KUALIFIKASI DAN PENDAFTARAN
MAGANG MANAGEMENT SYSTEM
PT JIEP 2022

KETENTUAN UMUM:

1. Mahasiswa aktif semester 6 untuk D3, semester 8 untuk S1, atau *fresh graduate*
2. Seluruh program studi, diutamakan Teknik, Administrasi Bisnis, Hukum, Kesehatan Lingkungan
3. Mahir menggunakan Microsoft Office
4. Bersedia melaksanakan *Work From Office* (WFO)
5. Berkeinginan mempelajari hal dan tantangan baru

BAGAIMANA CARA MENDAFTAR?

1. Isi form pendaftaran melalui tautan Form Pendaftaran Magang Management System
2. Mengirimkan dokumen kelengkapan pendaftaran (CV, Ijazah, Transkrip) beserta dengan jawaban studi kasus (terlampir pada hal. 2) melalui email recruitment@jiep.co.id

STUDI KASUS

Saat ini Anda bekerja sebagai *Management System Officer* di PT. XYZ yang bergerak di bidang penyedia layanan internet. Secara umum, PT. XYZ memiliki skema bisnis B2C (*Business to Customer*) yaitu sebagian besar pelanggan dan transaksinya ada di tipe pelanggan individual (perorangan). Belakangan ini PT. XYZ banyak mendapat keluhan yang bervariasi dari pelanggan, keluhan tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- Internet yang tidak stabil.
- Perangkat (*router*) tidak menyala.
- Kecepatan internet yang tidak sesuai paket langganan.
- Tidak dapat tersambung ke jaringan.
- Tidak ada tindak lanjut atas keluhan sebelumnya.

Saat ini PT. XYZ belum memiliki mekanisme yang jelas terhadap penanganan keluhan pelanggan, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menindaklanjuti keluhan, kanal (media) pelaporan keluhan, dan lainnya. Sehingga tidak sedikit pelanggan PT. XYZ yang langsung menghubungi teknisi atau tim *marketing* PT. XYZ.

Anda sebagai *Management System Officer* di PT. XYZ ditugaskan untuk menganalisa, memberikan solusi, dan membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap permasalahan yang dihadapi untuk membangun *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan).

Objective:

- Sebutkan dan jelaskan tahapan / mekanisme yang Anda lakukan untuk menganalisa dan memahami kondisi di lapangan.
- Berikan solusi dalam bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) sesuai dengan kerangka di bawah:
    1. Tujuan
    2. Ruang Lingkup dan Tanggung Jawab
    3. Definisi
    4. Dasar Peraturan atau Referensi
    5. Kebijakan, Syarat, dan Ketentuan
    6. Prosedur
    7. Diagram Alur Proses
    8. Daftar Singkatan
    9. Dokumen Pendukung
- Anda boleh melakukan *browsing* dan membaca referensi, Anda juga boleh memberikan asumsi-asumsi yang Anda gunakan dalam pembuatan SOP tersebut.