

LAMPIRAN I



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

Yth.
Bapak / Ibu / Saudara
Karyawan / Karyawati Bagian Contact Center
PT Infomedia Nusantara

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa program S1 (ekstensi) jurusan Ilmu Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penyusunan skripsi melalui penelitian dengan judul “Persepsi Karyawan Atas Pelaksanaan Pelatihan Service Excellent di Bagian Call Center 147 Pada PT Infomedia Nusantara.”

Dalam rangka penelitian tersebut saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner penelitian terlampir. Semua identitas dari jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan tidak akan berpengaruh terhadap penilaian prestasi dalam bekerja. Kejujuran Bapak / Ibu / Saudara sangat saya harapkan dalam mengisi pernyataan yang ada sesuai dengan kondisi sebenarnya yang terjadi di lingkungan kerja.

Kuesioner ini murni untuk skripsi, sehingga tidak ada jawaban benar atau salah dan bukan sebagai tes dari atasan. Oleh karena itu, Bapak / Ibu / Saudara tidak perlu takut atau ragu-ragu untuk memberikan jawaban sejujurnya sesuai dengan kondisi yang dirasakan selama ini.

Agar data dari kuesioner ini dapat diolah, saya mohon setiap pernyataan dijawab dengan baik dan tidak ada yang terlewat sebab setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak bernilai harganya bagi penelitian ini.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik dari Bapak / Ibu / Saudara, saya menyampaikan terima kasih.

F. Yudowinanto
NPM: 0905231332

KUESIONER PENELITIAN
PERSEPSI KARYAWAN ATAS PELAKSANAAN PELATIHAN SERVICE
EXCELLENT DI BAGIAN CALL CENTER 147 PADA
PT INFOMEDIA NUSANTARA

I. Data Responden sebagai Referensi:

1. Jenis Kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia
 - a. 20 – 25 Tahun
 - b. > 25 – 30 Tahun
 - c. > 30 – 35 Tahun
 - d. > 35 – 40 Tahun
 - e. > 40 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - a. SMU / Sederajat
 - b. D3
 - c. S1
 - d. S2
 - e. S3
4. Lama Bekerja
 - a. 0 – 5 Tahun
 - b. >5 – 10 Tahun
 - c. >10 – 15 Tahun
 - d. >15 – 20 Tahun
 - e. > 20 Tahun

II. Cara Menjawab Kuesioner

Untuk jawaban pada persepsi terhadap pelaksanaan pelatihan, berilah pendapat anda terhadap pernyataan-pernyataan yang disajikan dengan memberikan tanda *checklist* (\checkmark) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pelaksanaannya. Keterangan dari kode jawaban adalah seperti dibawah ini:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda *checklist* (\checkmark) pada kolom yang tersedia sesuai dengan kondisi yang terjadi.

Persepsi Karyawan tentang Pelaksanaan Pelatihan *Service Excellent*

No.	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
	Pembelajaran					
1	Pelatihan <i>service excellent</i> merupakan bentuk penyegaran pengetahuan					
2	Sistem pengajaran pelatihan <i>service excellent</i> terarah dan lancar					
3	Penerapan pengetahuan <i>service excellent</i> pada pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai					
4	Pelatihan <i>service excellent</i> memberikan pengetahuan yang mendalam kepada karyawan					
5	Keahlian karyawan dirasakan meningkat dari sebelum pelatihan <i>service excellent</i>					
	Perilaku					
6	Setelah pelatihan <i>service excellent</i> karyawan bekerja lebih teliti					
7	Karyawan merasa bersemangat setelah mengikuti pelatihan <i>service excellent</i>					
8	Hubungan kerja yang baik antara karyawan dan atasan dapat terjadi dalam pelatihan <i>service excellent</i>					
9	Karyawan memahami secara mendalam tahapan pekerjaan setelah mengikuti pelatihan <i>service excellent</i>					
10	Hubungan antar karyawan terjalin dalam pelatihan <i>service excellent</i>					
11	Pelatihan <i>service excellent</i> membantu dalam mengatasi keluhan pelanggan					

No.	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
	Reaksi					
12	Pelatih memberikan materi pelatihan <i>service excellent</i> dengan baik dan persuasif					
13	Materi pelatihan <i>service excellent</i> menunjang pekerjaan yang dilakukan					
14	Media pelatihan lengkap dan memadai					
15	Lingkungan pelatihan nyaman dan bersih					
16	Waktu pelaksanaan pelatihan tidak mengganggu jadwal kerja					
17	Lokasi pelatihan mudah di jangkau					
	Hasil					
18	Komitmen kerja terhadap perusahaan dapat timbul dari pelatihan <i>service excellent</i>					
19	Memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih mudah					
20	Pelatihan <i>service excellent</i> memotivasi disiplin dalam bekerja					
21	Pelatihan <i>service excellent</i> memicu prestasi kerja karyawan					



LAMPIRAN II

PEDOMAN WAWANCARA :

1. Apakah anda setuju bahwa pelatihan *service excellent* merupakan bentuk penyegaran pengetahuan ?
2. Apakah menurut anda sistem pengajaran pelatihan *service excellent* terarah dan lancar ?
3. Apakah menurut anda penerapan pengetahuan *service excellent* pada pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai ?
4. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memberikan pengetahuan yang mendalam kepada karyawan ?
5. Apakah menurut anda keahlian karyawan dirasakan meningkat dari sebelum pelatihan *service excellent* ?
6. Apakah menurut anda ada peningkatan ketelitian pada karyawan setelah mengikuti pelatihan *service excellent* ?
7. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* berpengaruh dengan semangat kerja ?
8. Apakah menurut anda hubungan kerja yang baik antara karyawan dan atasan dapat terjadi dalam pelatihan *service excellent* ?
9. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memberikan pemahaman yang mendalam kepada para karyawan ?
10. Apakah menurut anda hubungan antar karyawan terjalin dalam pelatihan *service excellent* ?

11. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* sangat berpengaruh dalam mengatasi keluhan pelanggan ?
12. Apakah menurut anda pelatih memberikan materi pelatihan *service excellent* dengan baik dan persuasif ?
13. Apakah menurut anda materi pelatihan *service excellent* menunjang pekerjaan yang dilakukan ?
14. Apakah menurut anda media pelatihan yang disediakan oleh perusahaan sudah lengkap dan memadai ?
15. Apakah menurut anda lingkungan pelatihan *service excellent* nyaman dan bersih ?
16. Apakah menurut anda waktu pelatihan tidak mengganggu jadwal kerja ?
17. Apakah menurut anda lokasi pelatihan mudah dijangkau ?
18. Apakah menurut anda komitmen kerja terhadap perusahaan dapat timbul dari pelatihan *service excellent* ?
19. Apakah menurut anda memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih mudah setelah mengikuti pelatihan *service excellent* ?
20. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memotivasi disiplin dalam bekerja ?
21. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* dapat memicu prestasi kerja ?
22. Bagaimana standar pendidikan untuk menjadi karyawan *call center* 147 ?
23. Mengapa sebagian besar karyawan *call center* 147 masa kerjanya antara 0-5 tahun ?

TRANSKIP WAWANCARA

Responden : Karyawan *Call Center* 147

Jabatan : Karyawan

1. Apakah anda setuju bahwa pelatihan *service excellent* merupakan bentuk penyegaran pengetahuan ?

“Hampir rata-rata karyawan *call center* 147 setuju dengan pelatihan *service excellent* untuk penyegaran pengetahuan, karena tingginya jumlah telepon yang masuk setiap harinya dan untuk hal yang sama misalnya menanyakan *billing* telepon sedangkan untuk produk yang lainnya jarang ada yang menanyakan maka pelatihan ini dapat *merefresh* atau menyegarkan kembali pengetahuan yang mungkin jarang untuk dibuka atau jarang untuk diinformasikan.”

2. Apakah menurut anda sistem pengajaran pelatihan *service excellent* terarah dan lancar ?

”Menurut saya pelatihan *service excellent* berjalan dengan lancar dan materi yang diajarkan juga mengarah, walaupun terkadang ada senda gurau diantara para peserta pelatihan, namun itu tidak mengganggu jalannya pelatihan. Hal tersebut juga dimaklumi oleh pengajar atau instruktur pelatihan kami.”

3. Apakah menurut anda penerapan pengetahuan *service excellent* pada pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai ?

“Saya rasa pengetahuan yang didapat dari pelatihan *service excellent* memang sudah sesuai dengan pekerjaan yang kami lakukan setiap hari. Walau pun mungkin ada tambahan materi-materi yang lain”

4. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memberikan pengetahuan yang mendalam kepada karyawan ?

“Pelatihan *service excellent* memberikan pengetahuan yang mendalam kepada para karyawan karena pengetahuan kami yang sebagian sudah agak memudar karena jarang ditanyakan oleh pelanggan menjadi lebih paham kembali dan yang sudah kami pahami menjadi semakin paham lagi.”

5. Apakah menurut anda keahlian karyawan dirasakan meningkat dari sebelum pelatihan *service excellent* ?

“Hampir rata-rata karyawan setuju dengan peningkatan keahlian setelah mengikuti pelatihan *service excellent* walaupun mungkin ada yang merasa

peningkatannya sedikit dan ada juga yang merasa banyak mengalami peningkatan setelah pelatihan, hal ini mungkin dipengaruhi oleh keahlian yang dimiliki masing-masing individu.”

6. Apakah menurut anda ada peningkatan ketelitian pada karyawan setelah mengikuti pelatihan *service excellent* ?

“Menurut saya pelatihan *service excellent* bisa mendorong karyawan untuk lebih teliti lagi dalam bekerja tetapi yang berpendapat tidak setuju dan ragu-ragu, mungkin merasa ketelitian dipengaruhi oleh sifat dari individu itu sendiri.”

7. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* berpengaruh dengan semangat kerja ?

“Saya setuju kalau pelatihan *service excellent* berpengaruh dengan semangat kerja karyawan. Setelah mengikuti pelatihan *service excellent* karyawan memiliki semangat kerja kembali karena pelatihan *service excellent* merupakan penyegaran dalam bekerja juga”

8. Apakah menurut anda hubungan kerja yang baik antara karyawan dan atasan dapat terjadi dalam pelatihan *service excellent* ?

“Menurut saya pelatihan *service excellent* dapat menjalin hubungan antara atasan dengan bawahan karena pada saat pelatihan *service excellent* para atasan seperti manajer dan supervisor ikut berpartisipasi dalam pelatihan dengan sering melakukan pemantauan.”

9. Apakah menurut anda karyawan memahami secara mendalam tahapan pekerjaan setelah mengikuti pelatihan *service excellent* ?

“Iya. Kami merasa lebih mengerti lagi tentang tahapan pekerjaan secara mendalam pada pelatihan ini”

10. Apakah menurut anda hubungan antar karyawan terjalin dalam pelatihan *service excellent* ?

“Iya, hubungan dengan karyawan yang lain dapat lebih akrab dalam pelatihan *service excellent* karena adanya rasa kebersamaan pada saat pelatihan itu.”

11. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* sangat berpengaruh dalam mengatasi keluhan pelanggan ?

“Menurut saya pelatihan *service excellent* ada pengaruhnya pada saat menangani pelanggan karena saya lebih merasa tenang pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan saya .”

12. Apakah menurut anda pelatih memberikan materi pelatihan *service excellent* dengan baik dan persuasif ?

“Iya mas, pelatih memberikan materi dengan sangat persuasif sehingga semua peserta dapat mengikuti pelatihan dengan baik. Selain itu pelatih juga tidak selalu serius dalam menyampaikan materinya, terkadang diselengi dengan *games* atau semacam kuis untuk menghilangkan kebosanan pada saat pelatihan.”

13. Apakah menurut anda materi pelatihan *service excellent* menunjang pekerjaan yang dilakukan ?

“Hampir rata-rata karyawan setuju bahwa materi pelatihan *service excellent* menunjang pekerjaan yang dilakukan karena sebagian besar materi pelatihan yang diberikan adalah materi-materi yang berhubungan langsung dengan pekerjaan yang selama ini kami lakukan.”

14. Apakah menurut anda media pelatihan yang disediakan oleh perusahaan sudah lengkap dan memadai ?

“Menurut saya, fasilitas yang disediakan sudah cukup lengkap dan memadai.”

15. Apakah menurut anda lingkungan pelatihan *service excellent* nyaman dan bersih ?

“Iya, suasana pelatihan saya rasa cukup nyaman dan bersih.”

16. Apakah menurut anda waktu pelatihan tidak mengganggu jadwal kerja ?

“Saya setuju kalau pelatihan *service excellent* tidak mengganggu jadwal bekerja karena hal tersebut tidak begitu menjadi masalah yang besar selama aktivitas bekerja dapat berjalan dengan lancar mungkin, untuk karyawan yang menjawab tidak setuju dan ragu-ragu karena sebagian dari karyawan melihat bahwa jadwal pelatihan dibuat secara bertahap jadi tidak semua karyawan mengikuti pelatihan pada satu waktu yang telah di tentukan tetapi harus selalu ada yang bertugas atau dengan kata lain pelatihan dilakukan secara bergantian.”

17. Apakah menurut anda lokasi pelatihan mudah dijangkau ?

“Menurut saya, lokasi pelatihan mudah dijangkau karena lokasi pelatihan sebenarnya mudah untuk dijangkau tinggal menyesuaikan jadwal keberangkatannya saja dari rumah, kalau tidak mau menempuh waktu yang sangat lama dalam perjalanan maka berusaha untuk berangkat pagi-pagi sehingga jalanan masih lengang dan lancar, karena apabila berangkatnya sudah agak siang maka bisa terjebak macet dan waktu perjalanan akan terasa sangat lama. Untuk karyawan yang menjawab tidak setuju dan ragu-ragu, mungkin karena sebagian dari karyawan melihat bahwa lokasi pelatihan mudah dijangkau bagi karyawan yang rumahnya tidak begitu jauh dengan lokasi pelatihan sedangkan bagi karyawan yang rumahnya berada sangat jauh, maka lokasi pelatihan dianggap tidak mudah untuk dijangkau.”

18. Apakah menurut anda komitmen kerja terhadap perusahaan dapat timbul dari pelatihan *service excellent* ?

“Menurut saya pelatihan *service excellent* bisa membangkitkan komitmen dalam bekerja karena setelah mengikuti pelatihan di dalam diri merasa ingin lebih baik lagi dalam bekerja terutama dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.”

19. Apakah menurut anda memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih mudah setelah mengikuti pelatihan *service excellent* ?

“Saya merasa memang ada perbedaan sebelum pelatihan dan sesudah pelatihan. Setelah pelatihan saya mengoperasikan komputer dan melayani pelanggan menjadi lebih mudah. Mungkin karena saya lebih mendalami sistem aplikasinya.”

20. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memotivasi disiplin dalam bekerja ?

“Saya setuju kalau pelatihan *service excellent* memotivasi disiplin dalam bekerja dikarenakan pada saat mengikuti pelatihan *service excellent* ada dorongan atau motivasi dari instruktur untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan kita hal tersebut sangat berpengaruh kepada kami. Untuk karyawan yang menjawab tidak setuju dan ragu-ragu mungkin karena sebagian dari karyawan merasa setiap karyawan memiliki dasar motivasi berdisiplin yang berbeda atau mungkin sudah sifat dari karyawan tersebut sudah disiplin.”

21. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* dapat memicu prestasi kerja ?

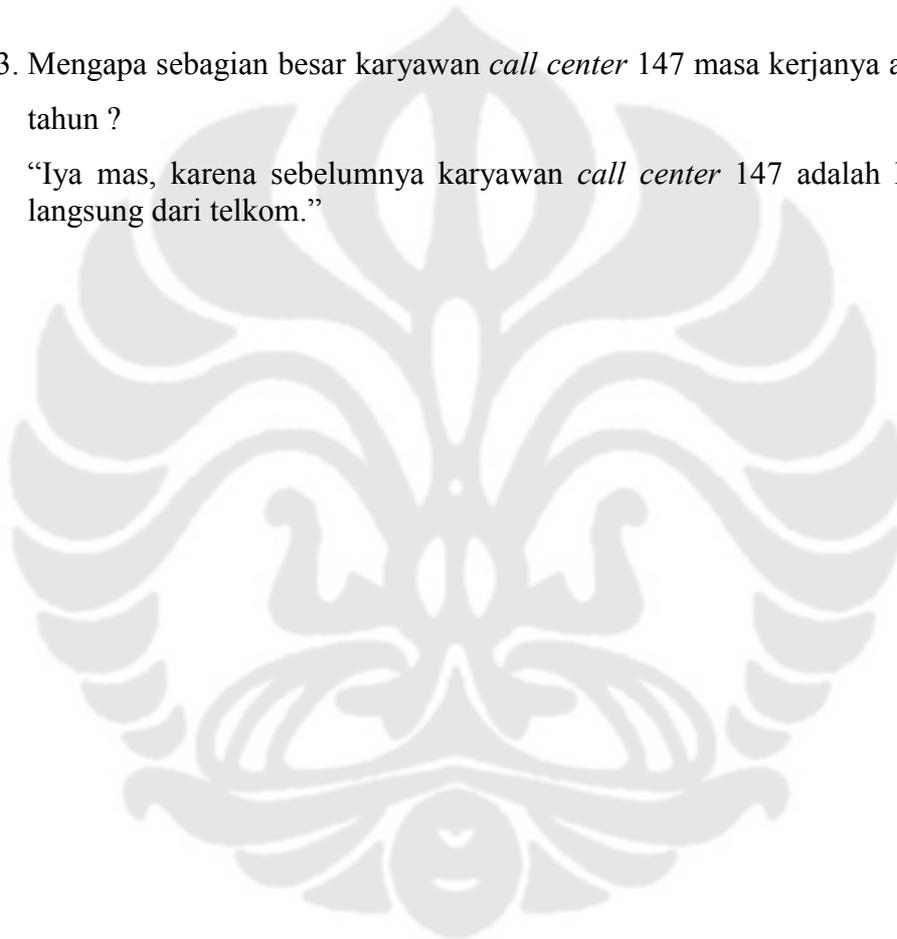
“Menurut saya pelatihan *service excellent* bisa memicu prestasi kerja karena selama pelatihan kami selalu diarahkan untuk lebih maju lagi.”

22. Bagaimana standar pendidikan untuk menjadi karyawan *call center* 147 ?

“Setau saya pendidikan di sini minimal D3 dan maksimal S1.”

23. Mengapa sebagian besar karyawan *call center* 147 masa kerjanya antara 0-5 tahun ?

“Iya mas, karena sebelumnya karyawan *call center* 147 adalah karyawan langsung dari telkom.”



Responden : Karyawati *Call Center* 147

Jabatan : Karyawati

1. Apakah anda setuju bahwa pelatihan *service excellent* merupakan bentuk penyegaran pengetahuan ?

“Iya, saya merasa pengetahuan saya seperti dipertajam lagi sehingga lebih mudah dalam menginformasikan kepada pelanggan.”

2. Apakah menurut anda sistem pengajaran pelatihan *service excellent* terarah dan lancar ?

“Menurut saya sistem pengajarannya sudah cukup terarah dan berjalan dengan lancar.”

3. Apakah menurut anda penerapan pengetahuan *service excellent* pada pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai ?

“Pengetahuan yang didapat dari pelatihan *service excellent* memang sudah sesuai dengan pekerjaan yang kami lakukan setiap hari. Untuk mempelajari materi pelatihan tidak perlu memakan waktu lama, untuk itu pelatihannya hanya dilaksanakan beberapa hari saja.”

4. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memberikan pengetahuan yang mendalam kepada karyawan ?

“Menurut saya pelatihan *service excellent* memberikan pengetahuan yang mendalam kepada karyawan karena semua pengetahuan diajarkan lagi dan yang sudah paham menjadi lebih paham lagi.”

5. Apakah menurut anda keahlian karyawan dirasakan meningkat dari sebelum pelatihan *service excellent* ?

“ Iya saya merasa ada peningkatan pada diri saya setelah mengikuti pelatihan *service excellent* ini.”

6. Apakah menurut anda ada peningkatan ketelitian pada karyawan setelah mengikuti pelatihan *service excellent* ?

“Menurut saya ada peningkatan ketelitian setelah mengikuti pelatihan *service excellent* karena semua aplikasi dan pengetahuan lebih dipahami lagi. Tapi, tergantung pada sifat dari karyawan masing-masing juga.”

7. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* berpengaruh dengan semangat kerja ?
“Iya. Setelah mengikuti pelatihan *service excellent* kami merasa lebih bersemangat dalam bekerja.”
8. Apakah menurut anda hubungan kerja yang baik antara karyawan dan atasan dapat terjadi dalam pelatihan *service excellent* ?
“Menurut saya, hubungan dengan atasan bisa lebih baik lagi karena atasan kami sering memantau jalannya pelatihan ini.”
9. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memberikan pemahaman yang mendalam kepada para karyawan ?
“Iya, pelatihan *service excellent* memberikan pemahaman yang mendalam kepada para karyawan karena pemahaman kami yang mungkin agak memudar menjadi lebih paham kembali dan yang sudah kami pahami menjadi semakin paham lagi.”
10. Apakah menurut anda hubungan antar karyawan terjalin dalam pelatihan *service excellent* ?
“Saya rasa hubungan dengan karyawan lain dapat terjalin lebih erat lagi karena adanya rasa kebersamaan pada saat pelatihan ini.”
11. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* sangat berpengaruh dalam mengatasi keluhan pelanggan ?
“Menurut saya pelatihan *service excellent* sangat berpengaruh dalam mengatasi keluhan pelanggan. Kami merasa lebih percaya diri dalam menjelaskan atau menerima keluhan dari pelanggan karena pengetahuan dan skill kami terasa *direfresh* atau di mantapkan kembali.”
12. Apakah menurut anda pelatih memberikan materi pelatihan *service excellent* dengan baik dan persuasif ?
“Iya. Pelatih memberikan materinya cukup baik dan menyenangkan.”
13. Apakah menurut anda materi pelatihan *service excellent* menunjang pekerjaan yang dilakukan ?
“saya rasa, pelatihan *service excellent* sangat menunjang pekerjaan yang kami lakukan saat ini.”

14. Apakah menurut anda media pelatihan yang disediakan oleh perusahaan sudah lengkap dan memadai ?

“Menurut saya, fasilitas yang disediakan sudah cukup lengkap dan memadai untuk semua peserta pelatihan jadi sepertinya tidak ada yang kurang dari segi fasilitasnya.”

15. Apakah menurut anda lingkungan pelatihan *service excellent* nyaman dan bersih ?

“hampir rata-rata karyawan setuju bahwa lingkungan pelatihan *service excellent* nyaman dan bersih karena ruangan pelatihan dilengkapi dengan AC sehingga ruangan tidak panas atau pengap dan juga tempat duduknya yang enak sesuai dengan tubuh kita sehingga membuat kita nyaman dan fokus selama pelatihan berlangsung.”

16. Apakah menurut anda waktu pelatihan tidak mengganggu jadwal kerja ?

“Mungkin agak sedikit mengganggu karena pelatihan ada yang dilaksanakan pada saat hari kerja. Tetapi sejauh ini sepertinya tidak ada masalah.”

17. Apakah menurut anda lokasi pelatihan mudah dijangkau ?

“ Menurut saya lokasi pelatihan cukup mudah untuk di jangkau.”

18. Apakah menurut anda komitmen kerja terhadap perusahaan dapat timbul dari pelatihan *service excellent* ?

“ Saya rasa komitmen dari karyawan dapat timbul dari pelatihan *service excellent* karena bimbingan dari para pelatih dan perhatian dari para atasan.”

19. Apakah menurut anda memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih mudah setelah mengikuti pelatihan *service excellent* ?

“Hampir rata-rata karyawan setuju bahwa memberikan pelayanan kepada pelanggan terasa menjadi lebih mudah karena pengetahuan dan keahlian kami diperdalam lagi melalui pelatihan *service excellent* ini.”

20. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memotivasi disiplin dalam bekerja ?

“Iya, pelatihan *service excellent* memotivasi disiplin dalam bekerja karena selama pelatihan kami dididik untuk lebih disiplin.”

21. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* dapat memicu prestasi kerja ?

“Menurut saya pelatihan *service excellent* dapat memicu prestasi kerja karyawan karena setelah mengikuti pelatihan *service excellent* karyawan terdorong untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sehingga setiap karyawan berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik.”

22. Bagaimana standar pendidikan untuk menjadi karyawan *call center 147* ?

“ Standar pendidikan saya rasa cukup relevan, disini minimal pendidikan terakhir adalah D3 dan S1.”

23. Mengapa sebagian besar karyawan *call center 147* masa kerjanya antara 0-5 tahun ?

“Karena sebelumnya *call center 147* adalah orang-orang dari Telkom langsung lalu diganti oleh karyawan dari Infomedia.”

Responden : Bapak Zulkarnain

Jabatan : Staff HRD

1. Apakah anda setuju bahwa pelatihan *service excellent* merupakan bentuk penyegaran pengetahuan ?

“Iya mas. Karena pelatihan *service excellent* ini dimaksudkan agar adanya penyegaran pengetahuan kepada para karyawan *call center 147*.”

2. Apakah menurut anda sistem pengajaran pelatihan *service excellent* terarah dan lancar ?

“ Saya rasa sistem pengajaran pelatihan *service excellent* sudah cukup terarah dan berjalan dengan lancar.”

3. Apakah menurut anda penerapan pengetahuan *service excellent* pada pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai ?

“Menurut saya penerapan pengetahuan *service excellent* sangat sesuai dengan pelaksanaan pekerjaan karena materinya memang sudah dipersiapkan dan ditinjau sebelumnya.”

4. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memberikan pengetahuan yang mendalam kepada karyawan ?

“Saya rasa pelatihan *service excellent* memberikan pengetahuan yang mendalam kepada karyawan kami.”

5. Apakah menurut anda keahlian karyawan dirasakan meningkat dari sebelum pelatihan *service excellent* ?

“Sepertinya memang ada peningkatan keahlian setelah karyawan mengikuti pelatihan *service excellent* ini.”

6. Apakah menurut anda ada peningkatan ketelitian pada karyawan setelah mengikuti pelatihan *service excellent* ?

“Menurut saya, ada peningkatan ketelitian pada karyawan. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya tingkat kesalahan yang dilakukan para karyawan.”

7. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* berpengaruh dengan semangat kerja ?

“Iya. Karena kami berusaha dengan pelatihan *service excellent* ini para karyawan dapat lebih bersemangat lagi dalam bekerja.”

8. Apakah menurut anda hubungan kerja yang baik antara karyawan dan atasan dapat terjadi dalam pelatihan *service excellent* ?
“Menurut saya pelatihan *service excellent* ini bisa meningkatkan hubungan baik antara bawahan dengan atasan karena semua jajaran berpartisipasi dalam pelatihan ini mas.”
9. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memberikan pemahaman yang mendalam kepada para karyawan ?
“Saya rasa, pelatihan *service excellent* ini akan memberikan pemahaman yang mendalam kepada para karyawan karena pelatihan ini memang ditujukan agar para karyawan dapat lebih memahami dalam hal pekerjaan.”
10. Apakah menurut anda hubungan antar karyawan terjalin dalam pelatihan *service excellent* ?
“Menurut saya hubungan antara karyawan dapat terjalin dengan erat dalam pelatihan ini karena kami usahakan adanya rasa kebersamaan dalam mengikuti pelatihan *service excellent* ini.”
11. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* sangat berpengaruh dalam mengatasi keluhan pelanggan ?
“Saya rasa pelatihan *service excellent* ini cukup berpengaruh dalam mengatasi keluhan pelanggan karena maksud dari pelatihan ini adalah agar para karyawan dapat menangani para pelanggan dengan sebaik-baiknya.”
12. Apakah menurut anda pelatih memberikan materi pelatihan *service excellent* dengan baik dan persuasif ?
“Menurut saya pelatih memberikan materi pelatihan dengan baik dan persuasif karena pelatih yang kami datangkan adalah pelatih yang memang sudah memiliki banyak pengalaman dalam hal pelatihan.”
13. Apakah menurut anda materi pelatihan *service excellent* menunjang pekerjaan yang dilakukan ?
“Saya rasa materi yang kami tampilkan sudah cukup menunjang pekerjaan yang dilakukan selama ini.”
14. Apakah menurut anda media pelatihan yang disediakan oleh perusahaan sudah lengkap dan memadai ?
“Menurut saya media pelatihan yang kami sediakan sudah cukup memadai

dan lengkap untuk pelaksanaan pelatihan *service excellent* ini.”

15. Apakah menurut anda lingkungan pelatihan *service excellent* nyaman dan bersih ?

“Sepertinya lingkungan pelatihan yang kami selenggarakan sudah cukup bersih dan nyaman. Selama pelatihan petugas kebersihan selalu diarahkan untuk bekerja lebih teliti lagi agar tempat pelatihan selalu terlihat bersih dan nyaman.”

16. Apakah menurut anda waktu pelatihan tidak mengganggu jadwal kerja ?

“Menurut saya waktu pelatihan sudah cukup baik, karena selama ini tidak ada masalah yang timbul berhubungan dengan jadwal pelatihan *service excellent* ini.”

17. Apakah menurut anda lokasi pelatihan mudah dijangkau ?

“Saya rasa lokasi pelatihan cukup mudah dijangkau oleh para karyawan.”

18. Apakah menurut anda komitmen kerja terhadap perusahaan dapat timbul dari pelatihan *service excellent* ?

“Komitmen kerja terhadap perusahaan kami usahakan untuk ditingkatkan agar para pekerja dapat bekerja dengan lebih baik lagi. Salah satunya adalah dengan pelatihan *service excellent* ini”

19. Apakah menurut anda memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih mudah setelah mengikuti pelatihan *service excellent* ?

“Iya mas. Pelatihan *service excellent* ini memang diselenggarakan untuk membantu para karyawan untuk lebih mudah dalam menangani pelanggan sehingga pelanggan pun akan merasa dilayani dengan cepat dan memuaskan.”

20. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* memotivasi disiplin dalam bekerja ?

“Sepertinya pelatihan *service excellent* dapat memotivasi para karyawan untuk lebih disiplin lagi dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya tingkat absensi setelah pelatihan *service excellent* ini.”

21. Apakah menurut anda pelatihan *service excellent* dapat memicu prestasi kerja ?

“Menurut saya pelatihan *service excellent* ini dapat memicu prestasi para

karyawan karena pada pelatihan ini semua karyawan didorong untuk menjadi karyawan yang terbaik dalam hal memberikan pelayanan kepada para pelanggan.”

22. Bagaimana standar pendidikan untuk menjadi karyawan *call center* 147 ?

“Perusahaan kami selalu berusaha mementingkan antara latar belakang pendidikan dengan posisi karyawan dalam perusahaan, untuk itu pendidikan yang kami ambil minimal adalah D3 dan S1”

23. Mengapa sebagian besar karyawan *call center* 147 masa kerjanya antara 0-5 tahun ?

“Hal ini terjadi karena sebelumnya karyawan *call center* 147 ditangani oleh pegawai Telkom langsung kemudian dikarenakan ada peralihan di Telkom, maka sebagian besar karyawan *call center* 147 digantikan oleh karyawan dari PT Infomedia Nusantara.”

LAMPIRAN III



The image shows a brochure for Infomedia services. At the top, there are two red banners: the left one says "LAYANAN KAMI" and the right one says "OUR SERVICES". Below these is a large image of a computer monitor displaying a website with various services listed, including "pages" and "MAMMO". To the left of the monitor is a stack of colorful brochures. Below the main image, there is a large block of Indonesian text on the left and two smaller images on the right. The first smaller image shows a person in a call center setting with text overlays: "Konsultasi dan Dukungan", "Pelayanan Pelanggan", "Manajemen", "Hot-Line", "Customer Relationship", and "Directory". The second smaller image shows a person's hands on a computer keyboard with text overlays: "Customer Relationship", "Pelayanan Pelanggan", "Manajemen", "Hot-Line", and "Customer Relationship". At the bottom of the brochure, there is a paragraph of English text: "As a leading information services provider, we always develop our products and services consistently. Three business pillars of Infomedia commit to serve all customers needs of information and communication services. We also dedicate our qualified human resources, technology, competency, experience, and maturity in business to reach our goal to spread the seed of improvement to our partners, customers, and users." At the bottom left, there is a logo for "Directory Services" with a yellow square icon. In the center and right, there are two "infomedia" logos, one for "Contact Center Services" and one for "Customer Services". A small blue square with the number "5" is in the bottom right corner.

LAYANAN KAMI

OUR SERVICES

Sebagai penyedia jasa informasi terkemuka, kami senantiasa mengembangkan produk dan layanan secara konsisten. Tiga layanan bisnis Infomedia berupaya untuk lebih memenuhi seluruh kebutuhan customer akan informasi dan layanan komunikasi. Sekaligus mendedikasikan sumber daya manusia yang kami miliki, teknologi, kompetensi, pengalaman serta kematangan kami dalam berusaha hingga mencapai tujuan kami, yaitu untuk membuat bisnis kemajuan bagi mitra usaha, pelanggan, dan masyarakat luas pengguna produk dan jasa kami.

As a leading information services provider, we always develop our products and services consistently. Three business pillars of Infomedia commit to serve all customers needs of information and communication services. We also dedicate our qualified human resources, technology, competency, experience, and maturity in business to reach our goal to spread the seed of improvement to our partners, customers, and users.

Directory Services

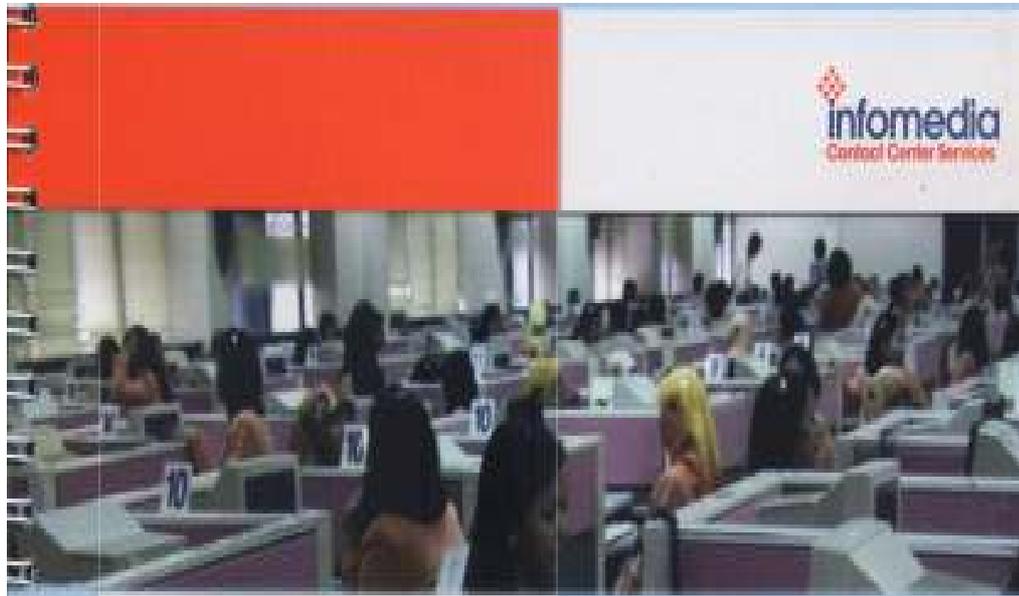
infomedia
Contact Center Services

infomedia
Customer Services

5

Pelayanan PT Infomedia Nusantara

LAMPIRAN IV



Call Center

LAMPIRAN V



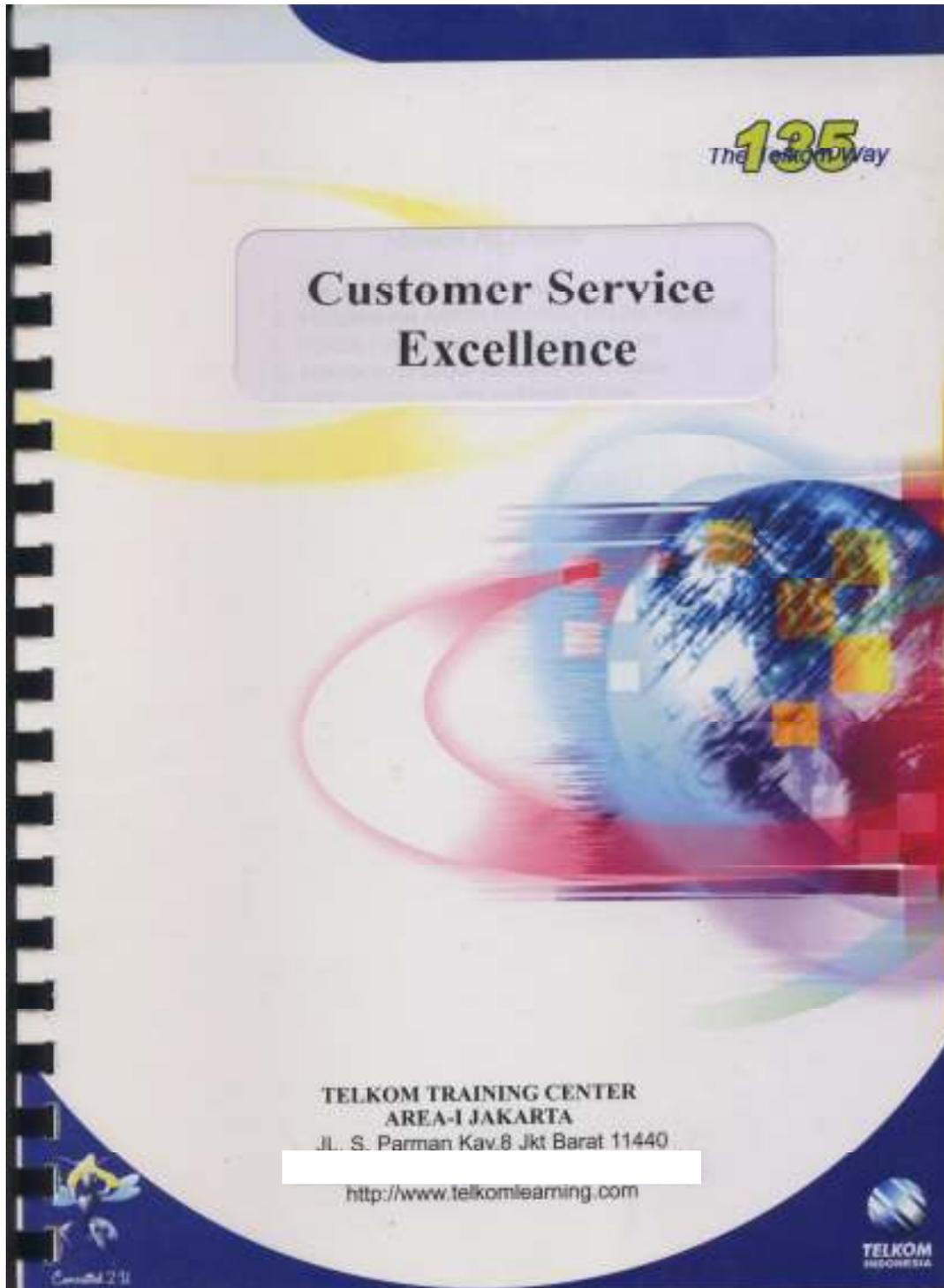
RUANG PELATIHAN (*LABORATORY TRAINING*)

LAMPIRAN VI



RUANG KELAS PELATIHAN

LAMPIRAN VII



MODUL PELATIHAN SERVICE EXCELLENT

CONTOH ISI MODUL :

RIWAYAT HIDUP

Nama : Fitri Yudowinanto
Tempat/Tanggal Lahir: Jakarta, 19 Oktober 1982
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Jl. Niin No.22 Rt 05 / Rw 09
Tn. Baru – Beji
(Depok)
Telepon : 021 – 7755050 / 08121388167
Pendidikan : - (1989 - 1995) SD Negeri 03 Ragunan, Jakarta Selatan
- (1995 - 1998) SLTP Negeri 41 Ragunan, Jakarta
Selatan
- (1998 - 2001) SMU 38 Lenteng Agung, Jakarta
Selatan
- (2001 - 2004) Program Diploma (D3)
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Jakarta
- (2005 - 2008) Program Ekstensi Strata 1 (S1)
Jurusan Administrasi Niaga
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Indonesia

