasi secara optimal dengan memakai adanya sumber energi yang tersedia dalam waktu relatif pendek tanpa menunggu penyeimbang tujuan perlengkapan serta tenaga dan waktu.

c. Tindakan korektif

Disiplin korektif merupakan suatu aksi yang dicoba setelah terbentuknya pelanggaran dari peraturan yang ada.

d. Kehadiran tepat waktu.

Kedatangan menjadi tanda yang mendasar untuk mengukur ketertiban. Umumnya pekerja yang mempunyai disiplin rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.

e. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Mampu menyelesaikan tugas dengan waktu yang telah ditetapkan serta tepat waktu merupakan suatu hal yang diharapkan oleh seluruh karyawan di setiap perusahaan, hal tersebut hanya bisa dicapai bila waktu dikelola secara efektif.

2. Motivasi Kerja

Perilaku manusia dipengaruhi oleh adanya motivasi, dengan adanya motivasi juga dapat disebut sebagai pendorong, kemauan, pendukung atau kebutuhan - kebutuhan yang dapat membuat seseorang bergairah serta termotivasi untuk memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat berperan dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal (Andika, 2019).

3. Lingkungan Kerja

Segala sesuatu yang ada pada sekitar para pekerja disebut dengan lingkungan kerja, hal ini juga menjadi suatu hal yang mampu mempengaruhi pekerja dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan (Sofyan, 2013).

4. Komitmen Kerja

Komitmen merupakan rasa identifikasi (keyakinan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusahn sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang benangkitan) yang dinyatakan oleh anggota terhadap organisasinya (Vasarhelyi, 2017).

4.2 *Reminder*/Peringatan

4.2.1 Pengertian

Reminder atau peringatan merupakan kegiatan yang dilakukan jika seorang pekerja melakukan sebuah kesalahan yang melanggar standar pekerjaan dari perusahaan. Adanya peringatan ini tentunya ada sebuah peraturan. Dalam upaya menegakkan standar pekerjaan pada pekerja di perusahaan maka suatu perusahaan berhak untuk membuat suatu peraturan yang harus dipatuhi seluruh pekerjanya.. Namun, adanya peraturan yang dibuat perusahaan tak selalu semua peraturan yang dibuat akan di taati oleh pekerjanya. Tidak sedikit karyawan yang melanggar peraturan perusahaan tersebut. Dalam kondisi seperti ini adanya reminder atau peringatan sangat diperlukan perusahaan untuk memulihkan serta menjaga perusahaan tetap stabil sehingga mampu menegakkan aturan dari perusahaan tersebut. Dengan terbitnya peringatan ini diharapkan mampu menjadi langkah awal untuk mengatasi konflik yang ada.

4.2.2 Macam-macam reminder di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran

Adapun beberapa macam peringatan yang ada Gerai Indosat Ooredoo sebagai berikut:

1. Membayar Denda

Membayar denda sebagai tindakan awal sebelum surat peringatan dari perusahaan dikeluarkan. Nominal yang ditentukan juga tidak sedikit, yakni 50.000 Rupiah dalam sekali denda. Biasanya membayar denda dilakukan jika seorang *sales agent* terlambat dalam bekerja. Jika sudah tiga kali *sales agent* melakukan keterlambatan secara berturut-turut maka akan diberikan surat peringatan 1 dari perusahaan. Hal yang tidak disiplin seperti terlambat mempunyai pengaruh penting di gerai indosat, karna akan mempengaruhi kecepatan dalam melayani pelanggan yang ada.

2. Coaching/Pembinaan

Coaching atau pembinaan adalah pengembangan organisasi yang populer strategi yang dapat meningkatkan hubungan karyawan maupun manajer (Magistra et al., 2021). Coaching dilakukan jika ada *sales agent* yang tidak disiplin dalam melakukan pekerjaan. Biasanya kesalahan yang ada karna tidak sesuai saat membuat koding serta kesalahan yang bisa berakibat fatal seperti perilaku yang tidak sesuai saat melayani pelanggan.

3. Surat Peringatan

Surat peringatan merupakan surat bentuk tertulis yang diterbitkan oleh seseorang yang memiliki jabatan tinggi, hal tersebut bertujuan untuk menegur dan memperingatkan pekerja yang melakukan kesalahan atau tidak bekerja sesuai standar pekerjaan yang telah diterbitkan oleh perusahaan itu sendiri berupa tulisan (Riftiasari, 2019).

4.3 Training/ Pelatihan

4.3.1 Pengertian

Pengembangan merupakan upaya untuk meningkatkan suatu agar hasilnya lebih baik (Ningrum, 2016). Pelatihan bertujuan pada struktur total serta program di dalam serta luar pekerjaan para pekerja yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan keahlian serta pengetahuan, utamanya untuk kinerja pekerjaan serta promosi karir. Umumnya pelatihan sendiri bertujuan pada pengembangan ketrampilan bekerja yang bisa digunakan dengan segera.

4.3.2 Tujuan Pelatihan

Adapun beberapa tujuan pelatihan yang diberikan perusahaan kepada para pekerjanya menurut (Sugiarti et al., 2016) sebagai berikut:

1. Membenarkan kinerja karyawan yang kurang memuaskan karena kurangnya keahlian yang dimiliki oleh para pekerjanya,
2. Menambah kemahiran pada kemampuan baru bagi para karyawan yang sejalan dengan kemajuan teknologi.
3. Kurangnya waktu pendidikan bagi karyawan baru supaya kompeten dalam pekerjaan.
4. Menolong dalam memperbaiki masalah operasional para pekerja.
5. Mampu dalam mempersiapkan karyawan untuk promosi di kemudian hari.
6. Dapat mengorientasikan karyawan baru terhadap organisasi yang sedang dijalani.

4.3.3 Manfaat Pelatihan

Adapun manfaat pelatihan menurut (Sugiarti et al., 2016) sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas serta kuantitas produktivitas para pekerja.
2. Mengurangi waktu belajar yang dibutuhkan karyawan untuk mencapai standarkinerja yang bisa diterima.
3. Membentuk perilaku, loyalitas, serta kerja sama yang lebih menguntungkan.
4. Mampu memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
5. Dapat mengurangi frekuensi serta biaya jika ada musibah kerja.
6. Menolong karyawan dalam meningkatkan serta mengembangkan individu para pekerja.

4.3.4 Indikator Pelatihan

Adapun beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kesuksesan pelatihan menurut (Safitri et al., 2013) sebagai berikut:

1. Pengembangan pengetahuan
Pengetahuan merupakan usaha yang bertabiat multi dimensional, sehingga bisa didefinisikan dalam bermacam metode serta tidak baku. Walaupun demikian ilmu pengetahuan butuh dilihat selaku dasar proses berpikir manusia dalam melakukan bermacam riser. Oleh karena itu pengetahuan yang dikembangkan bisa dihubungkan dengan tata cara serta proses riset tersebut.
2. Kemampuan
Merupakan keahlian yang diperbuat untuk melaksanakan bermacam kegiatan mental, berpikir, menalar, serta membongkar permasalahan.
3. Kompetensi
Kompetensi merupakan suatu hal yang berkaitan dengan keahlian serta keahlian orang untuk menggapai hasil yang diharapkan.

4. Perilaku

Merupakan serangkaian aksi yang dibuat oleh manusia, sistem, ataupun entitas buatan dalam hubungannya dengan dirinya sendiri ataupun lingkungannya.

4.3.5 *Training/Pelatiha yang ada di Gerai Indosat Pandanaran*

Berikut merupakan beberapa pelatihan yang digunakan oleh gerai indosat Pandanaran:

1. 3 months

Setiap 3 bulan sekali, para pekerja khususnya *sales agent* yang ada di gerai indosat Pandanaran Kota Semarang melakukan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dalam kegiatan bekerjanya. Kegiatan ini biasanya dilakukan saat adanya peluncuran produk baru dari perusahaan indosat, karena produk baru yang diluncurkan pasti belum pernah diperjual belikan, maka dari itu, *sales agent* diajarkan agar para *sales agent* menguasai produk baru yang diluncurkan dan nantinya dapat melayani konsumen dengan baik dan benar sesuai yang diharapkan perusahaan.

2. QOTS

QOTS (Quis On The Spot) merupakan kegiatan mingguan yang digunakan untuk mengasah kemampuan para *sales agent*. Kegiatannya seperti kuis atau ujian ini biasanya dilaksanakan setiap hari Kamis-Selasa. Setelah melaksanakan kegiatan QOTS ini, maka akan muncul berapa nilai yang didapat dan nilai tersebut langsung masuk ke dalam data yang ada di supervisor dan nantinya akan di kirim ke kantor pusat Jakarta. Tujuannya agar perusahaan mengetahui kualitas kerja para pekernya

seperti apa, dan jika memang nilainya belum memenuhi batas nilai minimumnya maka akan dilakukan bimbingan atau teguran dari supervisornya. Nilai minimum yang digunakan dalam QOTS ini yaitu dengan nilai 80 seta nilai tertinggi dari QOTS test ini ada di angka 100, jika lebih maka akan lebih baik lagi.



BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjadi bagian yang memuat mengenai analisis data hasil penelitian dari kasus yang diperoleh penulis melalui metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi dan metode wawancara sebagai metode pokok, serta metode dokumentasi sebagai metode pendukung.

5.1 Analisis Data

Dalam melakukan analisis serta pembahasan dari permasalahannya ada, penulis menggunakan metode observasi untuk memperoleh data tentang bagaimana kinerja para *sales agent* serta kedisiplinan yang ada pada gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang dalam kegiatan sehari-hari. Adanya metode wawancara penulis gunakan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai bagaimana pengaruh adanya reminder serta training terhadap kinerja karyawan yang ada di gerai indosat ooredoo Pandanaran Semarang.

Berdasarkan kegiatan observasi yang penulis lakukan, diperoleh objek penelitian yaitu *sales agent* gerai Indosat dalam rentang usia 24-35 tahun sejumlah 16 *sales agent*. Seperti yang telah penulis jabarkan di atas, bahwa observasi ini penulis gunakan untuk mendapatkan data mengenai bagaimana pengaruh adanya reminder dan training pada kinerja *sales agent* gerai indosat ooredoo pandanran, beserta bagaimana pengalaman magang yang berkaitan dengan bagaimana peran *sales agent* dalam melaksanakan tugasnya di tempat kerja dengan

disiplin dan baik.

Selain melakukan observasi, penulis juga melakukan kegiatan wawancara terhadap para pekerja *sales agent*. Kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh informasi lebih dalam lagi mengenai bagaimana pengaruh reminder dan training yang ada pada perusahaan terhadap kinerja para *sales agent* Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang. Hasil wawancara juga akan memperkuat data yang diperoleh dari hasil observasi. Data observasi dan wawancara tersebut berperan sebagai data primer.

Penulis menganalisa data yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan kegiatan wawancara yang dilakukan di perusahaan Indosat Ooredoo Pandanaran pada tanggal 4 Oktober yang berfokus pada seluruh *sales agent* gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang. Analisis ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada laporan sebagaimana tertulis pada BAB I.



Gambar 5. 1 Proses Wawancara Sales agent Gerai Indosat Pandanaran

1. *Reminder Terhadap Kinerja Sales agent*

Berdasarkan hasil wawancara mengenai adanya reminder atau peringatan dengan informan dan melakukan observasi langsung dalam praktek magang, hasil yang ditemukan dari wawancara kepada seluruh *sales agent* gerai indosat ooredoo pandanaran mengarah pada perubahan sikap menjadi lebih baik. Adanya beberapa cara perusahaan untuk memberi peringatan kepada *sales agent* seperti coaching, biasanya dilakukan secara lisan dan langsung di hadapan *sales agent* yang mendapat coaching. Surat peringatan, surat ini di keluarkan sesuai dengan bobot permasalahan yang ada, seperti ada pada tabel di lampiran ke 6. Setelah adanya surat peringatan hingga ke 3 kali, maka akan diberhentikan dari pekerjaannya. Mengenai seberapa penting adanya *reminder* sebagai peringatan yang diberi perusahaan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan saat melayani customer, dengan mencari informasi yang dibutuhkan seperti yang diungkapkan oleh narasumber 1 bahwa:

“Adanya reminder sebagai peringatan kerja sangat berpengaruh bagi *sales agent* khususnya, karena kami bagian pelayanan yang bertugas melayani, dapat memantau kinerja kami apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan atau belum, untuk sampai saat ini belum pernah mendapat peringatan awal seperti membayar denda saat terlambat masuk kantor, tidak pernah mendapat coaching dari atasan, serta tidak pernah mendapatkan peringatan terkait pakaian yang sesuai dengan standar perusahaan. (wawancara penelitian, 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber pertama dapat disimpulkan bahwa beliau bekerja dengan baik tanpa mendapat peringatan dari atasan untuk menjaga kualitas kerjanya. Adapun jawaban lain pada narasumber 2 ini mengatakan bahwa:

“Reminder memang sangat diperlukan, artinya berperan sangat penting karena terkadang kita bekerja juga butuh atasan yang mengingatkan hal apapun jika salah dalam bekerja. Selama bekerja disini saya pernah mendapat

peringatan dari atasan karena dapat memenuhi target penjualan, tetapi tidak pernah mendapat peringatan mengenai cara berpakaian sesuai SOP serta denda yang diberlakukan saat terlambat. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 2 dapat disimpulkan bahwa beliau pernah sesekali mendapat coaching atau peringatan secara lisan terkait dengan target pekerjaannya, tetapi dengan adanya peringatan ini beliau berpendapat bahwa adanya reminder atau peringatan berperan penting bagi pekerja. Adapun jawaban lain pada narasumber 3 ini mengatakan bahwa:

“Tidak pernah mendapat denda karena terlambat, jumlah yang dikeluarkan untuk membayar denda lumayan besar, jadi sayang. Untuk target yang ditentukan perusahaan, pernah sesekali tidak achieved atau tidak memenuhi target, serta tidak pernah mendapat coaching terkait cara berpakaian. Adanya peringatan atau coaching ini sangat baik dan sangat berpengaruh dalam dunia kerja karena jika tidak ada coaching kinerja tidak bisa terpantau. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 3 dapat disimpulkan bahwa beliau bekerja cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kesalahan seperti bekerja yang tidak sesuai dengan target yang akhirnya mendapatkan coaching. Adapun jawaban lain pada narasumber 4 ini mengatakan bahwa:

“Selama bekerja disini pernah mendapat denda dengan membayar sebesar Rp 50.000 tetapi tidak sering, karena jika lebih dari 3 kali secara berturut-turut terlambat dan membayar denda setiap keterlambatan akan diberikan coaching dari atasan, kalau bisa jangan mendapatkan coaching hingga surat peringatan dari atasan, adanya coaching ini sangat sangat berdampak bagi pekerjaan yang ada digerei pandanaran. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber ke empat dapat disimpulkan bahwa beliau bekerja dengan baik dan teliti agar tidak mendapat peringatan dari atasan untuk menjaga kualitas kerjanya. Adapun jawaban lain pada

narasumber 5 ini mengatakan bahwa:

“Coaching ini sangat berpengaruh karna dapat mengetahui dimana letak salah dan dapat segera diperbaiki demi meningkatkan kualitas kerja. Selama bekerja disini memang tidak pernah mendapat denda serta peringatan terkait cara berpakaian, akan tetapi pernah melakukan kesalahan yang mengakibatkan terkena coaching seperti target yang tidak achieved. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 5 dapat disimpulkan bahwa beliau bekerja dengan baik walaupun sesekali mendapat peringatan berupa coaching dari atasan karena tidak achieved pada targetnya.

Adapun jawaban lain pada narasumber 6 ini mengatakan bahwa:

”Reminder ini sangat penting, disini lain dalam reminder tentunya ada coaching dan denda sebagai peringatan awal dalam melakukan kesalahan, adanya hal itu sangat berpengaruh dalam pekerjaan yang konteknya melayani, karna berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Walaupun pernah mendapat coaching karena bekerja tidak sesuai tetapi sampai saat ini tidak pernah mendapat coaching terkait cara berpakaian yang tidak sopan serta tiak pernah terlambat yang mengharuskan membayar denda. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 6 dapat disimpulkan bahwa beliau dapat meminimalisir adanya kesalahan saat bekerja yang menyebabkan mendapatkan coaching atau peringatan, walaupun memang pernah melakukan kesalahan yang akhirnya mendapatkan coaching. Adapun jawaban lain pada narasumber 7 ini mengatakan bahwa:

“Payment, coaching, SP, sangat penting sebagai peringatan, karena setiap hari harus ada evaluasi guna menghindari kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebijakan atau belum. Sesekali pernah melakukan kesalahan ya, karena tidak achieved sesuai dengan target, tetapi untuk permasalahan lain tidak pernah. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 7 dapat disimpulkan bahwa beliau berusaha bekerja dengan baik karena menurut beliau

adanya reminder sebagai bahan evaluasi kinerja pekerja itu sendiri. Adapun jawaban lain pada narasumber 8 ini mengatakan bahwa:

“Reminder sangat penting dan seharusnya ada pada perusahaan, karena sangat, karena setiap hari harus ada evaluasi guna menghindari kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebijakan atau belum. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021).”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 8 dapat disimpulkan bahwa beliau bekerja dengan baik tanpa mendapat peringatan dari atasan untuk menjaga kualitas kerjanya. Adapun jawaban lain pada narasumber ke 9 ini mengatakan bahwa:

“Sangat berpengaruh terhadap kinerja, sebagai sumber semangat agar bekerja dengan baik dan berhati-hati, apalagi dalam pekerjaan yang sudah ada target kontrak di dalamnya pasti sangat berpengaruh. Untuk kesalahan seperti berpakaian tidak sesuai dengan SOP atau terlambat kerja tidak pernah, tetapi untuk target yang tidak sesuai pernah sesekali. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber ke 8 dapat disimpulkan bahwa beliau beranggapan bahwa *reminder* atau peringatan ini berpengaruh pada kualitas kinerja dimana pekerjaan itu sudah ada target kontrak di dalamnya. Adapun jawaban lain pada narasumber ke 9 ini mengatakan bahwa:

“Adanya peringatan sangat berpengaruh pada kualitas kinerja yang ada pada gerai indosat, khususnya *sales agent* gerai indosat ini, karena basic pekerjaannya melayani masyarakat, jadi harus bisa meminimalkan terjadinya kesalahan saat bekerja. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber ke 9 dapat disimpulkan bahwa beliau beranggapan bahwa *reminder* atau peringatan ini berpengaruh pada kualitas kinerja dimana pekerjaan itu sudah ada target kontrak di dalamnya. Adapun jawaban lain pada narasumber 10 ini mengatakan bahwa:

“Reminder atau sebagai peringatan memang punya peran penting,

karena adanya coaching atau peringatan bisa menjadi semangat bekerja agar kinerja tetap baik dan terhindar dari peringatan dari supervisor atau atasan. Saya pun pernah melakukan kesalahan, terlambat saat masuk jam kantor dan membayar denda yang sudah ditentukan. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 10 dapat disimpulkan bahwa beliau beranggapan bahwa *reminder* atau peringatan ini dijadikan sebagai sumber semangat dalam bekerja. Adapun jawaban lain pada narasumber 11 ini mengatakan bahwa:

“Reminder atau peringatan dalam sebuah perusahaan, harus diperlukan karena mempunyai peran yang sangat penting, kalau di saya itu sebagai salah satu semangat agar bekerja dengan baik lagi, selama ini belum pernah melakukan kesalahan sampai harus membayar denda sampai surat peringatan. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 11 dapat disimpulkan bahwa beliau beranggapan bahwa *reminder* atau peringatan ini berpengaruh pada kualitas kinerja para *sales agent* yang bekerja di gerai, lebih semangat dalam bekerja agar tidak mendapatkan coaching. Adapun jawaban lain pada narasumber 12 ini mengatakan bahwa:

“Selama bekerja sampai saat ini saya belum pernah mendapat peringatan atau coaching dari atasan, karena menurut saya, adanya coaching atau peringatan ini cukup bagus untuk menekan pekerja agar bekerja lebih baik dan sesuai dengan prosedur perusahaan serta meminimalkan kesalahan saat bekerja. (wawancara penelitian 4 oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 12 dapat disimpulkan bahwa beliau beranggapan bahwa *reminder* atau peringatan ini bagus untuk menekan pekerja agar bekerja lebih baik dan sesuai dengan prosedur perusahaan serta meminimalkan kesalahan saat bekerja. Adapun jawaban lain pada narasumber 13 ini memiliki jawaban yang hampir sama, dengan mengatakan

bahwa:

“Adanya coaching yang diberikan oleh perusahaan membuat para pekerja lebih rajin dalam pekerjaannya, serta mampu mengetahui letak kesalahan yang nantinya bisa segera diperbaiki lagi (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Data yang ada diatas didapat saat wawancara dengan narasumber 13 mempunyai maksud tujuan yang sama, beranggapan bahwa coaching ini sangat baik sebagai bahanevaluasi diri sendiri. Adapun jawaban lain pada narasumber 14 yang mengatakan bahwa:

“Dengan adanya peringatan yang diberikan atasan ini membuat kami para *sales agent* lebih bersemangat dalam bekerja agar target tercapai sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Data diatas didapat saat wawancara dengan narasumber 14 yang mengatakan bahwa adanya kegiatan reminder ini sangat baik sebagai pengingat rasa semangat yang mampu mengarah ke tujuan bersama. Jawaban lain juga didapat pada narasumber 15 yang mengatakan bahwa:

“Sangat baik ya adanya *reminder*, jadi tau dimana letak kesalahan yang harus diperbaiki lagi guna memperbaiki kualitas kerja yang ada (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Data diatas didapat saat kegiatan wawancara dengan narasumber 15 yang mengatakan bahwa adanya reminder mampu menjadi pengingat diri sendiri jika melakukan kesalahan, yang nantinya juga akan berdampak baik bagi perusahaan itu sendiri. Adapun jawaban lain di dapat pada narasumber 16 yang mengatakan bahwa:

“Dari awal saya bekerja di sini sampai hari ini saya belum pernah mendapatkan coaching, denda, atau peringatan dalam bentuk apapun, karena dengan mendapatkan peringatan menurut saya bisa dikatakan kualitas kerja belum maksimal. Dengan adanya *reminder* ini, perusahaan mampu mengontrol dengan mudah sampai mana kualitas

kinerja pada pekerjaanya (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber ke 16 dapat disimpulkan bahwa beliau beranggapan bahwa adanya reminder menjadikan alat perusahaan sebagai pengontrol kinerja yang dihasilkan oleh para pekerjaanya.

Berdasarkan pada kegiatan wawancara yang telah dilakukan penulis terkait pengaruh reminder terhadap kinerja *sales agent* gerai indosat ooredoo pandanaran maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang cukup baik antara adanya reminder dengan kinerja *sales agent*, baik dengan adanya membayar denda serta coaching yang diberikan atasan. Hasil wawancara yang sudah penulis lakukan dengan seluruh *sales agent* di gerai indosat ooredoo Pandanaran ini mendapatkan hasil bahwa beberapa *sales agent* pernah mendapatkan denda serta coaching saat melakukan kesalahan, namun dari adanya peringatan itu *sales agent* juga sangat terbantu, karena dapat meminimalisir kesalahan yang sama dan pemicu semangat bagi *sales agent* agar tidak melakukan kesalahan serta tidak disiplin dengan membayar denda serta mendapat coaching.

2. *Training Terhadap Kinerja Sales agent*

Perihal bagaimana peran serta pengaruh adanya training terhadap kinerja para *sales agent* disini, dengan mencari informasi yang dibutuhkan seperti yang dikatakan oleh narasumber 1 bahwa:

“Training atau pelatihan yang didapat selama bekerja di gerai indosat ini sangat mudah dipahami karna materi yang diberikan berkaitan langsung dengan pekerjaan *sales agent* gerai indosat ooredoo pandanaran. Disisi lain, *training* yang rutin dilakukan yaitu QOTS memberi dampak yang baik kepada kualitas kinerja, karena dilakukan setiap minggu, hal tersebut bisa sebagai alat tolak ukur pengetahuan *sales agent* dalam bekerja melayani costumer (wawancarapenelitian 4 Oktober 2021)”

Dari pemaparan diatas, jawaban narasumber 1 mengatakan bahwa adanya training dalam bentuk qots sangat berpengaruh bagi kualitas kinerja khususnya *sales agent* yang bekerja di gerai indosat ooredoo pandanaran, dengan adanya training, mereka bisa lebih baik setiap minggunya dalam bekerja melayani costumer. Peneliti juga mendapat jawaban lain dari narasumber 2 yang mengatakan bahwa:

“Adanya kegiatan training atau pelatihan ini sangat berpengaruh, menambah wawasan yang tadinya tidak tau menjadi lebih tau, serta bisa mengingat kembalilandar pelayanan saat melayani costumer di konter gerai indosat ooredoo pandanaran. Jadi jika tidak menguasai materi pelatihan, akan berdampak pada bagaimana kualitas pekerja dalam menghadapi costumer. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Hal yang sama juga di sampaikan oleh narasumber 3 yang beranggapan bahwa:

“Iya sangat berpengaruh qots dan pelatihan saat launching produk baru. Karena, jika tidak diadakan training atau pelatihan, bagaimana cara *sales agent* nantinya dalam menghadapi pertanyaan serta keluhan dari costumer”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 2 dan narasumber 3 berpendapat bahwa adanya training berperan sangat penting sebagai *sales agent* yang nantinya bekerja sebagai pelayanan masyarakat. Peneliti juga mendapat tanggapan lain dari narasumber 4 yang mengatakan bahwa:

“Saat menjalankan kegiatan training setiap launching produk baru atau mingguan seperti qots berpengaruh dengan bisa melihat kemampuan kami sebagai *sales agent* saat bekerja, jadi bisa tidak bisa memang harus bisa memahami materi, karena itu langsung diimplimentasikan ke costumer. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Data diatas didapat saat wawancara dengan narasumber 4 dapat disimpulkan bahwa beliau berpendapat bahwa adanya training harus dipahami karena harus

dipraktekkan ke konsumen. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 5 yang mengatakan bahwa:

“Pasti menguasai materi karena kami sebagai *sales agent* pasti langsung mempraktekan materi yang diberikan seperti adanya training dalam memberikan pelayanan, dengan menguasai materi tersebut pasti akan mendapatkan nilai yang memuaskan ketika mengisi kuis QOTS. Dengan adanya kegiatan itu, pasti akan berpengaruh sekali dalam kinerja (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 5 yang dapat disimpulkan bahwa adanya *training* atau pelatihan dapat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 6 yang berpendapat bahwa:

“Adanya kegiatan pelatihan harus dipahami, seperti pelatihan cara *sample case* tertentu, ganti kartu, penutupan kartu seluler dan lain sebagainya. Dengan adanya pemahaman itu maka langsung kerja praktek setelah mendapatkan training, dan biasanya jika memahami materi pelatihan pasti akan memahami isi soal pada QOTS yang diberikan mingguan, hal itu akan berpengaruh besar pada kualitas kerja yang dihasilkan akan baik jika pemahamannya baik (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari Data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 6 yang dapat disimpulkan bahwa adanya kegiatan ini dapat mempermudah dalam mengerjakan pekerjaan. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 7 yang berpendapat bahwa:

“Dengan adanya pelatihan yang diberikan saat itu maka materi itu yang akan dikerjakan saat bekerja melayani konsumen, serta nilai QOTS juga berpengaruh besar pada kinerja yang ada, karena mampu jadi tolak ukur pengetahuan mengenai produk yg akan dijual dan dengan adanya pelatihan dapat membantu dalam mengatasi masalah yang ada, yang semula sulit diatasi menjadi lebih mudah”

Dari Data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 7 yang dapat disimpulkan bahwa beliau menjadikan pelatihan sebagai tolak ukur pengetahuan

yang dimiliki. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 8 yang berpendapat bahwa:

“Pelatihan seperti bagaimana trik yang baik saat melayani berbagai macam keluhan serta sifat kostumer yang akan dilayani. Adanya pemahaman ini akan berpengaruh pada kinerja saat melayani berbagai macam keluhan yang diajukankonsumen. Serta mampu mendapat nilai yang sesuai dengan apa yang ditentukanperusahaan dalam melakukan QOTS setiap minggunya (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari Data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 8 yang dapat disimpulkan bahwa adanya kegiatan ini dapat mempermudah dalam mengerjakan pekerjaan. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 9 yang berpendapat bahwa:

“Adanya pelatihan dengan memahami materi kami sebagai *sales agent* dapat dengan mudah menjalankan pekerjaan yang sudah diberikan perusahaan. Dan sangat terbantu sekali dalam menjalankan pekerjaan sehari hari, karena materi yang didapat sama dengan praktek di lapangan saat bekerja (wawancara 4Oktober 2021)”

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 9 yang dapat disimpulkan bahwa adanya kegiatan ini dapat mempermudah dalam mengerjakan pekerjaan. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 10 yang berpendapat bahwa:

“Adanya pelatihan atau training yang didapat harus mampu untuk menguasai materi yang diberikan, dan harus mendapat nilai yang sesuai dengan batasnya karena jika lalai dengan hal itu dampaknya sangat besar untuk kualitas kerja yang dihasilkan (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 10 yang dapat disimpulkan bahwa adanya kegiatan training harus selalu diperhatikan setiap materi yang diberikan karna berdampak pada kualitas kerja yang dihasilkan. Adapun jawabanlain yang di dapat pada narasumber 11 yang berpendapat bahwa:

“Iya, karena dengan adanya pelayanan ini mampu memberikan pemahaman dan kualitas pelayanan yang baik serta meminimalkan adanya kesalahan yang terjadi saat melayani konsumen (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 11 yang dapat disimpulkan bahwa adanya training tersebut mampu meminimalkan adanya kesalahan yang ada. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 12 yang berpendapat bahwa:

“Pasti memahami ya, kalau tidak paham dengan materi yang diberikan bagaimana pekerja bisa bekerja melayani konsumen dengan berbagai macam keluhan, biasanya yang sering dipelajari seperti bagaimana cara mengoprasikan sistem yang digunakan saat melayani konsumen. Selain itu rapat bulanan yang ada pada kegiatan QOTS setiap minggu juga harus sesuai batasnya. Dengan begitu kualitas kinerja akan meningkat menjadi lebih baik (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 12 yang dapat disimpulkan bahwa adanya pelatihan yang diberikan perusahaan akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan akan meningkat jauh lebih baik. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 13 yang berpendapat bahwa:

“Training yang ada biasanya pelatihan improvisasi pelayanan, dengan penguasaan materi itu pasti mendapatkan nilai yang sesuai dengan sudah ditentukan oleh perusahaan saat mengikuti kegiatan QOTS pada setiap minggunya, karena dengan menguasai itu akan berdampak pada pekerjaan yang dihasilkan setelah mengikuti kegiatan pelatihan tadi (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 13 yang dapat disimpulkan bahwa adanya pelatihan dan mampu menerima amteri pelatihan dengan baik maka akan berdampak pada pekerjaan yang dikerjakannya. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 14 yang berpendapat bahwa:

“Harus mampu menguasai materi seperti adanya pelatihan bagaimana mengoprasikan sistem yang telah disediakan oleh perusahaan untuk melayani konsumen yang mendapati keluhan di konter gerai. Dari

adanya kegiatan pelatihan seperti QOTS harus mampu mencapai nilai yang sudah ditentukan oleh perusahaan, dengan demikian, maka dapat menambah pengalaman yang nantinya baik untuk pengaruh pekerjaan (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data di atas di dapat saat wawancara dengan narasumber 14 yang dapat disimpulkan bahwa adanya pelatihan seorang pekerja mampu menambah pengalamannya serta pengetahuan dalam bekerja di bidangnya. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 15 yang berpendapat bahwa:

“Adanya kegiatan ini harus mampu menguasai ya, karena kami bekerja di perusahaan yang mengeluarkan produk dimana setiap produk itu diluncurkan ke publik maka kami harus mengetahui betul seluk beluk dari produk yang dijual (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data di atas di dapat saat wawancara dengan narasumber 15 yang dapat disimpulkan bahwa adanya pelatihan seorang *sales agent* mampu memberikan pelayanan maksimal dari adanya berbagai macam keluhan yang diberi konsumen. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber 16 yang berpendapat bahwa:

“Pastinya, dengan adanya pelatihan maka pekerja akan lebih mudah dalam bekerja, materi yang diberikan biasanya berkaitan langsung dengan apa yang akan dikerjakan nantinya (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang di dapat saat wawancara dengan narasumber ke 16 dapat disimpulkan bahwa beliau beranggapan adanya training mampu dijadikan alat berlatih secara langsung para pekerjanya agar bekerja dengan baik dan sesuai aturan SOP yang diberikan oleh perusahaan kepada semua pekerjanya khususnya *sales agent*.

Perihal adanya kegiatan training yang diberi perusahaan kepada seluruh *sales agent* gerai indosat ooredoo Pandanaran. Peneliti bisa mengambil kesimpulan dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan yaitu dengan adanya training

atau pelatihan ini memang dapat berdampak besar jika rutin dilakukan, seperti yang sudah dilihat di tempat praktek magang, seluruh *sales agent* akan mendapat coaching atau reminder dari atasan jika memang tidak mendapat nilai yang baik saat mengikuti pelatihan dari perusahaan.

Berdasarkan jawaban dari semua pertanyaan yang diajukan dalam kegiatan wawancara yang dilakukan penulis kepada *sales agent* terkait adanya training atau pelatihan yang diberikan perusahaan, dapat diambil kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang baik dari kegiatan pelatihan yang diberikan perusahaan, baik kuis yang diberikan atau pelatihan etiap 3 bulan sekali. Hasil wawancara yang sudah penulis lakukan dengan seluruh *sales agent* gerai indosat ooredoo Pandanaran ini mendapatkan hasil bahwa *sales agent* sangat membutuhkan kegiatan training atau pelatihan ini sebagai tolak ukur mereka dalam menentukan ukuran kemampuan *sales agent* saat bekerja melayani konsumen. Hal ini karena adanya produk baru serta berbagai macam akarakter dari konsumen yang harus *sales agent* pahami saat bekerja melayani berbagai macam keluhan serta permasalahan yang ada.

3. Kinerja *Sales agent* Terkait Adanya *Reminder* dan *Training* yang Diberikan Perusahaan.

Kinerja Sumber Daya Manusia juga merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Peneliti pada saat ini melakukan observasi dan wawancara menanyakan perihal kinerja yang ada pada diri dari *sales agent* di gerai indosat ooredoo pandanaran, dari kegiatan wawancara dengan mencari informasi yang dibutuhkan seperti yang diungkapkan oleh narasumber 1 bahwa:

“Ada beberapa yang pernah salah dalam melakukan coding, biasanya salah karena kurang lengkap data yang dimasukkan dalam melakukan

coding, sisanyatidak pernah salah dalam melakukan coding. Selain itu, kami sebagai tim tentunya dapat bekerjasama dalam tim, apalagi saat ada event open booth diluargerai seperti di tempat keramaian dan selalu bekerja memenuhi target, karena jika target tidak terpenuhi bahkan menurun akan mempengaruhi kinerja dalam bekerja. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari paparan hasil wawancara diatas, peneliti juga mendapat jawaban dari narasumber 2 yang mengatakan bahwa:

“Pernah melakukan kesalahan saat melakukan koding, seperti saat pergantian kartu eror tetapi koding upgrade 4g, selain itu bekerja dalam tim tentu saling membantu contohnya saat pemanggilan customer ketika antrian crowded, makakami saling membantu untuk menyelesaikan, dari kerja tim itu dapat dilihat apakah mampu bekerja denganbaik atau tidak. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 1 dan 2 berpendapatbahwa kinerja dapat dilihat dari cara pekerja itu bekerja, apakah dapat bekerja dengan baik atau tidak. Peneliti juga mendapat tanggapan lain dari narasumber 3 yang mengatakan bahwa:

“Kualitas kerja yang baik tentu dinilai dari bagaimana kami dapat melayani masyarakat dengan baik tanpa adanya kesalahan saat melakukan coding, targetterpenuhi serta mampu bekerja dalam tim dengan baik, karena jika kita mampuberinteraksi baik dengan rekan kerja, maka akan berdampak terhadap kinerja. Kinerja jadi lebih baik dan rasa nyaman saat bekerja. (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 3 dapat disimpulkanbahwa kualitas kerja dilihat dari cara berinteraksi dengan tim dan rekan kerja lainnya. Adapun jawaban lain pada narasumber 4 ini mengatakan bahwa:

”Kinerja dapat dilihat dari pencapaian harian yang dia lakukan saat bekerja apakah sudah memenuhi target penjualan atau belum selama 1 bulan, dan akan terus stabil dengan angka yang baik (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 4 dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja *sales agent* dapat dilihat dari pencapaian yang telah dilakukan dalam kurun 1 bulan dan seterusnya akan tetap stabil. Adapun jawaban lain yang berbeda pada narasumber 5 ini mengatakan bahwa:

“Masuk atau tidak masuk target tidak berpengaruh pada kualitas kerja jika perilaku dan sikap masih tidak disiplin dalam bekerja, maka dari itu kedisiplinan harus tetap dijaga supaya kinerja semakin baik kedepannya (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 5 dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja tidak hanya dilihat dari pencapaian tetapi juga dilihat dari disiplin kerja yang dilakukannya saat bekerja. Adapun jawaban lain pada narasumber 6 ini mengatakan bahwa:

“Kualitas kinerja dilihat dari apa yang ia berikan kepada perusahaan, apakah berdampak baik untuk lingkungan serta perusahaan atau sebaliknya, serta mampu menstabilkan pencapaian yang di raih (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 6 dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja dapat dilihat dari dampak yang diberikan untuk perusahaan dan lingkungan sekitar apakah baik atau sebaliknya. Adapun jawaban lain pada narasumber 7 mengatakan bahwa:

“Memang disini kami bekerja dalam tim dengan saling membantu dan saling mengerti jika ada antrian crowded, tetapi untuk kualitas kerja personal dilihat dari rapot kegiatan QOTS mingguan (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 7 dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja bisa dilihat dari nilai atau skor rapot kegiatan QOTS. Adapun jawaban lain pada narasumber 8 ini mengatakan bahwa:

“Dikatakan bekerja dengan baik jika seorang pekerja khususnya kami sebagai *sales agent* mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan

SOP dan target yang diberikan oleh perusahaan (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 8 dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja bisa dikatakan bagus jika seorang pekerja melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku. Adapun jawaban lain pada narasumber 9 ini mengatakan bahwa:

“Kinerja kami dilihat dari nilai QOTS dan pencapaian setiap hari dalam menjual produk perusahaan, apakah sudah mencapai pada target yang diberi perusahaan atau belum, serta suksesnya acara event diluar gerai yang bertujuan sama yaitu menjual produk dari perusahaan mendapat hasil penjualan diatas nilai yang sudah ditentukan perusahaan (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 9 dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja dilihat dari target yang dicapai apakah sudah sesuai dengan yang ditentukan perusahaan atau belum. Adapun jawaban lain pada narasumber 10 ini mengatakan bahwa:

“Kinerja seorang *sales agent* seperti ini pasti dilihat dari pencapaian dan pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan SOP atau tidak, jika semua berjalan dengan baik maka dapat dikatakan kualitas SDM yang ada pada perusahaan itu baik (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 10 dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM dikatakan baik jika pekerjanya bekerja sesuai dengan SOP dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaannya sehingga mampu dengan cepat mencapai tujuan. Adapun jawaban lain pada narasumber 11 mengatakan bahwa:

“Pekerja yang bekerja di suatu perusahaan pasti ada yang dikatakan baik dan tidak pada hasil kinerjanya, hal itu bisa dilihat dari bagaimana ia menyelesaikan pekerjaannya hingga bagaimana ia berinteraksi kepada atasan dan sesama pekerja lainnya, apakah ia tanggung jawab terhadap pekerjaan atau tidak (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 11 dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja dapat dilihat dari bagaimana ia bertanggung jawab pada pekerjaannya yang ia dapat serta bagaimana ia berinteraksi dengan lingkungannya. Adapun jawaban lain pada narasumber 12 mengatakan bahwa:

“Kualitas ini didapat saat kami sebagai pekerja yang bertugas melayani masyarakat mampu bekerja tim serta mampu bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku. Dengan adanya lingkungan yang baik maka *sales agent* jadi lebih nyaman bekerja secara tim dan mudah handle pekerjaan yang nantinya dapat menimbulkan masalah (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 12 dapat disimpulkan pekerjaan bisa dikatakan baik jika mampu melayani kostumer dan mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Adapun jawaban lain pada narasumber 13 mengatakan bahwa:

“QOTS menjadi alat tolak ukur apakah kita sudah bekerja dengan baik atau belum, karena QOTS yang dilakukan mingguan menguji sejauh manakemampuan para *sales agent* yang bekerja di gerai (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 13 mendapat kesimpulan bahwa adanya QOTS menjadi alat tolak ukur dimana *sales agent* bekerja dengan baik atau tidak. Adapun jawaban lain pada narasumber 14 ini mengatakan bahwa:

“Memang saya pernah mendapat coaching karena tidak sesuai target karena nilai QOTS menurun jauh dari sebelumnya tetapi dengan adanya reminder tersebut saya mampu melakukan hal yang lebih baik lagi sehingga kualitas kerja yang saya kejar sesuai dengan harapan dan mampu bekerja lebih baik lagi kedepannya (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 14 dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja dilihat tidak hanya dari nilai yang dihasilkan

tetapi dengan semangat serta usaha yang dilakukan secara bersungguh sungguh sehingga tercapai tujuan dalam kualitas kerja yang dihasilkan. Adapun jawaban lain pada narasumber 15 ini mengatakan bahwa:

“Kualitas kinerja terbentuk karena diri sendiri, jika mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab pada pekerjaannya (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 15 dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja dapat dilihat dari tanggung jawab seorang pekerja terhadap pekerjaan yang ia lakukan. Adapun jawaban lain pada narasumber 16 mengatakan bahwa:

“Adanya *reminder* dan *training* tadi yang sudah diberikan oleh perusahaan menjadi peringatan yang baik bagi pekerja jika melakukan kesalahan dan upaya baik yang diberikan perusahaan kepada pekerjanya, sehingga hal tersebut mampu menghasilkan kualitas SDM yang baik di dalamnya. Hal itu tentu menjadi bahan penilaian ya apakah pekerjanya memiliki kualitas yang baik atau tidak. Menurut saya pasti kami sebagai *sales agent* mampu meningkatkan kualitas kerja masing-masing karena setiap minggu ada kegiatan QOTS yang mampu menjadi tolak ukur pengetahuan para *sales agent* dan mampu menambah wawasan kami (wawancara penelitian 4 Oktober 2021)”

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 16 ini dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja yang baik dilihat dari minimnya kesalahan yang dilakukan serta pekerjaan yang dilakukan dapat dengan baik diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti mendeskripsikan adanya kualitas kinerja yang baik saat pekerja mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan benar serta bertanggung jawab besar terhadap pekerjaan yang telah diberikan. Selain itu di dalam gerai indosat khususnya *sales agent* yaitu dapat bekerja dengan tim walaupun hasil yang diberikan dinilai secara individu, tetapi mereka harus mampu bekerja tim dengan baik. Selain itu, pencapaian target juga harus

mencukupi seperti yang sudah ditentukan oleh perusahaan itu.

5.2 Pembahasan

5.2.1 Pengaruh *reminder* terhadap kinerja *sales agent* di gerai Indosat

Ooredoo Pandanaran Semarang.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada seluruh *sales agent* mengenai adanya *reminder* atau peringatan yang diberikan perusahaan terkait adanya ketidakdisiplinan *sales agent* menyatakan bahwa 2 dari 16 *sales agent* yang pernah terlambat masuk jam kantor dan membayar denda sebesar Rp. 50.000, selain itu 3 dari 16 *sales agent* pernah mendapat *coaching* atau peringatan secara lisan yang dilakukan oleh atasan dari *sales agent* itu sendiri karena tidak disiplin pada administrasinya seperti salah melakukan koding, tidak bekerja sesuai target serta tidak berpakaian dengan SOP yang berlaku. 16 *sales agent* yang diwawancarai berpendapat bahwa adanya *reminder* terdapat pengaruh yang sangat besar bagi kinerja yang mereka hasilkan.

Dalam teori dijelaskan bahwa *reminder* dapat dikatakan dengan sebuah pesan yang membantu seseorang dalam mengingat sesuatu, *reminder* ini juga lebih bermanfaat jika informasi yang diperoleh kontekstual dapat digunakan untuk menyajikan informasi pada waktu yang tepat dan tempat yang tepat. Adanya *reminder* ini guna untuk mengurangi hal tidak disiplin yang dilakukan oleh para *sales agent*. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu perusahaan. Artinya tanpa dukungan disiplin kerja *sales agent* yang baik, maka sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Tidak semua *sales agent* gerai indosat ooredoo Pandanaran mempunyai disiplin kerja yang baik.

Sehingga dalam adanya disiplin kerja pada pekerja itulah *sales agent* yang melanggar SOP sangat perlu untuk bisa diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang ditetapkan perusahaan. Tujuan pemberian peringatan atau reminder ini untuk memperbaiki *sales agent* sebagai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada *sales agent* yang melanggar disiplin. Dengan cara pemberian reminder ini *sales agent* yang melanggar disiplin kerja perlu diberikan reminder berupa denda, coaching atau peringatan secara lisan serta SP (Surat Peringatan) pertama, kedua dan ketiga. Dengan memberikan peringatan ini bertujuan agar *sales agent* yang bersangkutan dapat menyadari kesalahan yang telah dilakukannya. Disamping itu, pemberian SP (Surat Peringatan) dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan penilaian kondisi *sales agent*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja seorang pekerja maka akan semakin tinggi juga kinerja orang tersebut.

5.2.2 Pengaruh *training* terhadap kinerja *sales agent* di gerai Indosat

Ooredoo Pandanaran Semarang.

Hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan jawaban yang relevan terhadap adanya training atau pelatihan yang diberikan perusahaan untuk seluruh *sales agent* yang bekerja di gerai indosat ooredoo Pandanaran. 16 *sales agent* yang bekerja di gerai Pandanaran berpendapat bahwa mereka selalu mendapatkan nilai yang sesuai denganketentuan perusahaan saat melakukan QOTS (*Quiz On The Spot*) yang dilakukan setiap minggu, serta mendapatkan pengetahuan terkait materi yang diberikan perusahaan dalam kegiatan training 3 *Months*. Seluruh *sales agent* berpendapat bahawa training atau pelatihan ini terdapat pengaruh yang signifikan

terhadap kualitas kerja yang dihasilkan dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa dalam era sekarang yang semua serba canggih dan menggunakan elektronik sebagai penunjang kerja semua orang, maka perusahaan khususnya perusahaan penyedia jaringan seperti Indosat Ooredoo pasti memiliki kegiatan training atau pelatihan sebagai penambah skill pekerja di dalamnya. Terdapatnya pelatihan itu penting bukan hanya dibutuhkan untuk membangun serta memelihara hasil kerja yang efektif dari tenaga kerja, namun juga karena mendorong kesejahteraan perusahaan serta meningkatkan kinerja organisasi (Fonseca Da Costa Guterres et al., 2020). Adapun tujuan maksud utama program training yang diberikan, yaitu memperbaiki kinerja pekerjanya, meningkatkan keterampilan *sales agent*, menghindari keusangan manajerial, mencari jalan keluar masalah, orientasi *sales agent* yang baru, persiapan adanya pengeluaran produk baru serta keberhasilan manajerial, serta memberi kepuasan untuk kebutuhan pengembangan *personal*.

Dalam *training* sendiri mampu membuat suatu lingkungan di mana para *sales agent* dapat memperoleh atau mempelajari setiap sikap, kemampuan *skill*, pengetahuan serta perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaannya. Adanya training yang berfokus pada *sales agent* yang memiliki kemampuan khusus melakukan coding dan mengoperasikan sistem yang diberikan oleh perusahaan, biasanya langsung terpakai untuk pelaksanaan pekerjaannya dan membantu *sales agent* dalam mengoreksi kelemahan dalam kinerja *sales agent* itu sendiri. *Training* memiliki fokus yang relatif sempit serta harus memberikan keterampilan dengan tata cara yang lebih.



BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini, penulis mencoba menarik kesimpulan dari uraian pembahasan dan hasil penelitian yang diperoleh penulis selama melaksanakan praktek magang program MBKM. Penulis juga mencoba memberikan rekomendasi sebagai sumbangasih pemikiran penulis yang sekiranya bisa bermanfaat dan menjadi masukanbagi pihak-pihak yang terkait pada lokasi pelaksanaan program magang di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran Semarang.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pembahawan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *reminder* terhadap kinerja *sales agent*. Sehingga dapat dilakukan dengan pemberian *reminder* sebagai peningkatan kualitas kinerja *sales agent* untuk perusahaan. Pemberian *reminder* ini biasanya terjadi jika *sales agent* tidak disiplin dalam jadwal jadwal kerja dan administrasiya seperti tidak *acchived* atau bekerja tidak memenuhi target dan melakukan kesalahan saat koding. *Reminder* diberikan bertahap sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan, yaitu dengan pemberian denda saat ada yang terlambat masuk kejra, *coaching* atau perinagtan secara lisan serta pemberian Surat Peringatan (SP). Tidak hanya itu, agar kualitas kinerja stabil dan kedepannya selalu memberikan hasil yang diharapkan perusahaan. Selain dengan adanya *remnder*, pemberian *training* yang rutin dilakukan seminggu sekali dalam kegiatan QOTS (QuizOn The Spot) dan 3 *Motnths* juga mampu meningkatkan kinerja para *sales agent* karena adanya QOTS yang setiap bulannya ada hasil yang dapat dilihat oleh

sales agent mampu menjadi tolak ukur pengetahuan para *sales agent*, yang kedepannya para *sales agent* mampu bekerja dengan lebih baik lagi sesuai dengan SOP yang berlaku. Kinerja SDM yang baik berfokus pada rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan pada masing-masing bidang pekerjaannya. Pencapaian kinerja SDM yang baik bertujuan untuk mendorong para *sales agent* agar bekerja sesuai dengan SOP dan menghindari adanya *reminder*.

Dengan konteks ini, adanya pemberian training atau pelatihan yang diberikan perusahaan pada *sales agent* gerai indosat ooredoo pandanaran memiliki arti yang sangat penting dan sangat berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan, tidak hanya dalam kinerja yang dihasilkan tetapi juga sebagai pencapai tujuan perusahaan. Adanya *reminder* dan training ini diharapkan terus berlangsung untuk kedepannya karna, dengan adanya *reminder*, *sales agent* merasa sangat termotivasi dan bersemangat dalam melakukan pekerjaan dengan benar dan teliti sehingga terhindar dari adanya *reminder* yang diberikan perusahaan. Selain itu, adanya *training* juga mampu meningkatkan pengetahuan yang luas serta menambah keterampilan kepada seluruh *sales agent* yang bekerja di Gerai Indosat Ooredoo Pandanaran.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil kegiatan magang dan wawancara terhadap *sales agent* gerai indosat ooredoo pandanaran yang dilakukan, dapat dikemukakan beberapa hal yang mungkin dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan yang terkait.

6.2.1 Rekomendasi Untuk Perusahaan

1. Dari hasil analisis di bab sebelumnya, ada beberapa kasus dimana *sales agent*

masih ada yang terlambat saat masuk kerja, bahkan masih ada yang mendapat peringatan mengenai pakaian yang tidak sesuai dengan SOP. Dari permasalahan yang ada penulis berharap adanya peraturan yang lebih ketat dari peringatan yang diberikan lisan oleh atasan terkait kesalahan *sales agent* yang berpakaian tidak sesuai dengan standar perusahaan, mungkin bisa disamakan dengan membayar denda sebesar Rp.50.000, sama dengan denda setiap sales agent yang terlambat masuk kerja.

2. Jumlah nominal denda bisa dinaikkan sebesar Rp. 100.000, dua kali lebih besar dari denda yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini mampu membuat para *sales agent* merasa sayang jika uang sebesar itu dikeluarkan hanya untuk membayar denda, sehingga memilih untuk bekerja secara hati-hati dan menghindari melakukan kesalahan saat bekerja.
3. Dari hasil analisis serta pembahasan di bab sebelumnya, dimana beberapa *sales agent* masih ada yang belum bisa memenuhi target dari perusahaan serta nilai yang tidak sesuai saat mengerjakan kuis mingguan atau QOTS. Dari permasalahan yang ada, penulis berharap adanya penambahan waktu dalam melakukan training, mungkin bisa dilakukan satu bulan sekali untuk mengetahui dimana letak kesalahan yang perlu diperbaiki agar kinerja *sales agent* dapat meningkat lebih baik di bulan selanjutnya, karena dari sebagian *sales agent* masih belum terlalu memahami materi yang diberikan perusahaan dalam kegiatan training atau pelatihan. Dengan begitu, perusahaan bisa menambahkan waktu untuk *sales agent* yang belum memahami dapat mengulangi materi yang diberikan oleh perusahaan sehingga *sales agent* dapat memahami secara maksimal.
4. Training atau pelatihan sangat penting pengaruhnya bagi kinerja karyawan yang

mengikutinya. Adanya harapan jika perusahaan memberikan pelatihan *eksternal* atau pelatihan dari luar perusahaan untuk *sales agent* agar pengetahuan yang dimiliki *sales agent* lebih luas dan lebih baik dalam kinerja yang dihasilkan. Jika kinerja yang dihasilkan oleh pekerja baik maka akan memberi dampak yang baik juga untuk perusahaan.

6.2.2 Rekomendasi Untuk *Sales agent*

Disiplin kerja merupakan kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, sebagai *sales agent* yang bekerja melayani masyarakat harus ada kesadaran akan pentingnya disiplin, dan membangun bersama-sama lingkungan yang disiplin agar sesama pekerja juga merasa mendapatkan dukungan dari lingkungan kerja untuk selalu disiplin dalam bekerja, dengan demikian maka pekerja dapat meningkatkan kinerja mereka lebih baik lagi.

6.2.3 Rekomendasi Untuk Universitas

Setelah menjalankan praktek magang program dari pemerintah yang bernama MBKM atau Merdeka Belajar Kampus Merdeka, adapun beberapa harapan dari penulis untuk universitas khususnya fakultas ekonomi unissula, sebagai berikut:

1. Adanya perluasan jaringan kerjasama dalam hal kegiatan Kerja Praktik atau Praktik Magang seperti ini dengan beberapa instansi baik pemerintah maupun swasta terkait bidang studi manajemen pemasaran, SDM, atau keuangan, sehingga mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam mencari tempat PKL.

2. Adanya kesempatan Dosen Pembimbing Lapangan untuk berkunjung ke perusahaan tempat mahasiswa magang, agar dapat memantau bagaimana mahasiswa dalam melakukan kerja praktik serta mengetahui kualitas mahasiswa dalam berkegiatan di perusahaan yang membawa nama baik universitas.



BAB VII

REFLEKSI DIRI

Selama menjalankan kegiatan praktek magang dari program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) ini, penulis mendapatkan banyak hal positif dan pengalaman berharga serta mampu menerapkan teori yang didapat selama perkuliahan, diantaranya:

1. Hal positif yang diterima selama perkuliahan dan relevan di tempat magang

Selama masa perkuliahan yang dialami penulis, penulis mendapatkan banyak hal positif saat kuliah yang sangat relevan di kegiatan magang. Diantaranya, dengan pemberian tugas dalam kuliah yang memiliki manfaat menjadikan penulis sebagai seorang yang disiplin dan bertanggung jawab yang sangat berguna saat menjalankan kegiatan magang, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberi oleh dosen supervisor dengan tepat waktu. Serta dalam pemberian tugas secara kelompok memiliki manfaat bagi penulis saat melakukan kerjasama dengan tim magang. Presentasi yang dilakukan penulis pada amsala perkuliahan memiliki manfaat yang sangat besar karena dapat memberikan rasa percaya diri serta keberanian dalam berbicara di ruang publik serta meningkatkan skill publik speaking yang dimiliki oleh penulis.

2. Manfaat magang terhadap pengembangan softskill dan kekurangan softskill

- ❖ Manfaat yang dirasakan penulis terkait pengembangan yang dimiliki oleh

penulis adalah sebagai berikut:

- a. *Skill Publik Speaking* dalam menjelaskan hasil pekerjaan kepadadosen supervisor dan semua *sales agent* yang bekerja.
- b. Tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan oleh dosen supervisor dan pekerja *sales agent*.
- c. Kedisiplinan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan jam kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- d. Mampu mengutarakan ide-ide baru untuk memecahkan suatu permasalahan.

- ❖ Kekurangan Softskill yang dimiliki oleh penulis adalah sebagai berikut:
 - a. Kurang mampu mengontrol panik jika terjadi kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - b. Masih sering lupa dengan langkah-langkah yang diberikan dosen supervisor dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan.
 - c. Masih sedikit paham dengan penjelasan yang diberikan dosen supervisor serta *sales agent* terkait dengan pekerjaan yang diberikan.

3. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kognitif dan Kekurangan Kognitif

Selama masa kegiatan magang atau praktik kerja berlangsung banyak sekali manfaat yang penulis dapat, salah satu manfaat yang diambil penulis dalam hal kemampuan kognitif adalah sebagai berikut:

- ❖ Kemampuan kognitif yang dimiliki penulis adalah:
 - a. Pengembangan kognitif secara kinestetika karena saat berkegiatan

magang penulis lebih banyak mendapat kerjapraktek.

- b. Pengembangan kognitif secara auditory, merupakan kemampuan dalam mendengarkan penjelasan, ketika dosen supervisor dan *sales agent* menjelaskan pekerjaan yang ditugaskan penulis dalam praktek magang.
- c. Pengembangan kognitif secara visual, merupakan kemampuan dalam membaca.

❖ Kekurangan kemampuan kognitif yang dimiliki penulis

- a. Kurangnya kemampuan memahami hal baru dengan sangat cepat.

4. Efektifitas dalam Bekerja di Tempat Magang

❖ **Kemampuan menyesuaikan diri**

Penyesuaian diri yang dilakukan oleh penulis di tempat magang mampu meningkatkan rasa percaya diri dan mudah dalam menjalin hubungan baik dengan rekan kerja.

❖ **Produktivitas**

Sikap produktivitas yang dilakukan penulis di tempat magang mampu menjaga komunikasi yang baik antara penulis dan pekerja di gerai indosatoredoo, sehingga mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif.

5. Kunci Sukses Dalam Bekerja Yang Didapat Dari Tempat Magang

Berdasarkan pengalaman magang yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa kunci sukses dalam bekerja, diantaranya adalah:

- a. Disiplin

Disiplin merupakan salah satu kunci sukses yang sangat berpengaruh dalam

bekerja. Dalam melakukan suatu pekerjaan disiplin harus diterapkan tidak hanya pada kehidupan sehari-hari namun pada dunia pekerjaan juga harus diterapkan.

b. Berpengetahuan

Pengetahuan yang luas bisa menjadi salah satu kunci sukses dalam bekerja, karena dengan memiliki wawasan luas serta pengetahuan yang lebih banyak, akan mempermudah seseorang dalam menyelesaikan masalah yang ada di pekerjaan.

c. Bertanggung Jawab

Tanggung jawab dalam menjalankan suatu pekerjaan merupakan salah satu hal yang penting dalam bekerja, karena seseorang harus bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberi dan ditetapkan oleh perusahaan.

d. Memiliki Tujuan

Tujuan merupakan hal yang harus dimiliki oleh semua orang terutama dalam melakukan pekerjaan. Karena dengan tujuan yang jelas seseorang dapat bekerja dengan benar agar mencapai tujuan yang ia tuju.

e. Berkerja Tim

Bekerja dalam tim merupakan salah satu kunci sukses karena selamanya seorang tidak akan bekerja sendirian dalam memecahkan masalah yang ada pada perusahaan.

f. Percaya Diri

Adanya rasa percaya diri dapat membantu seseorang dalam mencapai

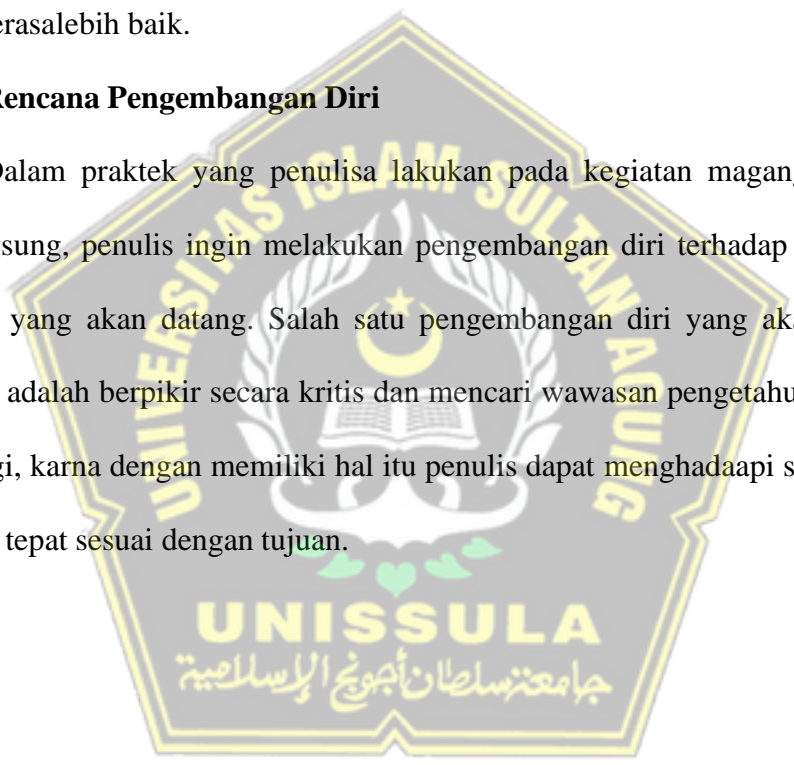
kesuksesannya, karna mempercayai diri sendiri bahwa mampu melewati semua permasalahan yang ada pada dunia pekerjaan.

g. Bersyukur

Dengan bersyukur akan membantu kamu lebih menikmati hidup setiap hari dalam melakukan pekerjaan apapun, bahkan dengan mendekatkan diri pada Allah yang selama ini telah memberikan kebaikan dalam hidup akan terasalebih baik.

6. Rencana Pengembangan Diri

Dalam praktek yang penulis lakukan pada kegiatan magang yang telah berlangsung, penulis ingin melakukan pengembangan diri terhadap karir penulis dimasa yang akan datang. Salah satu pengembangan diri yang akan dilakukan penulis adalah berpikir secara kritis dan mencari wawasan pengetahuan yang lebih luas lagi, karna dengan memiliki hal itu penulis dapat menghadaapi suatu maslaah dengan tepat sesuai dengan tujuan.



DAFTAR PUSTAKA

1. Sumber dari / Rujukan Elektronik

Indosat Ooredoo, perusahaan. Melalui
<<http://www.indosatooredoo.com/portal/id/corplanding>>

2. Sumber dari Basis Data Tanpa Penulis

Biro Pusat Statistik: 2020. **Modul GTM CWJ**. Semarang

3. Sumber Buku Cetak

Prihantoro, A. (2015). *Peningkatan kinerja sumber daya manusia melalui motivasi, disiplin, lingkungan kerja, dan komitmen*. Deepublish.

Sumber dari Artikel Jurnal

Andika, R. B. W. dan R. A. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Persaingan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(1), 1689–1699.

Asih, W. (2017). Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Inisiatif Dan Orientasi Pembelajaran Serta Kemampuan Penyesuaian. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 96. <https://doi.org/10.30659/ekobis.18.1.96-105>

Fonseca Da Costa Guterresa, L., Armanu, & Rofiaty. (2020). The role of work motivation as a mediator on the influence of education-training and leadership style on employee performance. *Jurnal Management Science Letters*, 10(7),

1497–1504. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.017>

Hakim, A., & Hadipapo, A. (2015). Peran Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Di Wawatobi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), 1–11.

Magistra, S. N., Sigit, & Mintasih. (2021). Effect of Self-Efficacy on the Performance of High School Teachers in Purwokerto through Organizational Commitment. *IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME)*, 11(2), 01–09. <https://doi.org/10.9790/7388-1102040109>

Ningrum, E. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan. *Jurnal Geografi Gea*, 9(1). <https://doi.org/10.17509/gea.v9i1.1681>

Razak, A., Sarpan, S., & Ramlan, R. (2018). Effect of leadership style, motivation and work discipline on employee performance in PT. ABC Makassar. *International Review of Management and Marketing*, 8(6), 67–71.

Riftiasari, D. (2019). The ANALYSIS OF WARNING LETTER AND DISTRESS WARRANT AGAINST THE DISBURSEMENT OF TAX ARREARS AT THE NORTH JAKARTA MIDDLE TAX OFFICE. *JASS (Journal of Accounting for Sustainable Society)*, 1(02), 158–167. <https://doi.org/10.35310/jass.v1i02.234>

Safitri, E., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2013). Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen* /, 1(4), 1044–1054.

Santoso, A. B. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Komitmen

Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Pamulang). *Jurnal Mandiri*, 1(2), 247–272.
<https://doi.org/10.33753/mandiri.v1i2.21>

Sofyan, D. K. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA. *Journal Malikussaleh Industrial Engineering*, 2(1), 18–23.

Sugiarti, Hartati, T., & Amir, H. (2016). Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Padma Ardyta Aktuarial Jakarta. *Jurnal Epigram Vol. 13 No. 1 April*, 13(1), 2–8.

Vasarhelyi, M. (2017). *Analisis Budaya Organisasional Terhadap Komitmen Kerja Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Organisasional Karyawan Pada Koperasi Bmt Di Kecamatan Jepara- Noor Arifin*. 173–192.

Widodo. (2009). Upaya Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Komitmen Dan Oreintasi Belajar. *Jurnal Media Ekonomi*, Vol 9, No 1 (2009).
<http://jurnal.ump.ac.id/index.php/EKONOMI/article/view/275>