

Budaya, Realitas, dan Stigma: Refleksi Proses Kerja Menjadi Agent Contact Center 162 PT PELNI PERSERO = Culture, Reality, and Stigma: Reflection on Work Processes Becoming a Contact Center Agent 162 PT PELNI (PERSERO)

Indah Purwanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920524001&lokasi=lokal>

Abstrak

Tugas Karya Akhir ini merupakan sebuah narasi dan refleksi dari pengalaman yang saya rasakan selama menjalankan dua peran sebagai mahasiswa Antropologi Sosial Universitas Indonesia dan sebagai agent Contact Center 162 PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) yang dituntut untuk dapat cepat beradaptasi menerapkan budaya pelayanan yang berkembang dengan berbagai kondisi dan menerima stigma mengenai pekerja contact center menggunakan sudut pandang antropologis. Penulisan Tugas Karya Akhir ini menggunakan pendekatan otonografi, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memahami pengalaman budaya tertentu melalui naratif diri dan pengalaman personal. Proses adaptasi menerapkan budaya pelayanan melewati berbagai tahapan, seperti masa training dan masa tandem. Pada realitanya, bekerja menjadi agent contact center tidak semudah yang dibayangkan. Banyak faktor yang menghambat para agent untuk menjalankan tugasnya dengan tetap menerapkan budaya pelayanan. Sebagai upaya untuk mengatur bagaimana agent contact center berperilaku dan menjalankan tugasnya, terdapat usaha yang dilakukan dari Perusahaan, yaitu melakukan penilaian periodik dan pelatihan tambahan. Pembahasan mengenai pekerjaan agent contact center jugamembawa pada sebuah pembahasan mengenai stigma yang melekat pada pekerjaan agent contact center itu sendiri, serta adanya pandangan mengenai status saya sebagai mahasiswa Universitas Indonesia. Lebih lanjut lagi, tulisan ini akan menjelaskan mengenai kerentanan-kerentanan yang dialami seorang agent contact center di lingkungan kerjanya.

.....This Paper presents a narrative and reflective account of my dual roles as a Social Anthropology student at the University of Indonesia and as a Contact Center 162 agent for PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero). In these capacities, I have been tasked with swiftly adapting to the evolving service culture, accommodating diverse conditions, and confronting the stigma associated with contact center workers, all from an anthropological perspective. The writing of this Final Academic Paper employs an autoethnographic approach, which seeks to comprehend specific cultural experiences through self-narratives and personal encounters. The process of implementing a service culture encompasses several stages, including the training period and the tandem period. The reality of working as a contact center agent proves to be more challenging than anticipated, with numerous