



## ICON+ Berintegritas: Tidak Ada Toleransi untuk Korupsi

## Whistleblowing System

Untuk memastikan seluruh proses bisnis di ICON+ berjalan dengan baik, ICON+ menyediakan mekanisme pencegahan dan pendeteksi tindakan korupsi berbasis informasi/data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, Whistleblowing System.

Whistleblowing System merupakan wujud nyata dari komitmen ICON+ dalam mengimplementasikan *Good Corporate Governance*.

Untuk melakukan pelaporan penyimpangan yang terjadi, dapat dilakukan melalui:

	<a href="http://wbs.iconpln.co.id">http://wbs.iconpln.co.id</a>
	<a href="mailto:wbs.upg@iconpln.co.id">wbs.upg@iconpln.co.id</a>
	<p><b>PT Indonesia Comnets Plus</b></p> <p>Up. Unit Pengelola dan Pengendali Gratifikasi ICON+ (UPPG ICON+)</p> <p>Kawasan PLN Cawang</p> <p>Jl. Mayjen Sutoyo No. 1 Cililitan</p> <p>Jakarta Timur, 13640</p>
	021-5253019
	Surat resmi melalui drop box.

ICON+ menjamin perlindungan dari segala bentuk ancaman, intimidasi, hukuman ataupun tindakan tidak menyenangkan dari pihak mana pun selama pelapor menjaga kerahasiaan kasus yang diajukan kepada pihak mana pun.

We Speak  
Beyond  
Connectivity



Setiap kali memasuki bulan September, publik (dunia usaha) akan kembali mengingat betapa pentingnya para pelanggan untuk keberlangsungan bisnis mereka. Pada bulan tersebut, tepatnya pada 4 September, memang diperingati sebagai Hari Pelanggan Nasional. Momentum tersebut tentu saja tidak diciptakan demi seremonial belaka. Lebih dari itu, peringatan Hari Pelanggan Nasional diharapkan dapat memberikan semangat bagi seluruh pelaku usaha untuk kembali berkomitmen menjalankan usahanya demi kepuasan pelanggan.

Semangat itu pula yang dirasakan oleh seluruh ICONers. Bagi ICON+ para pelanggan bukan sekadar salah satu *stakeholder* dari bisnis ICON+. Merekalah aset utama ICON+ yang kepuasannya harus selalu menjadi orientasi dalam setiap kerja-kerja ICONers. Untuk itu, pada edisi kali ini kami menurunkan laporan mengenai Tim Contact Center ICON+, sebagai salah satu ujung tombak pelayanan prima ICON+.

Tak hanya kepuasan pelanggan. ICON+ juga melihat sikap integritas juga memainkan peranan penting dalam keberlangsungan bisnis. Sejak 2015 lalu, ICON+ telah menginisiasi sebuah “gerakan” yang bertajuk ICON+ Berintegritas. Bagi ICON+, suasana berbisnis yang sehat dan bersih, jauh dari korupsi atau kolusi, merupakan prasyarat penting dalam menjalankan bisnis yang baik. Laporan mengenai tema ini kami turunkan dalam rubrik Fokus edisi kali ini.

Akhirnya, kami berharap apa yang kami sajikan kepada Anda pada edisi kali ini dapat memberikan inspirasi bagi Anda dalam menjalankan aktivitas.

Selamat membaca.



**3 FOKUS** Komitmen Mewujudkan ICON+ Bebas Korupsi  
 Dalam rangka mewujudkan *Good Corporate Governance*, ICON+ menghadirkan sebuah program sebagai bentuk komitmen menjaga integritas perusahaan bertajuk ‘*ICON+ Integrity on Doing Business*’.



**6 SDM** Integritas Dimulai dari Diri Sendiri



**8 PRODUK & LAYANAN** Memastikan Senyum Terbaik untuk Pelanggan



**10 JELAJAH** Mereguk Oase di Era Urban



**12 ICONERS** Selamat Hari Pelanggan Nasional!



**14 TEROPONG** Saatnya Menjalinkan Ikatan Emosional



**16 AGENDA** Galeri Kegiatan ICON+



**19 RESENSI** Lugas Memahami Generasi Langgas



**20 KOMIK** CERITA NICO



EDISI LALU  
<https://www.iconpln.net.id/id/berita/beritamag?id=1&slug=iconews>

Penanggung Jawab Heni Utari (Sekretaris Perusahaan) • Pemimpin Redaksi Budi Rusdiana (Manajer Bidang Hubungan Kelembagaan) • Koordinator Liputan Erna Pardede • Kontributor Agustina Masito, Lita Kusumaning Ayu, Afifah Aini • Sirkulasi Khasbullah, Arief Santoso • Alamat Redaksi Bidang Hubungan Kelembagaan ICON+ Kawasan PLN Cawang, Jl. Mayjend Sutoyo No. 1, Cililitan, Jakarta Timur, 13640, Telp. 021-525 3019, Fax. 021-525 3659, Email: humas@iconpln.co.id • Konsultan Media MEDIAVISTA Publishing Services, PT Tanair Media Seruni, Telp: 021 - 22806080, www. mediavista.id

Redaksi ICON+ menerima kontribusi tulisan dan foto dari pembaca. Redaksi berhak menyunting kontribusi yang masuk.


 ICON+ Berintegritas

# Komitmen Mewujudkan ICON+ Bebas Korupsi

Dalam rangka mewujudkan Good Corporate Governance, ICON+ menghadirkan sebuah program sebagai bentuk komitmen menjaga integritas perusahaan bertajuk 'ICON+ Integrity on Doing Business'.

**P**rogram ICON+ Berintegritas ini dirasa penting untuk diimplementasikan secara konsisten karena diyakini mampu menciptakan lingkungan kerja yang bersih, jujur dan bebas korupsi. Program yang telah digaungkan sejak tahun 2015 ini merupakan bentuk komitmen ICON+ untuk terus mengedepankan integritas dalam setiap lini proses bisnisnya.

Integritas sendiri merupakan salah satu tata nilai budaya ICON+. Itu artinya, integritas menjadi hal yang harus dijunjung tinggi dalam mencapai tujuan perusahaan serta menjadi bagian dari sinergi antara ICON+ dengan mitra kerja.

"Program ini akan terus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan mengingat bahwa karakter dan platform

integritas hanya akan muncul dalam sikap dan tindak perilaku ICONers ketika program tersebut menjadi bagian dari budaya ICON+," jelas Heni Utari Ambarwati, Plt. Sekretaris Perusahaan ICON+.

Untuk mewujudkan hal tersebut, terdapat tiga program utama yang menjadi pilar ICON+ Berintegritas, yakni *Multi Stakeholder Forum* (MSF), *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan *Sosialisasi Change Agent* (SCA). Tiga program yang telah disusun ini merupakan wujud dari improvisasi strategi agar nilai integritas semakin mengkrystal bersama *value* ICON+ lainnya.

#### Sosialisasi dan Edukasi

Awal Agustus lalu, *Agent of Change* ICON+ menggelar acara *Multi Stakeholder Forum* (MSF). MSF merupakan sarana ICON+ untuk memberikan pemahaman mengenai berbisnis secara berintegritas

kepada rekan kerja/mitra. Peserta MSF adalah perwakilan rekanan ICON+ yang masih aktif. Pada acara yang dihelat Rabu, 9 Agustus 2017 lalu itu, hadir 100 perwakilan dari rekanan di Gedung YTKI Jakarta.

Seluruh peserta mendapatkan sosialisasi antara lain program ICON+ Berintegritas, program pengendalian gratifikasi, sosialisasi *Whistleblowing System*, penanda-tanganan pakta integritas serta penanda-tanganan komitmen ICON+ Berintegritas.

"Kita perlu saling mengingatkan membangun budaya integritas. Dalam setiap proses kerja, kejujuran harus dikedepankan," ujar Heni.

Sebuah terobosan dilakukan untuk memastikan seluruh mitra kerja ICON+ menjalankan bisnis yang sehat dan bersih adalah dengan menjadikan pakta integritas sebagai salah satu syarat administrasi awal saat hendak menjalin kerja sama bisnis dengan ICON+.



**Heni Utari Ambarwati,**  
Plt. Sekretaris  
Perusahaan ICON+

“**Kita perlu saling mengingatkan membangun budaya integritas. Dalam setiap proses kerja, kejujuran harus dikedepankan.**”

“Tiap kali calon mitra kerja ingin bekerja sama dengan ICON+ terdapat sejumlah syarat administrasi yang harus dipenuhi saat mendaftar di aplikasi *e-proc*. ICON+ juga akan melakukan verifikasi data untuk memastikan data yang di-*upload* adalah asli dan valid,” terang Heni.

Terlebih bagi mitra kerja yang ingin mengikuti lelang terbuka, lampiran pakta integritas menjadi hal yang wajib disertakan sebagai salah satu syarat administrasi lelang.

Lulus, Pengurus Koperasi Simbika, salah satu mitra kerja ICON+ merasakan dampak positif dari program ICON+ Berintegritas ini. Menurutnya, dengan adanya acara *Multi Stakeholder Forum* selain sebagai ajang silaturahmi dengan ICON+ serta mitra kerja lainnya, juga menjadi forum untuk menyerap informasi tentang program yang digalakkan ICON+.

“Sosialisasi seperti ini cukup bagus untuk terus mengingatkan kami para mitra kerja ICON+. Budaya ICON+ Berintegritas sebenarnya selama ini sudah berjalan dan dampaknya sangat baik dalam proses berbisnis secara bersih dan *fair*,” tutur Lulus.

Ia juga menambahkan, selama menjalin kerja sama bisnis dengan ICON+, koperasi yang dijalkannya



telah terbiasa dengan budaya integritas tersebut. “Ya sangat mengapresiasi program seperti ini. Harapannya semoga terus digalakkan dan berjalan dengan baik,” tegasnya.

**Pencegahan Tindak Korupsi**

Selain upaya sosialisasi dan menyepakati pakta integritas, program ICON+ Berani Bersih juga ditunjang dengan adanya *Whistleblowing System (WBS)*. WBS merupakan mekanisme pencegahan dan pendeteksi tindakan korupsi dengan mengedepankan informasi/data yang akurat untuk dipertanggungjawabkan.

“WBS adalah wujud nyata dari komitmen ICON+ dalam mengimplementasikan *Good Corporate Governance*,” tegas Heni.

Adanya WBS ICON+ ini nantinya diharapkan dapat meningkatkan *awareness* dan tingkat partisipasi internal maupun eksternal dalam menegakkan disiplin perusahaan dan melaporkan tindak pelanggaran di lingkungan perusahaan khususnya tindak korupsi dan suap.

Untuk mendorong keberanian dalam melakukan pelaporan pelanggaran, ICON+ dalam hal ini memberikan perlindungan baik kepada pelapor

maupun terlapor. Perusahaan juga mengedepankan kerahasiaan, asas praduga tak bersalah, dan profesionalisme dalam rangka melakukan proses tindak lanjut atas setiap pengaduan/penyungkapan.

“ICON+ menjamin perlindungan dari segala bentuk ancaman, intimidasi, hukuman ataupun tindakan tidak menyenangkan dari pihak mana pun selama pelapor menjaga kerahasiaan kasus yang diajukan kepada pihak mana pun. Perlindungan tersebut juga berlaku bagi ICONers yang melaksanakan investigasi terhadap kasus,” tegasnya. 📌



**Lulus,** Pengurus  
Koperasi Simbika, Mitra  
Kerja ICON+

“**Sosialisasi seperti ini cukup bagus untuk terus mengingatkan kami para mitra kerja ICON+. Budaya ICON+ Berintegritas sebenarnya selama ini sudah berjalan dan dampaknya sangat baik dalam proses berbisnis secara bersih dan fair.**”

# Integritas Dimulai dari Diri Sendiri

Oleh: Michael Rolland Matitamole, Plt. Spv Sales Project dan Tender ICON+

Pemenang Integrity Note Competition

Integritas adalah salah satu *value* dari ICON+ yang sangat penting dalam menghasilkan sebuah keunggulan. Integritas dimulai dari sendiri kemudian dapat menyebar secara luas. ICON+ sangat serius menerapkan nilai integritas, yang ditunjukkan dengan adanya pembentukan tim khusus ICON+ berintegritas yang tugasnya mensosialisasikan nilai integritas kepada seluruh pegawai ICON+. Hasil nyatanya banyak sekali laporan-laporan gratifikasi yang dilaporkan, ini merupakan salah satu bentuk integritas yang diamalkan.

Integritas juga tentunya mendatangkan pro dan kontra, karena tidak semua orang dapat memandang makna integritas secara benar. Hal ini juga saya alami beberapa waktu yang lalu, pada saat akan mengikuti proses lelang pada salah satu BUMN di Jakarta.

Nilai integritas saya sebagai karyawan ICON+ sangat diuji pada proses lelang waktu itu. Pada awalnya proses lelang berjalan normal, peserta lelang mendapat undangan untuk mengikuti lelang, total ada 3 peserta yang diundang, karena syarat mutlak jumlah minimal peserta yang mengikuti

lelang adalah 3 peserta. Proses penjelasan pekerjaan berlangsung normal, hingga ada sedikit kejanggalan pada saat pemasukan dokumen.

Pada waktu itu ICON+ berniat untuk mengundurkan diri karena ada beberapa syarat administrasi yang tidak disanggupi oleh ICON+. Kami saat itu sudah mengirimkan surat pengunduran diri secara resmi untuk menghormati undangan yang telah diberikan oleh panitia lelang. Namun panitia lelang melalui beberapa cara memaksa ICON+ untuk tetap memberikan penawaran agar proses lelang tersebut tetap dapat berjalan normal.

Karena kami menolak permintaan dari panitia tersebut, maka cara yang sedikit agak kasar kami terima, ICON+ diancam akan di-*blacklist* dari daftar rekanan di BUMN tersebut apabila tidak memasukkan dokumen penawaran. Namun setelah kami membaca ulang semua dokumen peraturan pelaksanaan lelang tidak ada pasal yang dapat membuat ICON+ menjadi *blacklist* rekanan apabila tidak memasukkan dokumen penawaran.

Karena cara mengancam pun gagal, akhirnya cara terakhir yang

agak tidak terpuji pun kami terima, tapi kali ini bukan dari panitia lelang namun dari salah satu peserta lelang yang sudah sangat mungkin dipastikan memenangkan lelang tersebut. Kami dijanjikan akan diberikan bantuan surat pernyataan untuk memenuhi semua administrasi yang tidak dimiliki oleh ICON+ dan kami juga akan diberikan sejumlah uang sebagai penggantian biaya cetak dokumen penawaran.

Hal ini tentu sangat bertentangan dengan nilai integritas ICON+, kami tidak ada menerima uang untuk kepentingan pribadi. Karena sampai batas waktu yang ditentukan jumlah peserta yang memasukkan dokumen penawaran kurang dari 3 peserta, akhirnya tender tersebut ditunda dan sampai hari ini belum ada kelanjutan dari proses pengadaan

tersebut. Secara umum ICON+ dapat menunjukkan nilai integritas yang kokoh walaupun dengan tekanan dan godaan yang menggiurkan.

Ada beberapa hal yang saya pelajari dari pengalaman saya di atas, bahwa integritas harus dimulai dari sendiri, orang lain hanya dapat membantu untuk mengingatkan saja. Banyak sekali peluang atau kesempatan yang menggiurkan untuk meluluhkan nilai integritas kita, namun dibutuhkan satu tekad kuat untuk terus berada pada jalur yang benar. Sifat keterbukaan dan saling menguatkan antar sesama ICONers juga dibutuhkan untuk menegakkan nilai integritas, karena melalui keterbukaan kita akan saling mawas diri dan mengingatkan satu sama lain dalam mengambil keputusan. ▀

Jakarta, 19 Juni 2017



“Kami dijanjikan akan diberikan bantuan surat pernyataan untuk memenuhi semua administrasi yang tidak dimiliki oleh ICON+ dan kami juga akan diberikan sejumlah uang sebagai penggantian biaya cetak dokumen penawaran.”

Customer Loyalty ICON+

# Memastikan Senyum Terbaik untuk Pelanggan

Sebagai salah satu ujung tombak pelayanan, Customer Loyalty ICON+ menempatkan pelanggan sebagai aset paling penting.



Pelanggan yang puas merupakan satu-satunya strategi bisnis terbaik. Kalimat tersebut dilontarkan oleh Michael LeBoeuf, akademisi sekaligus pementor bisnis asal Amerika Serikat yang petuah-petuhannya selalu ditunggu para pelaku usaha.

LeBoeuf tentu tidak mengada-ada. Dalam banyak kasus, kepuasan pelanggan terbukti menjadi satu-satunya aspek penting yang berada di belakang suatu badan usaha yang mampu bertahan lama. Di saat eskalasi kompetisi semakin ketat, kepuasan pelanggan inilah yang menyelamatkan banyak perusahaan dari kepunahan.

Semangat ini pula yang disadari dan terus ditunjukkan oleh tim Contact Center ICON+. Sebagai bagian dari Customer Loyalty, Contact Center ICON+ menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dari setiap kerja-kerja mereka.

Customer Loyalty ICON+ sendiri terdiri dari tiga sub-Bidang, mereka ialah Sub-Bidang Contact Center ICON+, Sub-Bidang Infrastruktur Contact Center (CC 123 dan CC ICON+), dan Sub-Bidang Customer Account.

Hilda Zuraidah, Manager Customer Loyalty ICON+, mengatakan ketiga sub-bidang di Customer Loyalty ICON+ bekerja dengan menempatkan pelanggan sebagai

aset terbesar perusahaan dan kunci dari bisnis perusahaan.

“Tanpa adanya pelanggan, tentu tidak akan ada perusahaan. Sehingga memberikan pelayanan prima yang terbaik dan mengerti akan kebutuhan pelanggan merupakan kunci utama pekerjaan ini,” tutur Hilda.

Untuk memastikan hal tersebut, Tim Customer Loyalty dalam menjalankan tugas keseharian berpijak pada nilai-nilai ICON+, yakni *integrity, care, open mind, innovation, team work, dan excellence.*

“Dengan begitu, kami berupaya menghadirkan *service excellence* kepada seluruh pelanggan ICON+, yakni pelayanan berdasarkan ketepatan waktu, responsif dan profesional,” imbuh Hilda.

**Bekerja Tanpa Henti**

Tim Contact Center ICON+ sendiri saat ini diperkuat oleh 68 personel, yang terdiri dari Koordinator, *Leader, Quality Assurance,* dan *Contact Center Support.* Disampaikan oleh Evi Lutvinawati, Spv Sub Bidang Contact Center ICON+, Fungsi Contact Center ini bekerja non-stop 24 Jam. Setiap harinya team Contact Center ICON+ bekerja dalam 4 *shift*, yakni pagi, siang, malam dan libur.

“Jumlah personel Contact Center tiap *shift*-nya ini bisa berubah, menyesuaikan apabila ada

perubahan atau kebutuhan yang bersifat urgent di setiap *shift*-nya,” terang Evi.

Banyak hal yang menjadi cakupan tugas dari Contact Center ICON+. Mulai dari melayani pelanggan ICON+ di seluruh Indonesia sesuai dengan standar pelayanan di ICON+, menindaklanjuti semua laporan keluhan pelanggan, meng-*update* segala informasi progres tindak lanjut, menyampaikan *reason for outage* (RFO) kepada pelanggan, hingga meneruskan kebutuhan pelanggan yang lain (diluar keluhan terhadap penyediaan *service*) ke divisi terkait.

“Untuk melakukan itu, Tim Contact Center ICON+ menggunakan media telepon, SMS, email, bahkan termasuk aplikasi *WhatsApp*,” papar Evi.

Setiap harinya, setidaknya ada kurang lebih 200 tiket pelaporan yang dilayani oleh Tim Contact Center ICON+. “Yang menggembarakan, sampai hari ini semua laporan keluhan pelanggan dapat ditindaklanjuti hingga selesai oleh Contact Center,” ujar Evi.

Tim Contact Center sendiri memberikan *Response time* atau waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk membutuhkan informasi awal penanganan gangguan dalam waktu 30 menit. Dan *Update time* atau waktu yang dibutuhkan pelanggan

untuk mendapatkan informasi lanjutan atas progres penanganan gangguan hingga *close ticket*, setiap 2 jam.

“Semua informasi tersebut (*response time* dan *update time*) tercantum jelas dalam SOP Tim Contact Center,” ucap Evi.

Evi melanjutkan, untuk memastikan agar pelayanan yang diberikan oleh Tim Contact Center berlangsung prima, secara rutin kepada para agen *contact center* juga diberikan berbagai pelatihan, seperti *communication skill, product knowledge, handling progress* dan SOP, *trouble ticket* dan *call center application*, serta *analysis skill.*

“Soal *smiling voice*, misalnya. Tim Contact Center berkomunikasi melalui telepon dan tidak bertatap muka. Dengan begitu *smiling voice* menjadi mutlak diperlukan agar pelanggan yang mendengar suara Tim Contact Center merasa bersahabat dan tidak merasa gugup

atau panik dalam menjelaskan informasi yang akan disampaikan,” terang Evi.

Evi menegaskan, Tim Contact Center menyadari bahwa mereka merupakan salah satu ujung tombak

pelayanan. Untuk itulah Evi dan timnya memiliki slogan, “*I am Contact Center ICON+, We Are ICONers and We Serve Better.*”



“  
I am Contact Center ICON+, We Are ICONers and We Serve Better.  
”



► Museum di Tengah Kebun

# Mereguk Oase di Era Urban

Masa lalu menyimpan pesonanya sendiri. Museum merekam jejaknya.

Menuju ke Museum di Tengah Kebun:



**“***It's a lovely experience walking around a museum by yourself.***”**

Kalimat itu dilontarkan oleh Brad Pitt, aktor *gen-x* kawakan dari Hollywood, sebagaimana dikutip oleh *esquire.com*. Mengenai tingkah laku Brad Pitt yang terbilang nyentrik, mungkin ini bukan hal aneh bagi sebagian orang. Pemberitaan mengenai sosok selebritas ini memang kerap tak jauh dari hal-hal nyentrik. Tapi untuk urusan pergi ke museum—sendiri, berduaan, atau pun beramai-ramai—Brad Pitt ada benarnya.

Menyusuri lorong-lorong museum bagaimanapun memang menghadirkan sensasi tersendiri. Para pengunjung bisa mencerpak jejak-jejak masa lalu dalam sebuah lanskap artistik. Kita bisa mencintai

sebuah kota, sesemrawut apa pun kota tersebut. Tapi sebuah kota tanpa museum? Kita bisa menyandingkannya dengan hamparan gurun tanpa oase.

Maka beruntunglah warga Jakarta. Di kota seluas 661,52 km persegi dan berusia nyaris 500 tahun ini, terdapat begitu banyak museum dengan ragam tema. Kita bisa memilih salah satu sesuai dengan minat kita. Mulai dari yang menyimpan relik-relik bersejarah, dokumentasi suatu peradaban, atau pun benda-benda bertema khusus. Di antara yang sekian banyak itu, Museum di Tengah Kebun layak menempati daftar museum yang akan kita kunjungi.

#### Milik Pribadi

Jika Anda baru pertama kali mendengar nama Museum di Tengah Kebun, tak perlu gusar. Museum ini memang terbilang

tidak terkenal, meski terletak di kawasan Kemang, sebuah kawasan *hip* di Jakarta Selatan. Selain itu, museum ini tidak berada di bawah pengelolaan pemerintah. Inisiasi dan seluruh properti yang ada di dalamnya, termasuk pula bangunannya, merupakan milik personal.

Adalah Sjahrial Djalil, tokoh periklanan Tanah Air kelahiran 1942, yang menjadikan kediamannya menjadi museum berkelas. Di museum ini tersimpan lebih kurang 4.000 benda bernilai sejarah atau antik yang berasal dari dalam dan luar negeri. Sebagian besar koleksi dari Museum di Tengah Kebun diperoleh Sjahrial dari Balai Lelang di berbagai negara, yang menjamin keaslian barang-barang tersebut.

Di museum ini kita bisa melihat lukisan, patung, arca, wayang, keramik, topeng, kursi, meja, hiasan dinding, peti kayu, lemari, payung, tongkat, dan berbagai benda artistik dan bernilai historis lainnya. Yang menarik, bangunan museum ini juga memiliki nilai sejarah.

Tembok museum dibangun dengan menggunakan 65.000 batu bata dari bekas gedung VOC serta 15.000 batu bata dari gedung meteorologi yang dibangun pada 1896. Engsel pintu yang digunakan pun berasal dari gedung Meester Cornelis yang dibangun pada abad ke-18.

Tak cukup dengan itu? Kita bisa melihat langsung botol anggur merah khas Prancis yang digunakan oleh Napoleon Bonaparte atau bahkan fosil kerang dari Maroko yang berasal dari masa Jurassic 230 juta tahun SM, dan fosil pohon dari masa Triassic 250 juta tahun yang lalu. Cukup menarik, bukan?

Untuk berkunjung ke museum ini, tidak dipungut biaya sama sekali. Sepenuhnya gratis. Hanya saja kita perlu membuat kelompok 7-10 orang dan membuat janji waktu kunjungan. Museum dibuka pada Sabtu dan Minggu. Untuk melakukan pendaftaran kunjungan kita bisa menghubungi nomor telepon 021-7196907. ■

**“** Kita bisa melihat langsung botol anggur merah khas Prancis yang digunakan oleh Napoleon Bonaparte atau bahkan fosil kerang dari Maroko yang berasal dari masa Jurassic 230 juta tahun SM, dan fosil pohon dari masa Triassic 250 juta tahun yang lalu. **”**

📌 Suara ICONers

# Selamat Hari Pelanggan Nasional!



Tanggal 4 September merupakan momen spesial untuk memperingati Hari Pelanggan Nasional. Tahun ini, PLN selaku induk ICON+ mengusung tema “Senyum Benderang Indonesia” karena senyum bahagia pelanggan adalah sukses bagi Perusahaan.

Sebagai ujung tombak pelayanan, staf Contact Center (CC) dan Customer Account (CA) memiliki peran penting dalam mencapai kepuasan pelanggan, sekaligus memenuhi service level agreement (SLA) yang telah ditentukan. Simak penuturan tiga staf CC dan CA ICON+ berikut mengenai cara mereka menjalin hubungan baik dengan pelanggan.



📷 Ahmad Syauqi, Customer Assurance Publik

## Hari Pelanggan Setiap Hari

Menjalin hubungan baik dengan pelanggan seharusnya dilakukan setiap hari, bukan hanya setiap 4 September. *Everyday for customer*. Relasi tersebut dapat dibangun dengan menunjukkan perhatian (*care*) terhadap masalah pelanggan dan berupaya memberikan solusi yang tepat.

Bekerja sebagai staf CA membuat saya bisa berkomunikasi dengan pelanggan dari berbagai latar belakang dan karakter, sekaligus menambah relasi kerja. Meski demikian, ada kalanya pelanggan

sulit memahami durasi gangguan saat terjadi suatu kendala. Negosiasi pun harus dilakukan agar pelanggan maklum.

Ke depan kami akan senantiasa melakukan berbagai strategi guna menjaga SLA ICON+. Agar seluruh tim memiliki pengetahuan dan wawasan yang sama mengenai tupoksi *Contact Center* dan *Customer Account* serta perkembangan perusahaan, kami secara rutin akan mengadakan *sharing knowledge*.



📷 Yuni Selda Anjani, Contact Center Support

## Pelayanan Tulus, Pelanggan Puas

Salam yang ramah, suara yang jelas dan lembut, serta menjadi pendengar dan pemberi solusi merupakan kunci dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Pelayanan yang tulus akan membuat pelanggan merasa dimengerti dan dihargai, sehingga pada akhirnya menciptakan kepuasan pelanggan.

Tentu ada kesenangan tersendiri apabila pelanggan puas terhadap *support* pelayanan kami, apalagi bila sebelumnya ia mengajukan komplain akibat terjadi gangguan pada layanan atau produk ICON+.

Dari waktu ke waktu, strategi pelayanan terus diperkuat agar semakin responsif dan solutif. Karena itu, penting bagi staf CC untuk menguasai pengetahuan mengenai produk dan layanan, serta mampu membaca keinginan pelanggan dan menangani hal tak terduga. Di sisi lain, pemeliharaan *segment backbone* dan penggunaan aplikasi *software* dapat dioptimalkan untuk meningkatkan pelayanan ICON+.



📷 Nurman Ariyanto, Contact Center Support

## Mengubah Mood Pelanggan

Umumnya, pelanggan yang menghubungi *contact center* berada dalam kondisi *mood* yang kurang baik karena kecewa terhadap gangguan layanan atau produk yang disewa. Namun, kepuasan tersendiri pun muncul ketika gangguan tersebut berhasil diatasi dan *mood* pelanggan berubah menjadi jauh lebih baik.

Agar pelayanan kepada pelanggan kian optimal, staf CC harus bersikap jujur, tulus, dapat dipercaya, komunikatif, dan peduli. Tidak ketinggalan, mampu menunjukkan

empati dan responsif saat menangani masalah yang dihadapi pelanggan.

Saya berharap ke depannya layanan ICON+ dapat terus memuaskan pelanggan termasuk juga respons staf *Contact Center* yang bisa menjadi solusi keluhan ataupun media masukan pelanggan. Maka, sudah sewajarnya staf *Contact Center* memiliki pengetahuan mumpuni mengenai bidang IT dan telekomunikasi agar komunikasi yang terjalin dengan pelanggan dapat terjalin apik.



Service Excellence

# Saatnya Menjalin Ikatan Emosional

*“Our whole goal is we want to build the best brand of customer service. Hopefully, 10 years from now, people won't even realize that we started selling shoes.”*

*(Tony Hsieh, Zappos CEO)*

Bagi sebagian kita, Zappos mungkin tak ubahnya toko online lainnya. Di dalam situs retail tersebut terpampang beragam produk sepatu untuk ragam segmen. Popularitas Zappos yang sejak awal memang mengkhususkan diri menjual sepatu-sepatu berkualitas,

telah berhasil memantapkan brand-nya sebagai toko online khusus sepatu kenamaan.

Namun sesungguhnya ada satu hal lagi yang membuat Zappos sedemikian ternama: kualitas *customer service* yang mereka berikan kepada para pelanggannya.

Ini bukan omong kosong. Tak kurang, situs

berbagi pengetahuan Wikipedia merasa perlu menjadikan “customer service” sebagai salah satu sub-bagian di laman khusus mengenai Zappos. Kisah-kisah mengenai bagaimana Zappos melayani para pelanggannya terus-menerus diceritakan oleh banyak para *business consultant*. “Contohnya Zappos,” “Belajarlh dari Zappos,” “Lihatlah Zappos,” menjadi kata-kata yang repetitif di artikel-artikel mengenai *customer service*.

Tak sepenuhnya salah. Bagaimanapun cara Zappos melayani para pelanggannya memang melegenda.

#### WOW Through Service

Semuanya bermula pada 1999 lalu, saat Nick Swinmurn menggandeng Tony Hsieh untuk mendirikan Zappos. Hsieh, yang semula sedikit skeptis mengenai ide berjualan sepatu, pada gilirannya justru banyak menentukan warna Zappos.

Idenya yang paling gemilang adalah memperkuat *customer service*. Tak tanggung-tanggung, sebagaimana telah dikutip pada bagian awal tulisan ini, Hsieh bahkan ingin menjadikan Zappos sebagai *brand* yang justru terkenal karena kualitas *customer service*-nya, yang bahkan akan membuat orang tak sadar bahwa mereka hanyalah para penjual sepatu.



Apa yang terjadi sebenarnya adalah ikatan emosional antara pelanggan dengan Zappos. Jenis ikatan yang merupakan cita-cita perusahaan mana pun. Saat ikatan emosional sudah terbentuk, loyalitas akan terjadi tanpa batas.

Pernah suatu ketika seorang *customer* membelikan sepatu untuk ibunya yang tengah mengalami mati rasa di kaki kirinya. Dari pembelian sebanyak enam pasang sepatu, ternyata hanya dua pasang yang bisa dikenakan.

Sang ibu kemudian menelepon Zappos demi mencari tahu prosedur pengembalian sepatu. Oleh staf yang bertugas, sang ibu dilayani dengan ramah. Dua hari berselang, sang ibu menerima buket bunga dari Zappos disertai kartu ucapan agar segera pulih. Bukan cuma itu, Zappos juga mengirimkan keanggotaan VIP dan fasilitas pengiriman gratis untuk seluruh order berikutnya.

Sungguh sebuah layanan berkelas yang sepenuh hati, bukan? ■

Maka bergeraklah Zappos di bawah *core value* mereka: *Deliver WOW Through Service*. Dengan *core value* serupa itu, banyak praktik-praktik *customer service* mereka yang terbilang ganjil. Sebut saja *call center* bebas pulsa dan tanpa limitasi waktu. Seberapa lama pun Anda menghubungi mereka, dan bila Anda merasa masalah Anda belum terselesaikan, mereka merasa haram menutup telepon Anda—mereka pernah melayani seorang pelanggan di telepon dalam waktu 10 jam 29 menit. Atau kebijakan pengembalian produk dalam 365 hari (ya, satu tahun!), layanan antar dan pengembalian gratis, atau... mereka bahkan siap memandu Anda menghubungi perusahaan kompetitor mereka bila Anda merasa tak puas dengan Zappos.

Berbeda dengan kebanyakan perusahaan, Zappos tidak mentransfer pekerjaan *call center* kepada pihak ketiga. Sebagian besar karyawan Zappos justru berdedikasi untuk unit kerja ini. Mereka, para staf *customer service* ini, menjawab telepon tanpa panduan teks resmi. Mereka mendengarkan keluhan Anda *as a person*.

“  
Apa yang terjadi sebenarnya adalah ikatan emosional antara pelanggan dengan Zappos. Jenis ikatan yang merupakan cita-cita perusahaan mana pun. Saat ikatan emosional sudah terbentuk, loyalitas akan terjadi tanpa batas.  
”



## Isi Kemerdekaan dengan Semangat Kerja Bersama

**M**empingati HUT Kemerdekaan RI 17 Agustus 2017 lalu, ICONers melaksanakan upacara pengibaran bendera Merah Putih di Kantor ICON+ Gandul. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, pada tahun ini seluruh petugas upacara yang terlibat merupakan gabungan karyawan-karyawati ICON+ dari berbagai bidang. Sementara PLT

Direktur Utama ICON+ Hikmat Drajat bertindak selaku Pembina Upacara.

Dalam sambutannya Hikmat meminta agar seluruh ICONers dapat kembali menghayati makna kemerdekaan dan berkomitmen untuk mengisinya dengan bekerja maksimal. Menurut Hikmat, setelah kemerdekaan berhasil diraih pada 72 tahun lalu, tugas seluruh anak

bangsa adalah mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia untuk menjadi negara yang bersatu, berdaulat, adil dan makmur. "Tanpa kerja bersama semua komponen anak bangsa, cita-cita tersebut akan sulit untuk diwujudkan," tutur Hikmat. Rangkaian upacara bendera ditutup dengan penampilan tim paduan suara SBU Jakarta.

## Semarak Lomba 17-an

**P**eringatan HUT Kemerdekaan RI ke-72, selain diisi dengan upacara bendera, juga diisi dengan aneka lomba khas 17-an. Acara berlangsung di ICON+ Gandul sesuai upacara. Rangkaian lomba tersebut diberi tajuk "ICON+ Kangen Tempo Doeloe".

Nomor-nomor lomba khas 17-an seperti makan kerupuk, katapel, memasukkan paku ke dalam botol, balap karung, balap enggrang, balap

bakiak, tarik tambang dan panjat pinang, diikuti ICONers dengan penuh semangat.

Nuansa tempo doeloe tidak hanya tecermin pada jenis permainan,



namun juga berbagai jajanan kuliner tradisional yang membangkitkan kenangan dan nostalgia akan jajanan tradisional.

## ICON+, Dana Pensiun, dan PLN, Kerja Sama Pemanfaatan Aset

**K**erja sama yang terjalin antara ICON+ dan beberapa unit PLN kembali tertuang dalam sebuah perjanjian kerja sama. Rabu (9/8), ICON+ dan PLN Unit Induk Pembangunan Kalimantan Bagian Timur menandatangani perjanjian kerja sama terkait pemanfaatan dan pendayagunaan aset PT PLN (Persero). Kerja sama serupa juga telah dilakukan ICON+ dengan beberapa Unit PLN lainnya, di antaranya:

1. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta
2. PT PLN (Persero) Wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, dan Sulawesi Barat

3. PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu
4. PT PLN (Persero) wilayah Kalimantan Barat



## Sosialisasi Pengelolaan Aset Ketenagalistrikan

**I**CON+ SBU Medan menggelar Sosialisasi Pengelolaan Aset Ketenagalistrikan PT PLN (Persero) pada 9 Agustus 2017 lalu. Acara ini dihadiri oleh seluruh manajer PT PLN (Persero) area Sumatera Utara. Acara sosialisasi mengulas berbagai tema terkait pengelolaan aset, mulai dari dasar hukum pengelolaan hingga contoh-contoh kasus pengelolaan aset. Sebagai langkah selanjutnya, pada keesokan harinya ICON+ SBU Medan juga mengadakan pertemuan dengan perusahaan TV kabel dan ISP lokal di Sumatera Utara yang diikuti sebanyak 30 perusahaan TV kabel dan ISP lokal.



## AP2T Mobile dan APKT Mobile Resmi Dirilis

**P**LN Wilayah Sumatera Utara me-launching aplikasi karya ICON+ untuk kemudahan proses bisnis, yakni AP2T Mobile dan APKT Mobile. Acara launching dilakukan di sela-sela penyelenggaraan acara pisah-sambut Direktur Bisnis Regional Sumatera dari Amir Rosidin kepada Wiluyo Kusdhiwanto di Balai Agung PLN Wilayah Sumatera Utara, Senin, 7 Agustus 2017.



## AGENDA



### SBU Medan Gelar Turnamen Futsal

**T**urnamen futsal yang dihelat ICON+ SBU Medan diikuti sebanyak 22 tim yang berasal dari ICON+ maupun PLN area kerja Sumatera Utara dan Aceh. Turnamen ini berlangsung dua hari, 12-13 Agustus 2017. Keluar sebagai juara pada turnamen ini tim futsal PLN UPT Medan sebagai Juara I, tim futsal PLN Area Binjai sebagai Juara II, dan tim futsal PLN Sektor Medan sebagai Juara III. Tim futsal ICON+ SBU Medan sendiri harus puas berada di posisi keempat.

### PT Kawasan Industri Medan Kunjungi ICON+

**P**T Kawasan Industri Medan (PT KIM) melakukan kunjungan ke ICON+ pada 25 Agustus 2017 lalu. PT KIM datang dengan dipimpin langsung oleh Direktur Utama PT KIM Daly Mulyana. Rombongan diterima oleh PLT Direktur Niaga ICON+ Ardian Cholid dan PLT Direktur Keuangan & SDM ICON+ Kuswowo. Dalam sambutannya, Daly Mulyana menyampaikan bahwa kunjungan ini merupakan peninjauan kebutuhan PT KIM untuk mendapat *support* dari ICON+ terkait pengembangan aplikasi ERP, *monitoring* sistem fasilitas pengolahan limbah, serta implementasi *meter reading* untuk penggunaan air bersih.



### Mahasiswa Politeknik Semarang Kunjungan Belajar ke ICON+

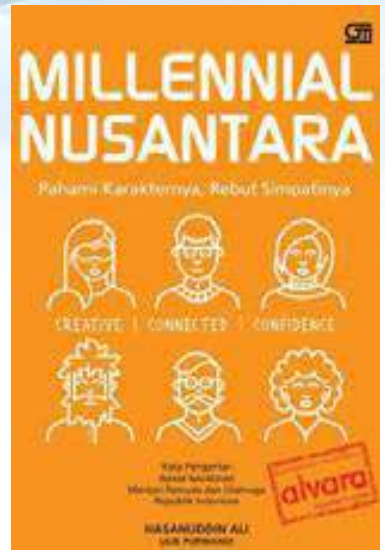
**I**CON+ Gandul menerima mahasiswa-mahasiswi dari Politeknik Semarang yang melakukan kunjungan belajar ke "dapur" ICON+ di Gandul, 22 Agustus 2017 lalu. Kedatangan 44 mahasiswa ini didampingi oleh 2 dosen pembimbing dan disambut langsung oleh GM SBS Infrastruktur ICON+ Sri Hadi Agustama.



## Resensi Buku

# Lugas Memahami Generasi Langgas

Judul Buku	: Millennial Nusantara
Penulis	: Hasanuddin Ali, Lilik Purwandi
Tahun Terbit	: Agustus 2017
Penerbit	: Gramedia Pustaka Utama
Halaman	: 226 halaman
ISBN	: 9786020375304



Generasi millennial menjadi generasi baru yang mewarnai banyak aspek kehidupan saat ini. Nyaris di semua sektor industri, generasi ini menjadi motor penggerak utama. Yang menarik, kehadiran generasi ini—yang dibesarkan oleh segala perangkat

digital dan arus informasi yang sedemikian terbuka lebar—membuat banyak orang salah mengerti tentang mereka.

Buku ini, sebagaimana diutarakan penulisnya, berupaya untuk membedah karakter dan perilaku generasi millennial, generasi

yang hidup di tengah iklim penuh kebebasan dan tanpa ikatan (langgas). Buku ini memotret generasi millennial dari berbagai sudut pandang: kecenderungan politik, gaya bekerja, aktivitas ekonomi, hingga aspek keagamaan. ■

## Resensi Film

# Yang Layak Ditunggu



### Jembatan Pensil

**Pemain:** Meriam Bellina, Kevin Julio, Alisia Rininta  
**Sutradara:** Hasto Broto

Film ini mengambil latar di Muna, Sulawesi Tenggara. Bercerita mengenai perjuangan siswa-siswa SD untuk mendapatkan pendidikan di sebuah sekolah gratis.



### The Foreigner

**Pemain:** Jackie Chan, Pierce Brosnan  
**Sutradara:** Martin Campbell

Apa jadinya jika Jackie Chan bertemu dengan Pierce Brosnan? *The Foreigner* mengangkat kisah balas dendam yang bermuatan politis.



### The Exception

**Pemain:** Lily James, Jai Courtney, Janet McTeer  
**Sutradara:** David Leveaux

Perang Dunia II masih menjadi minat bagi para produser film. Film rilisan 2016 ini akan segera tayang di bioskop Tanah Air. Mengangkat kisah mengenai mata-mata Belanda yang menyusup masuk ke rumah Kaisar Jerman. ■

# CERITA NICO

ICON + NEWS

NIC, APABILA KEMADIN KAGADNYA ADA ACARA ICON+YANG DIHADIRI KPK? TENTANG APA, SIH?

BENAR JON. ICON+ DAN PARA MITRA PENSADAAN BERKOMITMEN UNTUK MELAKSANAKAN PROSES PENSADAAN YANG BERINTEGRITAS.

TERPENTING SEBETULNYA MEMASTIKAN BAHWA HAL ITU TIDAK HANYA SEBATAS SEBEMONI SAJA. KITA DI ICON+ DAN SEMUA MITRA PERLU MENYUKAI BAHWA PROSES PENSADAAN YANG DIAMBUN DENGAN INTEGRITAS AKAN MEMBAWA FAEDAH BESAR BAGI PERKEMBANGAN BISNIS MASING-MASING.

MANTAP, NIC. SELAIN ITU KITA SEMUA PUN TERHINDAR DARI ANCAMAN PENJARA, YA.

ICON+ MEMOJAT HASIL PENSADAAN YANG SESUAI KEBUTUHAN DAN HARAPAN, SEBALIKNYA PARA MITRA PUN TIDAK PERLU MENSELUARKAN BESAN TAMBAHAN BAGI BISNISNYA.

PASTINYA, JON. APALAGI, KPK SEKARANG TIDAK HANYA DAPAT MENYERET PELAKU KORUPSI KE PENJARA, TAPI JUSA MENJADIKAN PERUSAHAANNYA SEBAGAI TERSENGKA KORUPSI KORPORASI. BILA TERBUKTI, PERUSAHAANNYA DAPAT DIBEKUKAN.

WAH, MUDAH-MUDAHAN ICON+ BERSIH DARI KORUPSI YAA.

IYAA... KAYA KITA BERSIH DARI KORUPSI.

BEH... KITA JUSA KORUPSI NIH, KORUPSI JAM KERJA SAMBIL NGOROL.

EHH NYAA... LET'S GO BACK TO WORK!

LET'S GO... SEMANGAATTT!