

Lampiran 1: Kuesioner

KUESIONER

Saya William Putra, mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri akan melakukan penelitian mengenai standar layanan TV Kabel Lumajang Vision. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Seluruh data dan informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya digunakan untuk kepentingan akademis, dirahasiakan dan tidak akan berdampak apapun pada Bapak/Ibu/Saudara. Kami sangat berterima kasih atas waktu dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara dalam membantu penelitian yang saya lakukan.

I. Untuk Pertanyaan di bawah ini, berikan tanda (V) untuk pilihan anda.

1. Jenis Kelamin : Laki – laki Perempuan
2. Usia : < 26 tahun 26 – 35 tahun
 36-45 tahun 46 – 55 tahun >55 tahun
3. Pekerjaan anda saat Ini:
 Mahasiswa / pelajar
 Wiraswasta
 Pegawai swasta
 Profesional (Dokter, pengacara, dosen, dll)
 TNI/Polisi/Pegawai Negeri
 Lain – lain (Contoh: Ibu Rumah tangga, dll)
4. Berapa jumlah orang di rumah anda: _____ orang
5. Pengeluaran per bulan
 <Rp 1.500.000,00
 Rp 1.500.001,00–Rp 4.500.000,00
 Rp 4.500.001,00–Rp 10.000.000,00
 Rp 10.000.001,00–Rp 20.000.000,00
 Rp 20.000.001,00–Rp 50.000.000,00
 >Rp 50.000.001,00

Lampiran 1: Kuesioner (Lanjutan)

6. Daerah tempat tinggal: _____

7. Proses layanan apa saja yang pernah anda alami? (*boleh memilih lebih dari satu jawaban*)

- Pendaftaran TV kabel
- Pemasangan TV kabel
- Pembayaran TV Kabel
- Penerimaan pengaduan
- Perbaikan TV Kabel
- Pemberhentian TV Kabel (*Atas permintaan sendiri*)
- Pemutusan atau pencabutan sepihak (*Oleh pihak perusahaan*)
- Layanan Penyambungan kembali setelah pernah pemberhentian

8. Apakah anda pernah mengalami masalah selama berlangganan dengan TV kabel kami?

- Ya, Lanjut pertanyaan no 9
- Tidak (Berhenti disini, Apa saran – saran atau *feedback* untuk Perusahaan TV Kabel kami?)

9. Masalah Teknis apa saja yang pernah anda alami selama berlangganan TV kabel kami?

- Gambar buram
- Siaran terputus
- Selain diatas, sebutkan _____

10. Pada proses pemberian informasi layanan pendaftaran, masalah apa saja yang pernah anda alami?

- Tidak ada masalah
- Ada, yaitu

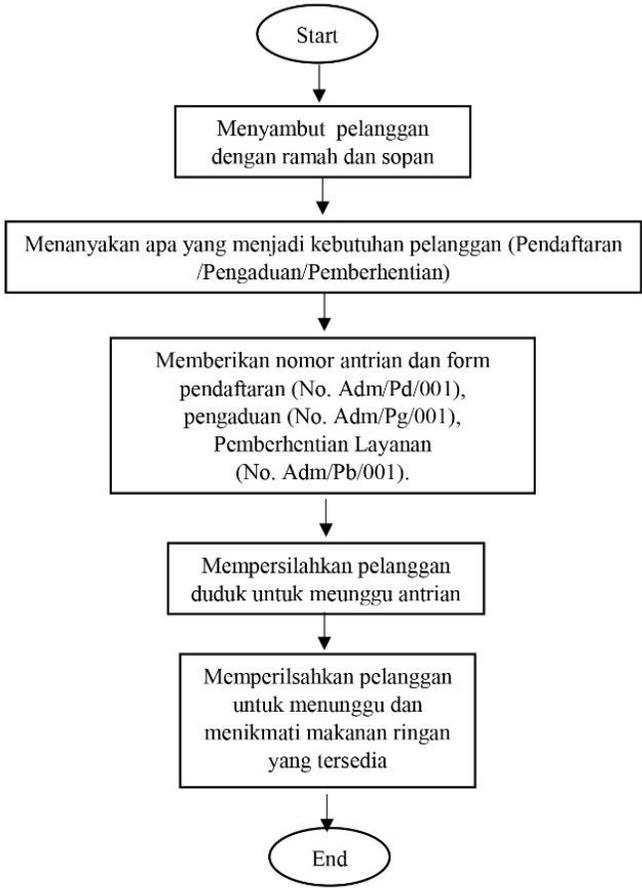
11. Bagaimana karyawan kami menanggapinya?

Lampiran 1: Kuesioner (Lanjutan)

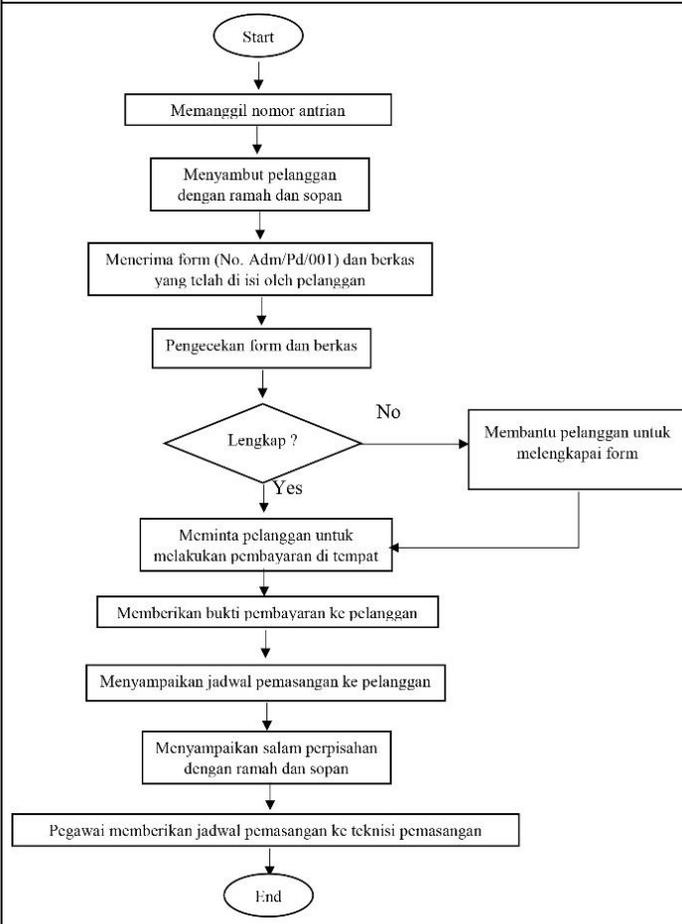
12. Pada saat proses pemasangan, masalah apa saja yang pernah anda alami?
[] Tidak ada masalah
[] Ada, yaitu _____
13. Pada saat proses pembayaran, masalah apa saja yang pernah anda alami?
[] Tidak ada masalah
[] Ada, yaitu _____
14. Pada proses layanan pengaduan, masalah apa saja yang pernah anda alami?
[] Tidak ada masalah
[] Ada, yaitu _____
15. Pada proses layanan perbaikan, masalah apa saja yang pernah anda alami?
[] Tidak ada masalah
[] Ada, yaitu _____
16. Pada proses pemberhentian layanan (atas permintaan sendiri), masalah apa saja yang pernah anda alami?
[] Tidak ada masalah
[] Ada, yaitu _____
17. Pada proses pencabutan atau pemutusan sepihak oleh perusahaan, masalah apa saja yang pernah anda alami?
[] Tidak ada masalah
[] Ada, yaitu _____
18. Pada saat anda mengajukan komplain apakah masalah tersebut dapat terselesaikan?
[] Ya
[] Tidak selesai, mohon dijelaskan
Mengapa belum selesai? _____

Terima Kasih Atas Waktunya

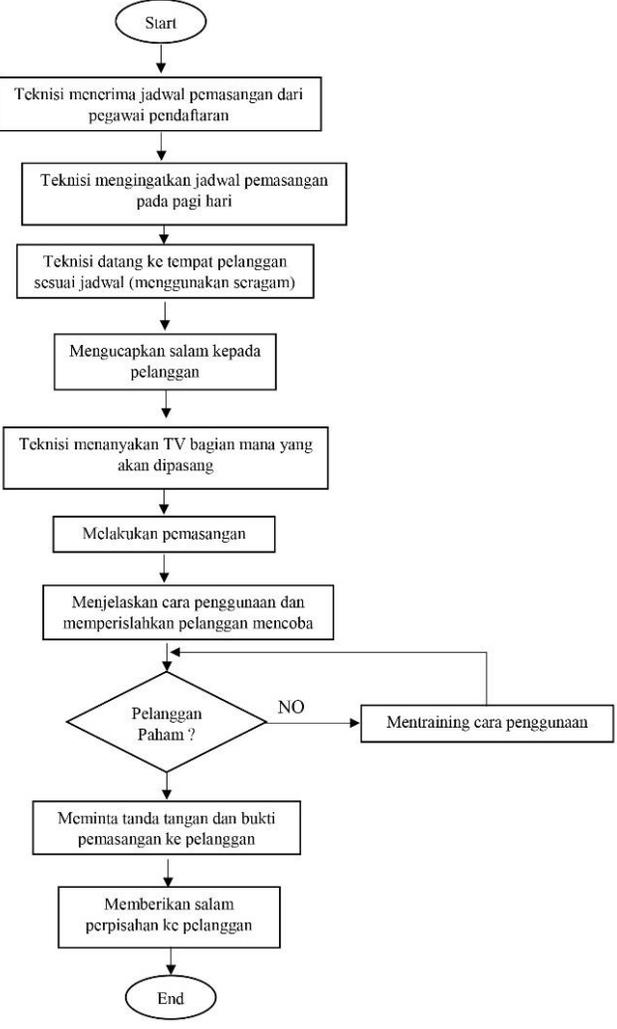
Lampiran 2: SOP Prosedur Penerima Tamu

	Prosedur Penerima Tamu	Ruang Lingkup: <i>Customer Service</i>	
		Tanggal Efektif:	
		Halaman: 1/1	
		No Dokumen:	No Revisi:
Kegiatan		Dokumen	Keterangan
		Form pendaftaran (No. Adm/Pd/001)	
		Form pengaduan (No. Adm/Pg/001)	
		Form Pemberhentian layanan (No. Adm/Pb/001)	
		Instruksi menyambut dan menyapa pelanggan	
		Instruksi penggunaan seragam	
		Instruksi penampilan	
Dibuat:		Diperiksa:	Disetujui

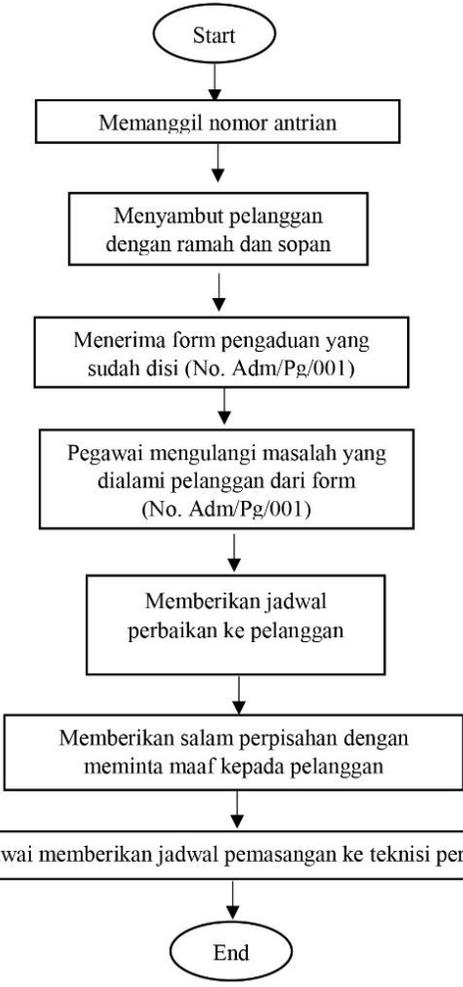
Lampiran 3: SOP Prosedur Pendaftaran

	<p>Prosedur Pendaftaran</p>	<p>Ruang Lingkup: <i>Customer Service</i></p>	
		<p>Tanggal Efektif:</p>	
		<p>Halaman: 1/1</p>	
		<p>No Dokumen:</p>	<p>No Revisi:</p>
Kegiatan		Dokumen	Keterangan
		<p>Form pendaftaran (No. Adm/Pd/001)</p> <p>Instruksi menyambut dan menyapa pelanggan</p> <p>Instruksi memperkenalkan diri</p> <p>Instruksi penggunaan seragam</p> <p>Instruksi penampilan</p> <p>Instruksi menerima dan memberikan berkas/form</p> <p>Instruksi salam perpisahan</p>	
		<p>Diperiksa:</p>	<p>Disetujui</p>

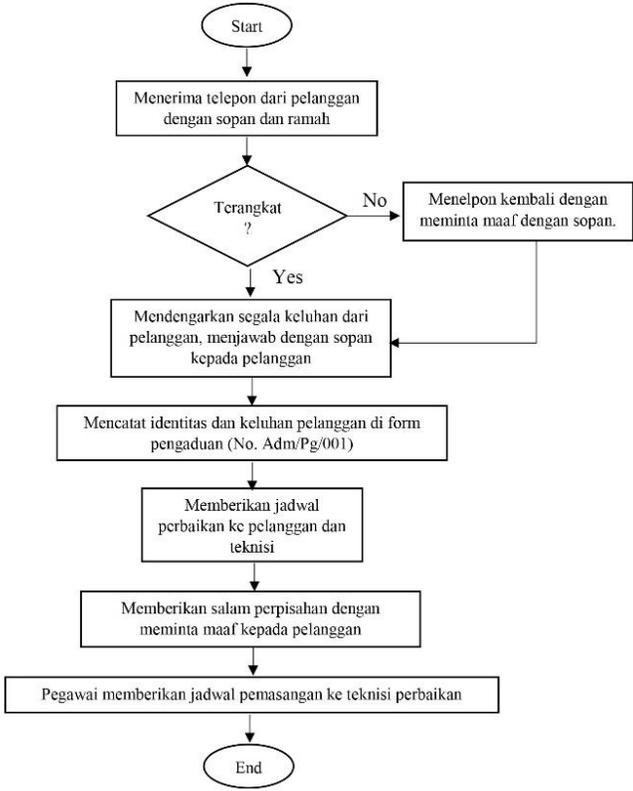
Lampiran 4: SOP Prosedur Pemasangan

	Prosedur Pemasangan	Ruang Lingkup: Teknisi	
		Tanggal Efektif:	
		Halaman: 1/1	
		No Dokumen:	No Revisi:
Kegiatan		Dokumen	Keterangan
 <pre> graph TD Start([Start]) --> A[Teknisi menerima jadwal pemasangan dari pegawai pendaftaran] A --> B[Teknisi mengingatkan jadwal pemasangan pada pagi hari] B --> C[Teknisi datang ke tempat pelanggan sesuai jadwal (menggunakan seragam)] C --> D[Mengucapkan salam kepada pelanggan] D --> E[Teknisi menanyakan TV bagian mana yang akan dipasang] E --> F[Melakukan pemasangan] F --> G[Menjelaskan cara penggunaan dan memperlislahkan pelanggan mencoba] G --> H{Pelanggan Paham ?} H -- NO --> I[Mentraining cara penggunaan] I --> G H -- YES --> J[Meminta tanda tangan dan bukti pemasangan ke pelanggan] J --> K[Memberikan salam perpisahan ke pelanggan] K --> End([End]) </pre>		Form pemasangan (No. Adm/Pm/001)	
		Instruksi menyambut dan menyapa pelanggan	
		Instruksi memperkenalkan diri	
		Instruksi penggunaan seragam	
		Instruksi salam perpisahan	
Dibuat:		Diperiksa:	Disetujui

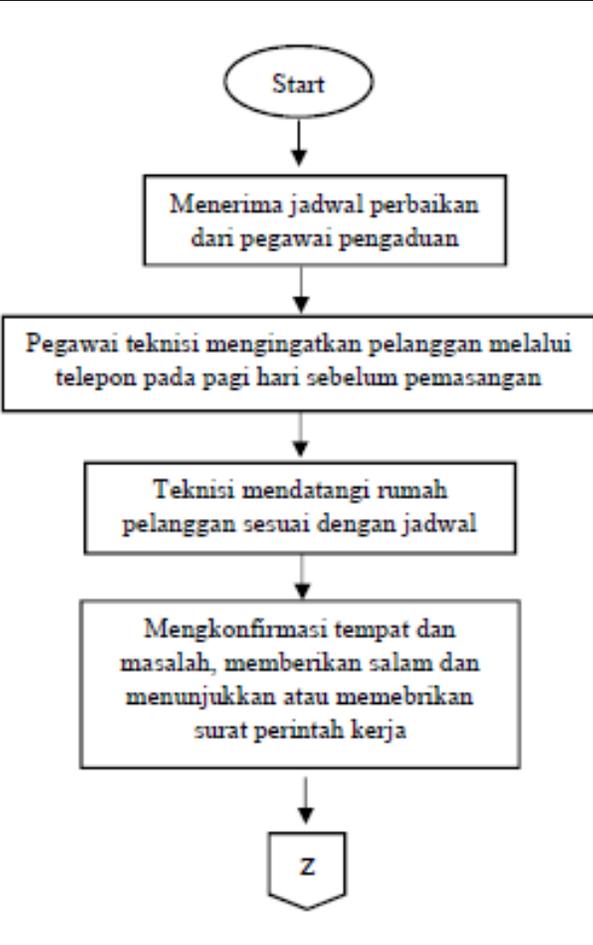
Lampiran 5: SOP Prosedur Pengaduan (Customer Service)

	Prosedur Pengaduan <i>(Customer Service)</i>	Ruang Lingkup: Customer Service	
		Tanggal Efektif:	
		Halaman: 1/1	
		No Dokumen:	No Revisi:
Kegiatan		Dokumen	Keterangan
		Form pengaduan (No. Adm/Pg/001)	
		Instruksi menyambut dan menyapa pelanggan	
		Instruksi memperkenalkan diri	
		Instruksi penggunaan seragam	
		Instruksi penampilan	
		Instruksi menerima dan memberikan berkas/form	
		Instruksi salam perpisahan	
Dibuat:		Diperiksa:	Disetujui

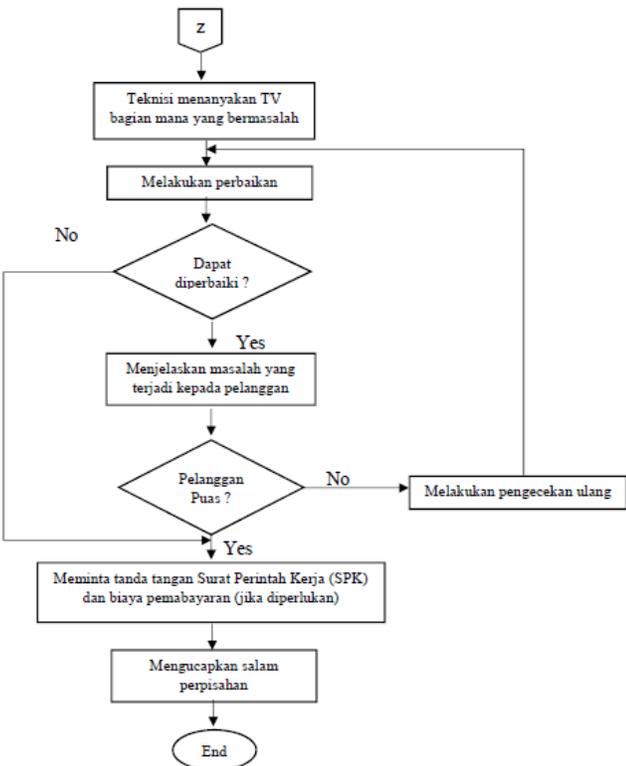
Lampiran 6: SOP Prosedur pengaduan (Telpon)

	<p>Prosedur Pengaduan (telpon)</p>	Ruang Lingkup: Customer Service	
		Tanggal Efektif:	
		Halaman:1/1	
		No Dokumen:	No Revisi:
Kegiatan		Dokumen	Keterangan
		<p><i>Form</i> pengaduan (No. Adm/Pg/001)</p>	
		<p>Instruksi menyambut dan menyapa</p>	
		<p>Instruksi salam perpisahan</p>	
Dibuat :		Diperiksa:	Disetujui

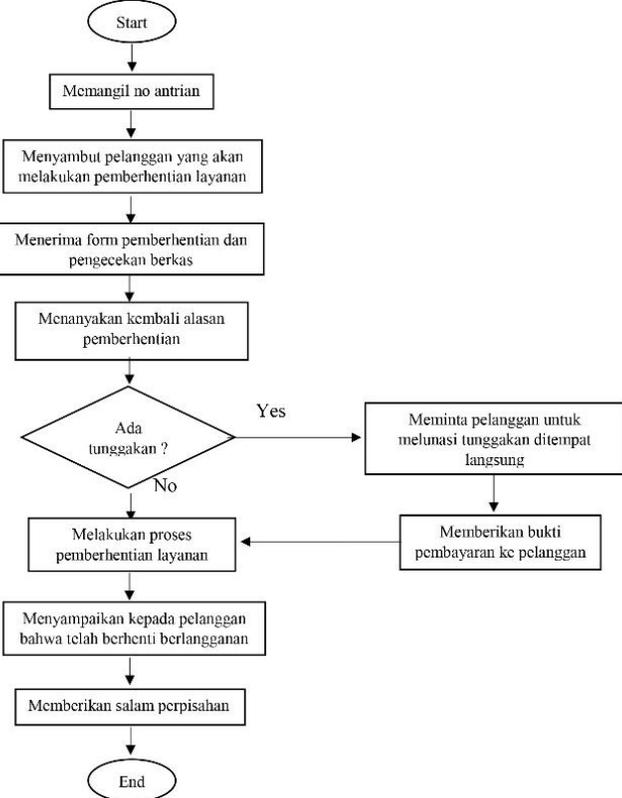
Lampiran 7: SOP Prosedur Perbaikan

	Prosedur Perbaikan	Ruang Lingkup : Teknisi	
		Tanggal Efektif :	
		Halaman : 1/2	
		No Dokumen:	No Revisi:
Kegiatan		Dokumen	Keterangan
		Form perbaikan (No. Adm/Pg/001) Instruksi penggunaan seragam Instruksi menyambut dan manyapa pelanggan Instruksi memperkenalkan diri Instruksi salam perpisahan	
Dibuat :	Diperiksa :	Disetujui	

Lampiran 7: SOP Prosedur Perbaikan (Lanjutan)

	Prosedur Perbaikan	Ruang Lingkup: Teknisi	
		Tanggal Efektif:	
		Halaman: 2/2	
		No Dokumen:	No Revisi:
Kegiatan		Dokumen	Keterangan
 <pre> graph TD Z([Z]) --> A[Teknisi menanyakan TV bagian mana yang bermasalah] A --> B[Melakukan perbaikan] B --> C{Dapat diperbaiki?} C -- No --> B C -- Yes --> D[Menjelaskan masalah yang terjadi kepada pelanggan] D --> E{Pelanggan Puas?} E -- No --> F[Melakukan pengecekan ulang] F --> B E -- Yes --> G[Meminta tanda tangan Surat Perintah Kerja (SPK) dan biaya pemabayaran (jika diperlukan)] G --> H[Mengucapkan salam perpisahan] H --> I([End]) </pre>			
Dibuat:		Diperiksa:	Disetujui

Lampiran 8: SOP Prosedur Pemberhentian Layanan

	Prosedur Pemberhentian Layanan	Ruang Lingkup: Customer Service	
		Tanggal Efektif:	
		Halaman: 1/1	
		No Dokumen:	No Revisi:
Kegiatan		Dokumen	Keterangan
		Form Pemberhentian layanan (No. Adm/Pb/001)	
		Instruksi penggunaan seragam	
		Instruksi menyambut dan menyapa pelanggan	
		Instruksi memperkenalkan diri	
		Instruksi penampilan	
		Instruksi menerima dan memberikan berkas/form	
		Instruksi salam perpisahan	
Dibuat:	Diperiksa:	Disetujui	

Lampiran 9: Instruksi Menyambut dan Menyapa Pelanggan

	<p style="text-align: center;">INSTRUKSI MENYAMBUT DAN MENYAPA PELANGGAN</p>	<p>Ruang Lingkup: Semua Layanan</p>
		<p>Tanggal Efektif:</p>
		<p>Halaman: 1/1</p>
<p>1. Ketika bertemu dengan pelanggan, pegawai harus berdiri dengan tegak, tidak bungkuk.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Sumber: https://id.wikihow.com/Memperbaiki-Postur-Tubuh</p> <p>2. Semua pegawai harus menyapa pelanggan TV kabel dengan ramah, senyum dan sopan.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Sumber : https://lifestyle.kompas.com/read/2018/04/06/170000920/senyum-mampu-cerminkan-karakter-seseorang?page=all</p> <p>3. Contoh kalimat yang digunakan untuk mengucapkan salam “Selamat Pagi Pak/Ibu, boleh saya terima formulirnya?” (dengan cepat membaca nama pelanggan di <i>form</i>). “Apakah dengan Bapak/Ibu..... (misal Pak Eko/Bu Tini) sendiri?”.</p> <p>4. Berbicara dengan menatap mata (bukan ekspresi menantang), ketika menyapa pelanggan <i>eye contact</i> sangatlah penting untuk menunjukkan bahwa pelanggan dilayani dengan tulus</p>		
<p>Dibuat:</p>	<p>Diperiksa:</p>	<p>Disetujui</p>

Lampiran 10: Instruksi Penggunaan Seragam

	<p style="text-align: center;">INSTRUKSI PENGGUNAAN SERAGAM</p>	<p>Ruang Lingkup: Semua Layanan</p>
		<p>Tanggal Efektif:</p>
		<p>Halaman: 1/1</p>
<p>1. Menggunakan seragam dengan rapi (baju tidak dilinting-linting).</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Sumber: https://www.brilio.net/cowok/sering-banget-dilakukan-ternyata-10-cara-berpakaian-cowok-ini-keliru-160610r.html#</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pegawai dan teknisi menggunakan atasan seragam TV kabel Lumajang Vision dan bawahan celana hitam kain (bukan jeans). 3. Seragam yang digunakan oleh teknisi atau pegawai TV kabel harus dicuci, bersih, disetrika (tidak lungset), dan tidak berbau rokok. 4. Pegawai dan teknisi TV kabel wajib menggunakan sepatu yang berwarna hitam. 5. Seragam digunakan setiap hari oleh pegawai dan teknisi TV kabel yaitu hari Senin-Sabtu. <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;">    </div>		
<p>Dibuat:</p>	<p>Diperiksa:</p>	<p>Disetujui</p>

Lampiran 11: Instruksi Penampilan

	<p>INSTRUKSI PENAMPILAN</p>	<p>Ruang Lingkup: Layanan pendaftaran, layanan pengaduan dan layanan pemberhentian layanan</p> <p>Tanggal Efektif:</p> <p>Halaman: 1/1</p>
<p>1. Untuk pegawai wanita <i>customer service</i> TV kabel harus mengikat rambut dengan rapi, ber<i>make up</i> (tidak berlebihan, tetapi harus kelihatan rapi), menggunakan aksesoris tidak berlebihan, kemudian dilarang kutek berwarna warni, kuku harus pendek, wajib menggunakan parfum. Untuk pegawai pria <i>customer service</i> TV kabel harus menggunakan gel rambut atau minyak rambut agar terlihat rapi, wajib menggunakan parfum, kuku pendek dan menggunakan atasan seragam yang telah ditetapkan oleh PT. Klojen, bawahan celana panjang kain berwarna hitam (bukan jeans), dan menggunakan sepatu hitam. Pegawai Teknisi wajib menggunakan seragam yang telah ditentukan oleh PT. Klojen, bawahan celana panjang kain berwarna hitam (bukan jeans), menggunakan sepatu berwarna hitam, penampilan harus kelihatan bersih, kuku pendek.</p> <div data-bbox="540 1003 1156 1486" data-label="Image"> </div> <p>Sumber: http://www.amritahotelmanagement.com/</p> <p>2. Larangan untuk <i>customer service</i>, dilarang berbau rokok, <i>piercing</i>, dan bertato sebab menimbulkan kesan jahat, dan berbahaya sehingga pelanggan TV kabel bisa merasa tidak nyaman.</p>		
<p>Dibuat:</p>	<p>Diperiksa:</p>	<p>Disetujui</p>

Lampiran 12: Instruksi Menerima dan Memberikan Berkas atau *Form*

	<p>INSTRUKSI MENERIMA DAN MEMBERIKAN BERKAS ATAU <i>FORM</i></p>	<p>Ruang Lingkup: Layanan pendaftaran, layanan pengaduan dan layanan pemberhentian layanan</p> <p>Tanggal Efektif:</p> <p>Halaman: 1/1</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai dan teknisi TV kabel ketika menerima dan memberikan berkas atau <i>form</i> harus menggunakan dua tangan. 2. Pegawai dan teknisi TV kabel ketika menerima dan memberikan berkas atau <i>form</i> harus memberikan senyuman. 3. Pegawai dan teknisi TV kabel ketika menerima dan memberikan berkas atau <i>form</i> harus selalu mengatakan salam seperti “Silahkan, Terimakasih, saya terima berkasnya, dll.” 4. Pegawai dan teknisi TV kabel ketika memberikan <i>form</i> atau berkas posisi tubuh harus tegak (ketika posisi duduk dan berdiri). <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Sumber : https://jic.co.id/etika</p>		
<p>Dibuat:</p>	<p>Diperiksa:</p>	<p>Disetujui</p>

Lampiran 13: Instruksi Memperkenalkan Diri

	<p style="text-align: center;">INSTRUKSI MEMPERKENALKAN DIRI</p>	Ruang Lingkup: Semua layanan
		Tanggal Efektif:
		Halaman: 1/1
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketika pegawai atau teknisi TV kabel bertemu dengan pelanggan pegawai dan teknisi TV kabel wajib untuk memperkenalkan diri atau identitas dengan sopan (menyebut nama), sehingga pelanggan mengetahui bahwa sedang berkomunikasi dengan pegawai atau teknisi TV kabel PT. Klojen. 2. Pegawai dan teknisi TV kabel juga harus memperkenalkan diri dengan raut wajah yang bahagia dan menunjukan senyuman, ketika berkomunikasi dengan pelanggan TV kabel. Hal ini membuat pelanggan TV kabel merasa nyaman ketika sedang berkomunikasi. 3. Ketika pegawai atau teknisi TV kabel memperkenalkan diri nada yang dikeluarkan haruslah pas, tidak terlalu kecil atau tidak terlalu besar. Nada yang dikeluarkan saat berkomunikasi sangatlah penting untuk kelancaran berkomunikasi antara pegawai TV kabel, dan pelanggan TV kabel. <p>Contoh percakapan:</p> <p>Pegawai (CS) Selamat pagi bapak/ibu, Saya (nama pegawai) ada yang bisa saya bantu?</p> <p>Pegawai (teknisi): Selamat pagi bapak/ibu....., Saya (nama teknis) dari Lumajang Vision ingin Melakukan pemasangan/perbaikan. Apakah saya benar dengan bapak/ibu.....</p>		
Dibuat:	Diperiksa:	Disetujui

Lampiran 14: Instruksi Salam Perpisahan

	<p>INSTRUKSI SALAM PERPISAHAN</p>	<p>Ruang Lingkup: Semua layanan Tanggal Efektif: Halaman: 1/1</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketika pegawai atau teknisi TV kabel selesai melayani pelanggan maka pegawai TV kabel akan mengucapkan salam perpisahaan, salam perpisahaan dilakukan dengan posisi berdiri dengan poissi tangan terlungkup. 2. Pegawai dan teknisi TV kabel akan memberikan salam perpisahan dengan raut wajah yang bahagia dan menunjukan senyuman, sehingga pelanggan TV kabel akan merasa puas setelah dilayani oleh pegawai atau teknisi TV kabel. 3. Kalimat yang digunakan untuk mengucapkan salam perpisahaan seperti terimakasih bapak atau ibu..... 4. Ketika pegawai atau teknisi TV kabel memperkenalkan diri nada yang dikeluarkan haruslah pas, tidak terlalu kecil atau tidak terlalu besar. Nada yang dikeluarkan saat berkomunikasi sangatlah penting untuk kelancaran berkomunikasi antara pegawai TV kabel, dan pelanggan TV kabel. <p>Contoh Percakapan:</p> <p>Pegawai (penerima tamu): Terimakasih, sampai jumpa!</p> <p>Pegawai (CS): Terimakasih atas kedatangan bapak/ibu, mohon maaf jika bapak/ibu merasa kurang Puas atas layanan yang kami berikan.</p> <p>Pegawai (teknisi): Terimakasih bapak atau ibu, jika terjadi masalah bisa hubungi pihak perusahaan. Saya (nama pegawai) meminta maaf jika bapak/ibu masih belum puas dengan layanan yang kami berikan.</p>		
<p>Dibuat:</p>		<p>Disetujui</p>

Lampiran 15: Kuesioner *Feedback*

KUESIONER *FEEDBACK*

Saya William Putra, mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri akan melakukan penelitian mengenai standar layanan TV Kabel Lumajang Vision. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Seluruh data dan informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya digunakan untuk kepentingan akademis, dirahasiakan dan tidak akan berdampak apapun pada Bapak/Ibu/Saudara. Kami sangat berterima kasih atas waktu dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara dalam membantu penelitian yang saya lakukan.

1. Layanan apa yang Bapak/Ibu/Saudara Alami?

- a. Penerima tamu
- b. Pendaftaran
- c. pemasangan
- d. pengaduan (telepon)
- e. pengaduan (*customer service*)
- f. perbaikan
- e. pemberhentian layanan

2. Bagaimana tingkat kepuasan layanan tersebut? (silahkan centang dibawah ini)

Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas

3. Apa kesan dan saran anda untuk layanan tersebut?

Lampiran 16: *Form Checklist* Penerima Tamu

FORM CHECKLIST

LAYANAN PENERIMA TAMU

Kode	No	Keterangan	Ya	Tidak	Penjelasan
IK	1	Pegawai selalu berada di pintu masuk			
IK	2	Penampilan pegawai yang profesional			
IK	a	bersih dan rapi, bermakeup tidak berlebihan			
IK	b	Tidak berbau rokok dan bertato			
IK	3	Pegawai menggunakan seragam			
IK	a	Rapi			
IK	b	Tidak bau rokok			
IK	c	Sepatu warna hitam			
SOP, IK	4	Pegawai menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan			
IK	a	Posisi pegawai tegak tidak bungkuk			
IK	b	Menyapa dengan ramah, senyum dan sopan			
IK	c	Mengucapkan selamat pagi/siang kepada pelanggan			
IK	d	<i>Eye contact</i> dengan pelanggan (bukan ekspresi menantang)			
SOP	5	Pegawai menanyakan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan			
SOP, IK	6	Pegawai memberikan nomor antrian dan <i>form</i> (sesuai kebutuhan pelanggan)			
IK	a	Memberikan <i>form</i> dengan 2 tangan			
IK	b	Memberikan <i>form</i> dengan senyuman			
IK	c	Pada saat memberikan <i>form</i> pegawai selalu mengucapkan “silahkan”			
SOP	7	Pegawai memperislahkan pelanggan duduk untuk menunggu antrian			

SOP	8	Pegawai mempersilahkan pelanggan untuk menikmati fasilitas yang disediakan sembari menunggu antrian			
-----	---	--	--	--	--

Lampiran 17: *Form Checklist* Layanan Pendaftaran

FORM CHECKLIST

LAYANAN PENDAFTARAN

Kode	No	Keterangan	Ya	Tidak	Penjelasan
IK	1	Pegawai selalu berada di kounter			
SOP	2	Memanggil nomor antrian			
IK	3	Penampilan pegawai yang profesional			
IK	a	bersih dan rapi, bermakeup tidak berlebihan			
IK	b	Tidak berbau rokok dan tidak bertato			
IK	4	Pegawai menggunakan seragam			
IK	a	Rapi			
IK	b	Tidak bau rokok			
IK	c	Sepatu warna hitam			
SOP, IK	5	Pegawai menyapa pelanggan			
IK	a	Posisi pegawai tegak tidak bungkuk			
IK	b	Menyapa dengan ramah, senyum dan sopan			
IK	c	Mengucapkan selamat pagi/siang kepada pelanggan			
IK	d	<i>Eye contact</i> dengan pelanggan (bukan ekspresi menantang)			
IK	6	Memperkenalkan diri			
IK	a	Menyebut nama			
IK	b	Memperkenalkan diri dengan senyum			
IK	c	Posisi berdiri tegak dengan tangan telungkup			
IK, SOP	7	Pegawai menerima <i>form</i> yang telah di isi			
IK	a	Menerima <i>form</i> dengan 2 tangan			
IK	b	Menerima <i>form</i> dengan senyuman			
SOP	8	Pegawai melakukan pengecakan <i>form</i> dan berkas			

SOP	9	Meminta pelanggan untuk melakukan pembayaran di tempat			
SOP, IK	10	Memberikan bukti pembayaran ke pelanggan			
IK	a	Memberikan <i>form</i> dengan 2 tangan			
IK	b	Memberikan <i>form</i> dengan senyuman			
IK	c	Pada saat memberikan <i>form</i> pegawai selalu mengucapkan “silahkan”			
SOP	11	Menyampaikan jadwal pemasangan kepada pelanggan			
IK	12	Mengucapkan salam perpisahan			
IK	a	Memberikan salam perpisahan dengan anda yang sopan dan baik tidak berlebihan			
IK	b	Posisi berdiri tegak dengan posisi tangan terlungkup			
IK	c	Memberikan senyuan			
SOP	13	Pegawai memberikan jadwal pemasangan ke teknisi ke teknisi pemasangan			

Lampiran 18: *Checklist* Layanan Pemasangan

FORM CHEC KLIST

LAYANAN PEMASANGAN

Kode	No	Keterangan	Ya	Tidak	Penjelasan
SOP	1	Teknisi menerima jadwal pemasangan dari pegawai pendaftaran			
SOP	2	Teknisi datang ke tempat pelanggan sesuai jadwal			
SOP	3	Teknisi mengingatkan jadwal pemasangan pada pagi hari			
IK	4	Menyapa pelanggan			
IK	a	Posisi pelanggan tegak tidak bungkuk			
IK	b	Menyapa dengan ramah, senyum dan sopan			
IK	c	Mengucapkan selamat pagi/siang kepada pelanggan			
IK	d	<i>Eye contact</i> dengan pelanggan (bukan ekspresi menantang)			
IK	5	Memperkenalkan diri			
IK	a	Menyebut nama			
IK	b	Memperkenalkan diri dengan senyum			
IK	c	Posisi berdiri tegak dengan tangan telungkup			
IK	d	Nada yang lembut			
IK	6	Pegawai menggunakan seragam			
IK	a	Rapi			
IK	b	Tidak bau rokok			
IK	c	Sepatu warna hitam			
IK	7	Teknisi menanyakan TV bagian mana yang akan dipasang			
IK	8	Melakukan pemasangan			
SOP	9	Menjelaskan cara penggunaan dan mempersilahkan pelanggan mencoba			

SOP	10	Mentraining cara penggunaan			
SOP	11	Meminta tanda tangan dan bukti pemasangan ke pelanggan			
IK	13	Mengucapkan salam perpisahan			
IK	a	Memberikan salam perpisahan dengan sopan			
IK	b	Posisi berdiri tegak dengan posisi tangan terlungkup			
IK	c	Memberikan senyuan			

Lampiran 19: Form Checklist Layanan Pengaduan

FORM CHECKLIST

LAYANAN PENGADUAN (TELEPON)

Kode	No	Keterangan	Ya	Tidak	Penjelasan
SOP	1	Menerima telepon dari pelanggan			
SOP	2	Menelpon kembali dengan meminta maaf jika telpon tidak terangkat			
SOP	3	Mendengarkan segala keluhan dari pelanggan			
SOP	4	Mecatat identitas dan keluhan pelanggan di <i>form</i>			
SOP	5	Memberikan jadwal perbaikan ke pelanggan dan teknisi			
SOP, IK	6	Memberikan salam perpisahan dengan meminta maaf kepada pelanggan			
IK	a	Memberikan salam perpisahan dengan sopan dan baik			
SOP	7	Pegawawai memberikan jadwal pemasangan ke teknisi perbaikan			

Lampiran 20: *Form Checklist* Layanan Pengaduan (Customer Service)

FORM CHECKLIST

LAYANAN PENGADUAN (CUSTOMER SERVICE)

Kode	No	Keterangan	Ya	Tidak	Penjelasan
IK	1	Pegawai selalu berada di kounter			
SOP	2	Memanggil nomor antrian			
IK	3	Penampilan pegawai yang profesional			
IK	a	bersih dan rapi, bermakeup tidak berlebihan			
IK	b	Tidak berbau rokok dan tidak bertato			
IK	4	Memperkenalkan diri			
IK	a	Menyebut nama			
IK	b	Memperkenalkan diri dengan senyum			
IK	c	Posisi berdiri tegak dengan tangan telungkup			
SOP, IK	5	Pegawai menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan			
IK	a	Posisi pelanggan tegak tidak bungkuk			
IK	b	Menyapa dengan ramah, senyum dan sopan			
IK	c	Mengucapkan selamat pagi/siang kepada pelanggan			
IK	d	<i>Eye contact</i> dengan pelanggan (bukan ekspresi menantang)			
IK, SOP	6	Pegawai menerima <i>form</i> yang telah di isi			
IK	a	Menerima <i>form</i> dengan 2 tangan			
IK	b	Menerima <i>form</i> dengan senyuman			
IK	c	Pada saat memberikan <i>form</i> pegawai selalu mengucapkan “silahkan”			
SOP	7	Pegawai menyampaikan ulang masalah yang telah dialami oleh pelanggan			

SOP	8	Menyampaikan jadwal perbaikan kepada pelanggan			
SOP, IK	9	Mengucapkan salam perpisahan			
IK	a	Memberikan salam perpisahan dengan anda yang sopan dan baik tidak berlebihan			
IK	b	Posisi berdiri tegak dengan posisi tangan terlungkup			
IK	c	Memberikan senyuan			
SOP	10	Pegawai memberikan jadwal perbaikan ke teknisi ke teknisi perbaikan			

Lampiran 21: *Form Checklist* Layanan Perbaikan

FORM CHECKLIST

LAYANAN PERBAIKAN

Kode	No	Keterangan	Ya	Tidak	Penjelasan
SOP	1	Teknisi menerima jadwal perbaikan			
SOP	2	Teknisi mengingatkan jadwal perbaikan pada pagi hari			
SOP	3	Teknisi datang ke tempat pelanggan sesuai jadwal			
	4	Menkonfirmasi tempat dan masalah			
IK	5	Menyapa pelanggan			
IK	a	Posisi pegawai tegak tidak bungkuk			
IK	b	Menyapa dengan ramah, senyum dan sopan			
IK	c	Mengucapkan selamat pagi/siang kepada pelanggan			
IK	d	<i>Eye contact</i> dengan pelanggan (bukan ekspresi menantang)			
IK	6	Memperkenalkan diri			
IK	a	Menyebut nama			
IK	b	Memperkenalkan diri dengan senyum			
IK	c	Posisi berdiri tegak dengan tangan telungkup			
IK	7	Pegawai menggunakan seragam			
IK	a	Rapi			
IK	b	Tidak bau rokok			
IK	c	Sepatu warna hitam			
IK	8	Teknisi menanyakan TV bagian mana yang bermasalah			
IK	9	Melakukan perbaikan			
SOP	10	Menjelaskan masalah yang terjadi kepada pelanggan			
SOP	11	Memastikan pelanggan puas atas perbaikan yang telah diberikan			

SOP	12	Meminta tanda tangan SPK (Surat Perintah Kerja) dan biaya pembayaran jika diperlukan			
IK	13	Mengucapkan salam perpisahan			
IK	a	Memberikan salam perpisahan dengan anda yang sopan dan baik tidak berlebihan			
IK	b	Posisi berdiri tegak dengan posisi tangan terlungkup			
IK	c	Memberikan senyuan			

Lampiran 22: *Form Checklist* Layanan Pemberhentian Layanan

FORM CHECKLIST

LAYANAN PEMBERHENTIAN LAYANAN

Kode	No	Keterangan	Ya	Tidak	Penjelasan
IK	1	Pegawai berada di kounter			
SOP	2	Memanggil nomor antrian			
IK	3	Penampilan pegawai yang profesional			
IK	a	bersih dan rapi, bermakeup tidak berlebihan			
IK	b	Tidak berbau rokok dan tidak bertato			
IK	4	Memperkenalkan diri			
IK	a	Menyebut nama			
IK	b	Memperkenalkan diri dengan senyum			
IK	c	Posisi berdiri tegak dengan tangan telungkup			
IK	d	Nada yang lembut			
SOP, IK	5	Pegawai menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan			
IK	a	Posisi pelanggan tegak tidak bungkuk			
IK	b	Menyapa dengan ramah, senyum dan sopan			
IK	c	Mengucapkan selamat pagi/siang kepada pelanggan			
IK	d	<i>Eye contact</i> dengan pelanggan (bukan ekspresi menantang)			
IK, SOP	6	Pegawai menerima <i>form</i> yang telah di isi			
IK	a	Menerima <i>form</i> dengan 2 tangan			
IK	b	Menerima <i>form</i> dengan senyuman			
	7	Pegawai menanyakan alasan pemberhentian			
SOP	8	Pegawai melakukan pengecakan tunggakan dan berkas			
SOP	9	Meminta pelanggan untuk melunasi tunggakan di tempat (jika ada)			

SOP, IK	10	Memberikan bukti pembayaran ke pelanggan (jika melakukan pembayaran)			
IK	a	Memberikan <i>form</i> dengan 2 tangan			
IK	b	Memberikan <i>form</i> dengan senyuman			
IK	c	Pada saat memberikan <i>form</i> pegawai selalu mengucapkan “silahkan”			
SOP	11	Menkonfirmasi ke pelanggan bahwa telah berhenti berlangganan			
IK	12	Mengucapkan salam perpisahan			
IK	a	Memberikan salam perpisahan dengan anda yang sopan dan baik tidak berlebihan			
IK	b	Posisi berdiri tegak dengan posisi tangan terlungkup			
IK	c	Memberikan senyuan			

Lampiran 23: Formulir Pendaftaran



FORM PENDAFTARAN

No: (No.____/Pd/____)

(Di isi oleh pegawai)

Data Pelanggan

Nama Lengkap : _____

Nomor KTP : _____ Tanggal Lahir : __ - __ - _____

Alamat : _____ No Telpon Rumah : _____

_____ No Telpon HP : _____

Kota : _____ Provinsi: _____

Kode Pos : _____

Alamat e-mail : _____

Tanda Tangan

Pelanggan

(_____)

Tanggal : ____ - ____ - _____

No Pelanggan : _____ (Di isi oleh petugas dan akan dapat setelah pendaftaran)

*Lembar 1: Untuk Pelanggan

*Lembar 2 : Untuk Pegawai

Lampiran 24: Formulir Pemasangan



FORM PEMASANGAN

No: (No.____/Pm/____)

Tanggal Pemasangan : _____
Nomor Pelanggan : _____
Nama Pelanggan : _____
Nama Teknisi : _____

Pada tanggal _____, pelanggan bernama _____, dengan nomor pelanggan _____ telah melakukan pemasangan TV kabel.

Alat – alat yang diberikan adalah _____

_____.

Tanda Tangan
Pelanggan

Tanda Tangan
Teknisi

(_____)

(_____)

**Lembar 1: Untuk Pelanggan*

**Lembar 2 : Untuk Pegawai*

**Lembar 3 : Teknis*

Lampiran 25: Formulir Pengaduan



FORM PENGADUAN

(No.____/Pg/____)

(Di isi oleh pegawai)

Tanggal pengaduan : _____

Nomor Pelanggan : _____

Nama Pelanggan : _____

Nama Petugas : _____

Masalah Yang Terjadi :

Jadwal Perbaikan : _____

Tanda Tangan

Pelanggan

(_____)

**Lembar 1: Untuk Pelanggan*

**Lembar 2 : Untuk Pegawai CS*

**Lembar 3 : Untuk Pihak Perusahaan*

Lampiran 26: Formulir Perbaikan



FORM PERBAIKAN

No : (No.____/Pr/____)

Tanggal Perbaikan : _____
Nomor Pelanggan : _____
Nama Pelanggan : _____
Nama Teknisi : _____

Total Biaya Yang Harus Dibayar

Masalah Yang terjadi	Total biaya

TOTAL

Tanda Tangan
Pelanggan

Tanda Tangan
Teknisi

(_____)

(_____)

**Lembar 1: Untuk Pelanggan*

**Lembar 3 : Untuk Pihak Perusahaan*

**Lembar 2 : Untuk Pegawai Teknisi*

Lampiran 27: Formulir Pemberhentian Layanan



FORM PEMBERHENTIAN LAYANAN

No : (No.____/Pb/____)

(Di isi oleh pegawai)

Nama Pelanggan : _____

Nomor Pelanggan : _____

Alamat : _____

Tanggal Pemberhentian : _____

Alasan Pemberhentian : _____

Biaya yang belum di bayar : _____ (Dikosongkan kalau tidak ada)

Tanda Tangan
Pelanggan

Tanda Tangan
Pegawai

(_____)

*Lembar 1: Untuk Pelanggan

*Lembar 2 : Untuk Pegawai CS

(_____)

* Lembar 3 : Untuk Pihak Perusahaan