

CCTR PLN 123:  
**Terbaik di Kategori  
 Public Services**



Tumbuhkan  
Mindset  
Lebih Inovatif

Pantau Stok BBM  
Cepat dan Tepat

Kala Alam,  
Seni, dan Ritus  
Berpada Syahdu

## DATA & ANGKA

# Bukti Performa Excellence

Tim Contact Center PLN 123 yang dikelola oleh ICON+ berhasil meraih penghargaan sebagai Contact Center Terbaik untuk kategori "Public Services" dalam ajang Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) 2018. Penghargaan ini menjadi bukti terhadap kinerja *excellence* Tim Contact Center PLN 123, mengingat proses penjurian yang ketat.

### Metode Penjurian

- 2** **Metode Penilaian**  
CCSEA 2018 menggunakan dua metode penilaian, yakni *customer survey* dan *mystery call*.
- 3** **Indikator Penting**  
Ada 3 indikator kinerja penting yang dinilai, yakni *Access, System and Procedure*, dan *People*.
- 6** **Bulan**  
Tim Contact Center dipantau selama enam bulan dalam periode penilaian.
- 8** **Panggilan Per Bulan**  
Dalam melakukan *mystery calling*, Tim Juri CCSEA 2018 melakukan 8 panggilan per bulan atau 48 kali selama periode pemantauan.
- 253** **Merek**  
Ada 253 merek yang ikut berlomba dalam CCSEA 2018.

We Speak  
Beyond  
Connectivity



**K**abar baik datang pertengahan April lalu. Contact Center (CCTR) PLN 123 berhasil meraih penghargaan dalam Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) 2018 untuk kategori “Public Services”.

Prestasi ini tak hanya mengharumkan PLN, tetapi juga ICON+ selaku pengelola CCTR PLN 123. Terlebih, CCSEA merupakan ajang *award* bergengsi di Indonesia dengan sistem penjurian yang ketat. Apresiasi dari pihak eksternal jelas memompa semangat para ICONers untuk menunjukkan kinerja lebih baik lagi.

Meski demikian, di tengah iklim kompetitif dalam industri Teknologi Komunikasi dan Informatika (TIK), ICONers sesungguhnya tidak memfokuskan diri untuk memenangkan berbagai perlombaan. Lebih dari itu, ICONers sibuk berkiprah dengan menciptakan beragam inovasi, produk, dan layanan terbaik untuk Indonesia. Salau satu contohnya pada 28 April silam, aplikasi AIR resmi diluncurkan sebagai platform berbasis *sharing logistics* yang sekaligus akan menjadi andalan sejumlah BUMN untuk mewujudkan ketahanan logistik nasional.

Pada akhirnya, karya-karya yang lahir dari ICONers merupakan wujud bakti untuk Indonesia.

Selamat membaca.



**3 FOKUS** Raih Penghargaan CCSEA 2018 Berkat Andil ICON+  
Prestasi ini membuktikan keandalan ICON+ dalam mengelola layanan *contact center*.



**6 ICONERS** Semakin Berorientasi Pelanggan



**10 PRODUK & LAYANAN** Pantau Stok BBM Cepat dan Tepat



**8 SDM** Tumbuhkan Mindset Lebih Inovatif



**12 TEROPONG** Spirit Baru, Harapan Baru



**14 JELAJAH** Kala Alam, Seni, dan Ritus Berpadu Syahdu



**16 AGENDA** Galeri Kegiatan ICON+



**19 RESENSI** Bukan Sekadar Kenalan



**20 KOMIK** Cerita Nico



EDISI LALU  
<http://www.iconpln.co.id/news/iconews/>

Penanggung Jawab Heni Utari (Sekretaris Perusahaan) • Pemimpin Redaksi Budi Rusdiana (Manajer Bidang Hubungan Kelembagaan) • Koordinator Liputan Agustina Masito • Kontributor 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](mailto:humas@iconpln.co.id) • Konsultan Media MEDIAVISTA Publishing Services, PT Tanair Media Seruni, Telp: 021 – 22806080, [www.mediavista.id](http://www.mediavista.id)

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



## 📌 Contact Center PLN 123

# Raih Penghargaan CCSEA 2018 Berkat Andil ICON+

*Prestasi ini membuktikan keandalan ICON+ dalam mengelola layanan contact center.*

Tanggal 18 April lalu, Contact Center (CCTR) PLN 123, khususnya *channel* Call Center PLN 123, meraih penghargaan dalam Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) 2018 untuk kategori "Public Services".

Meski atas nama PLN, prestasi tersebut memberikan kebanggaan tersendiri bagi ICON+ sebagai anak perusahaan yang dipercaya untuk mengelola CCTR PLN 123.

"Kami cukup *surprised* karena CCSEA terbilang prestisius di tingkat nasional," ucap GM SBS Ketenagalistrikan ICON+ Ignatius Rendroyoko yang akrab disapa Yoko.

Apresiasi dari pihak eksternal sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan ICON+ dalam melayani 70 juta pelanggan PLN selama enam tahun terakhir.

"Contact center merupakan *first customer touch point* yang menentukan kepuasan pelanggan PLN, sekaligus citra PLN di mata pelanggan. Tanggung jawab besar inilah yang diemban oleh ICON+," lanjut Yoko.

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan PLN tahun 2017, pelayanan CCTR turut mendongkrak kenaikan *customer satisfaction index* (CSI) dari 71,27 persen pada 2016 menjadi 86,59 persen.

Hal tersebut membuktikan kepada publik bahwa ICON+ memiliki kualitas dalam pengelolaan layanan CCTR berskala nasional, bahkan internasional. Dari sisi internal, prestasi ini juga mampu meningkatkan semangat kerja ICONers untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik.

### Terintegrasi dengan PLN Mobile

ICON+ mengelola CCTR PLN 123 sesuai SOP yang berlaku. "Kami juga telah menerima sertifikasi ISO 9001:2015 dari PLN Pusertif pada tahun lalu," ungkap Yudistiro Yanuarianto, Manager Contact Center & Service Desk ICON+.

Dari segi teknis, Yudis menjelaskan, ICON+ telah mengaktifkan *direct access* dengan memberikan tarif murah kepada pelanggan *provider* Indosat dan XL saat menghubungi CCTR PLN 123. Pelanggan cukup menekan angka 123 pada ponselnya tanpa menggunakan kode area.

Adapun di *system & procedures*, ICON+ mengintegrasikan aplikasi PLN Mobile dengan layanan CCTR. Dengan demikian, pelanggan yang telah melaporkan gangguan kepada CCTR PLN 123, dapat memperoleh

**86,59%**  
Indeks kepuasan  
pelanggan PLN  
tahun 2017

update lokasi dan nomor kendaraan petugas yang akan menyelesaikan gangguan tersebut.

Pada aspek *people*, ICON+ selalu memberikan pembinaan dan *training* kepada tenaga kerja pengelola CCTR. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, khususnya bagi para *customer service officer (CSO)*



katalindonesia.com

ICON+ telah mengaktifkan *direct access* dengan memberikan tarif murah kepada pelanggan *provider* Indosat dan XL saat menghubungi CCTR PLN 123.



**Yudistiro Yanuarianto,**  
Manager Contact Center &  
Service Desk

**Omnichannel akan memperluas akses komunikasi sehingga customers mudah menghubungi contact center.**

agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Beberapa metode yang dilakukan di antaranya berupa kuis, kompetisi antar-*site*, dan pemberian *reward* "CSO of the Month".

"Aspek *system & procedures* merupakan kekuatan terbesar kami saat ini. Ada *engine* sebagai penyedia sehingga *service* bisa berjalan dengan baik," terang Yudis.

Di sisi lain, untuk meminimalisasi hal-hal yang bersifat *uncontrollable* pada aspek *access*, ICON+ terus

memperluas *networking* dan bersinergi dengan *stakeholders* bisnis di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

**Kembangkan Omnichannel**

Secara keseluruhan, CCTR PLN 123 mampu mengakomodasi kebutuhan dan harapan pelanggan PLN berkat *multichannel* yang dibangun oleh ICON+. Berbagai saluran tersebut terus dikembangkan, sekalipun data pelanggan belum lengkap atau *history* pelanggan masih dalam proses pemenuhan.

Dalam waktu dekat, ICON+ berencana memperbarui *multichannel* menjadi *omnichannel* dengan menambah *chatbot*.

"Omnichannel akan memperluas akses komunikasi sehingga *customers* mudah menghubungi *contact center* melalui berbagai saluran," papar Yoko.

Penghargaan yang diperoleh CCTR PLN 123 pada CCSEA menjadi *milestone* bagi ICON+ untuk

memperluas bisnis *contact center* ke *external market segment*. Saat ini, ICON+ tengah menunggu surat keputusan (SK) produk dan izin usaha *contact center* dari

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) RI yang diprediksi selesai pada semester pertama 2018. Begitu SK keluar, ICON+ dapat semakin gesit untuk

menggarap bisnis *contact center*, terutama menawarkannya kepada BUMN lain non-bank. ■

**Contact Center PLN 123**



**Ignatius Rendroyoko,**  
GM SBS Ketenagalistrikan



► Suara ICONERS

# Semakin Berorientasi Pelanggan

*Keberhasilan Contact Center PLN 123 mendapatkan penghargaan Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) 2018, tidak terlepas dari ICONers yang berada di belakangnya. Tentunya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka akan semakin besar. Bagaimana bisa terus meningkatkan pelayanan, sekaligus mempertahankan penghargaan yang sudah mereka terima. Lalu, bagaimana ICONers melihat tantangan terhadap tugas dan tanggung jawab yang semakin besar ini? Kita simak tanggapan dari tiga ICONers berikut ini.*

## Harus Customer Oriented

Penghargaan yang didapat membuat saya sangat bangga dan senang sekali. Kerja keras dan kerja cerdas tim kami berhasil. Layanan terbaik yang sudah diberikan teman-teman sudah berusaha sudah diakui publik. Meski sebenarnya penghargaan yang kami terima, kami anggap sebagai bonus. Kami mengerjakan sesuatu bukan untuk mendapatkan *reward* tertentu, tapi memberikan layanan prima bagi pelanggan. Target kami *customer oriented*.

Salah satu hal yang tim kami kerjakan ialah melakukan pemantauan dari sisi *post-*

*processing* di layanan. Artinya ketika pelanggan menghubungi *contact center* (CCTR), tim kami memantau layanan tersebut, apakah sudah dilaksanakan sampai ke unit atau belum.

Saat ini tim sedang melakukan *continuous improvement* melalui pembangunan-pembangunan aplikasi bantu, seperti aplikasi eskalasi *Back Office*. Kita juga sedang menyiapkan *Scoreboard* CCTR secara nasional. Harapannya, kami ingin terus meningkatkan pelayanan. Tantangan terbesar kami adalah bagaimana mempertahankan *reward* ini ke depannya.



Erni Sunarti,  
Staff Contact Center PLN 123



Chrisland Simatupang,  
SPV Infrastruktur Contact Center  
PLN 123

## Team Work yang Solid

Kami bangga menjadi bagian dalam men-*support* Contact Center PLN 123 dan semoga *support* kami ini bisa menjadi lebih baik lagi untuk melayani PLN. Di balik kesuksesan ini, kami memiliki *team work* yang solid bekerja 7 x 24 jam dalam meng-*handle* kegiatan operasional. Mereka juga sudah dibekali dengan SOP dan Instruksi Kerja (IK) sehingga penanganan gangguan sistem CCTR diharapkan dapat cepat tertangani.

Layanan yang dibutuhkan oleh *customer* PLN menurut saya ialah bagaimana permasalahan atau keluhan *customer* bisa segera ditangani segera. Dan ICON+ sudah meluncurkan aplikasi PLN mobile dimana pelanggan PLN bisa langsung melaporkan gangguan atau keluhannya di aplikasi tersebut.

## Bekerja Ikhlas, Bekerja Cerdas, dan Siap Melayani

Perasaan saya ketika PLN 123 mendapatkan penghargaan CCSEA pastinya luar biasa bangga, takjub dan semakin semangat lagi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh pelanggan PLN. Semua kerja keras yang diawali niat baik, berbuah manis dengan terwujudnya CCSEA 18 untuk PLN 123.

Salah satu hal yang saya lakukan kepada pelanggan di PLN 123 adalah bekerja ikhlas, bekerja cerdas, dan siap melayani kapan pun, di mana pun, dan dengan siapa pun. Pelanggan sendiri hanya membutuhkan layanan

"CETEMRASOL" yaitu cepat, tepat, empati, ramah, dan solusi. Karena setiap pelanggan yang menghubungi PLN 123 pasti memiliki masalah, baik itu informasi, gangguan ataupun keluhan.

Harapan saya, tetaplah menjadi sang pelayan yang berhati tulus dan mengerti pelanggan. Karena dengan hal itu, kita semua dapat memberikan pelayanan terbaik dari yang lainnya.



Helsya Cahyani,  
CSO Disjaya Team Leader PLN 123

## Brainware Development Design Thinking

# Tumbuhkan Mindset Lebih Inovatif

Program yang berlangsung sejak semester kedua tahun 2017 ini bermaksud untuk menumbuhkan *sense of crisis* ICONers dalam berinovasi.

Ketatnya kompetisi bisnis memacu ICON+ untuk terus menciptakan berbagai terobosan yang tepat guna dan sesuai dengan kebutuhan pasar. Menyadari hal tersebut sulit diwujudkan bila hanya mengandalkan *business as usual*, ICON+ pun berupaya mengembangkan sumber daya manusia (SDM) agar lebih adaptif dan inovatif, salah satunya melalui program "Brainware Development Design Thinking".

Menurut Ginanjar Dwi Marthia, Koordinator Bidang Pengembangan SDM ICON+, kehadiran program yang berlangsung sejak semester kedua tahun 2017 ini bermaksud

untuk menumbuhkan *sense of crisis* ICONers dalam berinovasi. Terlebih, sebagai penyedia layanan infrastruktur dan aplikasi berbasis IT, ICON+ dituntut untuk terus berinovasi sesuai kebutuhan pasar. "Brainware Development" menjadi modal utama untuk membangun *mindset* inovatif yang diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan *revenue* Perusahaan.

"Sementara 'Design Thinking' adalah metode analisis kebutuhan pasar yang tengah populer di industri *startup*. *Customers* menjadi basis penciptaan produk dan layanan, sehingga ketika diluncurkan dapat

mudah diterima pasar," jelas Ginanjar.

### Hasilkan 5 Produk Inovatif

Program "Brainware Development Design Thinking" diikuti sekitar 25 ICONers yang memiliki *mindset* perubahan dari berbagai divisi. Mereka diharapkan mampu menjadi fondasi dalam pengembangan program, sekaligus menularkannya kepada ICONers lain.

Dalam lokakarya selama tiga hari, para peserta mengajukan berbagai macam ide untuk kemudian diinkubasi dan diuji oleh Innovesia, sebuah perusahaan yang fokus pada inovasi dan investasi.



Dari tujuh produk inovatif yang dihasilkan dalam lokakarya, terpilih lima produk yang *feasible* dan memungkinkan untuk bisa diimplementasikan sesuai *resources* ICON+, yakni aplikasi e-Tani, aplikasi SMART-F untuk data rekam medis rumah sakit, aplikasi e-Monitor yang berbasis *smart office* dan terintegrasi dengan *network* ICON+, aplikasi analisis untuk rekrutmen tenaga kerja, dan aplikasi e-BPR untuk lembaga keuangan.

Menurut Ginanjar, esensi dari pengembangan *Brainware Development Design Thinking* saat ini bukan pada *output* dari produk inovasi yang dihasilkan, melainkan membangun pola pikir inovatif. Ketika sistematisasinya sudah semakin tajam, ICONers pun dapat lebih mudah melahirkan ratusan produk inovatif.

"Kami ingin menunjukkan bahwa ICON+ mampu mencetak inovasi sesuai kebutuhan pasar yang pada

akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan *revenue* perusahaan. Jadi, bukan sebatas *improvement* semata," tegasnya.

Ginanjar berharap, program ini dapat mengubah pola pikir ICONers

dengan menganggap bahwa Perusahaan tidak dapat berkembang tanpa inovasi. Selain itu, *leader* juga memiliki tanggung jawab untuk mendukung setiap gagasan bagus dari anak buahnya. 🚩



**Ginanjar Dwi Marthia,**  
Koordinator Bidang  
Pengembangan SDM

**Program ini diikuti sekitar 25 ICONers yang memiliki *mindset* perubahan dari berbagai divisi. Mereka diharapkan mampu menjadi fondasi dalam pengembangan program, sekaligus menularkannya kepada ICONers lain.**



## Gas Bahan Bakar Minyak (GBM) Online Pantau Stok BBM Cepat dan Tepat

Sebelum diterapkannya sistem GBM Online tidak ada yang bisa tahu pasti tentang data stok BBM untuk Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD).



**Ingo Shalahuddin,**  
Manajer Bidang Pengembangan dan Implementasi

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara nyata memberi banyak dampak bagi manusia terutama terbentuknya penghematan waktu, tenaga, biaya, serta peningkatan hasil kerja. Hal ini tercakup dalam misi ICON+ sebagai anak perusahaan PLN yang selalu siap sedia mendukung PLN dalam menjalankan bisnisnya.

Pada awal 2017 lalu, jajaran Direksi PLN menginginkan data stok Bahan Bakar Minyak (BBM) untuk PLTD secara nasional. Keingintahuan informasi ini yang kemudian menjadi cikal bakal lahirnya sebuah aplikasi *monitoring* yang dinamakan Aplikasi Gas Bahan Bakar Minyak (GBM) Online.

GBM Online merupakan sebuah aplikasi untuk mengetahui seberapa banyak penerimaan, pemakaian, stok dan kebutuhan bahan bakar minyak PLTD di berbagai daerah secara cepat dan tepat.

Manajer Bidang Pengembangan dan Implementasi ICON+ Ingo Shalahuddin menyatakan, GBM online dikembangkan tahun lalu dan diimplementasikan tahun 2018 ini. Saat ini GBM Online telah mencakup 10 wilayah di Indonesia di antaranya NTT, NTB, Papua, Kepulauan Riau, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Sulawesi Selatan, Sulawesi Utara, Sulawesi Barat, dan Bangka Belitung.

“Awalnya Direksi ingin tahu berapa stok BBM per wilayah. Dengan adanya GBM Online ini diharapkan stok BBM secara nasional bisa dideteksi, berapa banyaknya dan penggunaannya mampu bertahan berapa hari. Intinya mengetahui stok BBM. Dengan aplikasi ini kapan pun kita bisa tahu,” terangnya lugas.

### Mudah Digunakan

Bayu Bagus selaku Supervisor Desain dan Implementasi Aplikasi menambahkan, sistem dari GBM

Online ini menggunakan aplikasi *web based* dengan menggunakan basis teknologi web atau *browser* sehingga cukup mudah untuk digunakan.

Aplikasi ini dapat diakses di mana saja asalkan ada koneksi internet yang mendukung, tanpa perlu melakukan penginstalan di komputer masing-masing seperti pada aplikasi desktop. Cukup dengan membuka browser dan menuju tempat server aplikasi tersebut dipasang.

“Untuk pola kerjanya juga cukup mudah. Setiap rayon atau unit tinggal *entry* data *real time* ke aplikasi ini. Sehingga fitur-fitur *report* di dalamnya bisa diakses manajemen secara cepat dan tepat. Selain itu *user* juga tidak perlu lagi repot membuat laporan, karena data laporan sudah otomatis terekam dalam sistem,” jelasnya.

ICON+ berharap dengan adanya GBM Online ini data stok BBM secara

nasional bisa terdeteksi dengan mudah. “Target terdekat tahun ini semua PLTD di Indonesia termonitor oleh GBM Online,” tambah Bayu.

Setelah GBM terimplementasi secara nasional melalui GBM Online, baru akan dilanjutkan pengembangan berikutnya untuk bahan bakar gas dan pengembangan analisa-analisa lainnya terkait dengan GBM Online.

Terakhir Ingo mengungkapkan, nantinya juga akan ada pengembangan lanjutan dari sistem GBM Online ini, seperti sistem pengukur takaran tangki BBM secara *online*. Sehingga dari situ PLN bisa mengetahui tingkat konsumsi dari setiap merek diesel yang digunakan.

“Ke depan, jika sudah terpasang sistem pengukur takaran tangki BBM secara Online ini, maka PLN bisa berhemat dengan memilih merek diesel yang lebih irit konsumsi BBM,” tutup Ingo.



**Bayu Bagus,**  
Supervisor Desain dan Implementasi Aplikasi

Dengan adanya GBM Online ini diharapkan stok BBM secara nasional bisa dideteksi, berapa banyaknya dan penggunaannya mampu bertahan berapa hari.

### Tampilan Aplikasi GBM Online



📌 BAPOR 2018

# Spirit Baru, Harapan Baru

*Berbagai kegiatan olahraga yang dilakukan tidak sekadar menyalurkan hobi, tapi juga bisa menuai prestasi.*

Sebagai wadah utama dalam pengelolaan berbagai macam kegiatan minat dan hobi ICONers, ICON+ meresmikan Badan Pembinaan Olahraga dan Rohani (BAPOR) pada 11 Agustus 2011 berdasarkan Surat Keputusan (SK) Direksi Nomor 048/SK/001/PUSAT/ICON+/2011.

Awal tahun 2018, BAPOR ICON+ pun berganti kepengurusan. Pucuk pemimpin kini diisi oleh Widhy Prihantoro sebagai Ketua, Agung Prabowo sebagai Ketua Bidang Olahraga, dan Mukhammad Syaiful sebagai Ketua Bidang Rohani.

Kepengurusan baru tentu ingin menampilkan semangat baru, sekaligus berharap setiap kegiatan yang diinisiasi BAPOR bisa lebih baik dibanding kepengurusan sebelumnya, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas kegiatan.

"Bagi kami di bidang olahraga, spirit baru tidak hanya menjadikan olahraga sebagai hobi, tetapi juga prestasi," terang Agung.

Di bidang rohani, kajian-kajian tentang keislaman secara rutin

terus dilakukan usai salat Zuhur di lingkungan kantor masing-masing, salah satunya dengan mendatangkan ustaz-ustaz yang mumpuni di bidangnya sesuai dengan tema yang dibutuhkan ICONers. Selain itu, turut digelar pula kegiatan lain seperti peringatan hari besar Islam.

## Target Juara

Sejauh ini, sejumlah kegiatan bidang olahraga yang sudah dilaksanakan antara lain latihan tanding dengan Disjaya untuk cabang olahraga (cabor) *minisoccer* pada 5 Mei dan cabor biliard pada 4 April. Beberapa cabor lain yang juga cukup aktif melakukan kegiatan adalah basket dan renang.

"Kemungkinan setelah Lebaran, cabor lain akan menjalani latihan tanding atau mengikuti turnamen, salah satunya dalam rangka memperingati Hari Listrik Nasional (HLN) pada Oktober mendatang," papar Agung.

Dalam turnamen HLN, tim ICON+ diharapkan tidak sekadar menjadi pengembira, tetapi juga mampu

membawa pulang gelar juara. Meski demikian, Agung mengingatkan agar tanggung jawab pekerjaan tidak ditinggalkan.

Sementara dari sisi pelaksanaan kegiatan, sebenarnya tidak banyak perubahan dari kepengurusan sebelumnya. Namun yang patut menjadi catatan, perlu ada regenerasi pemain olahraga di ICON+. Karena itu, ICONers berusia muda diminta lebih aktif berkontribusi dalam kegiatan olahraga.

"Banyak sisi positif yang bisa diperoleh dengan mengikuti kegiatan olahraga, mulai dari badan lebih sehat, produktivitas semakin meningkat, dan kontribusi untuk Perusahaan lebih dahsyat," tambah Agung. Di sisi lain, olahraga bersama dapat membantu ICONers untuk mengembangkan jejaring pertemanannya, serta menumbuhkan toleransi dan saling memahami, sehingga dapat mengurangi konflik di tempat kerja. 📌



**Banyak sisi positif yang bisa diperoleh dengan mengikuti kegiatan olahraga, mulai dari badan lebih sehat, produktivitas semakin meningkat, dan kontribusi untuk Perusahaan lebih dahsyat.**



📷 Agung Prabowo,  
Ketua Bidang Olahraga



Yadnya Kasada & Eksotika Bromo 2018

# Kala Alam, Seni, dan Ritus Berpadu Syahdu



Setiap tahun, warga Tengger melarung sesajen ke kawah Gunung Bromo sebagai persembahan kepada Sang Hyang Widhi dan para leluhur. Belakangan, upacara itu diawali dengan festival seni dan budaya Nusantara yang menggugah jiwa.

Hampan pasir nan luas di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru, Jawa Timur berubah menjadi lautan manusia setiap kali Yadnya Kasada dan Eksotika Bromo berlangsung. Ribuan orang berbaur menyaksikan agenda yang termasuk dalam “Top 100 Wonderful Events of Indonesia” ini, mulai dari warga, seniman, budayawan, hingga wisatawan lokal dan mancanegara.

Dalam tiga tahun terakhir, Eksotika Bromo menjadi *pre-event* sebelum pelaksanaan ritus Yadnya Kasada. Tahun ini, Eksotika Bromo akan berlangsung pada 29–30 Juni 2018 dengan kembali mengusung tema “Penghargaan Akan Hidup, Penghargaan Akan Alam yang Menghidupi”.

Mirip seperti tahun lalu, ratusan penari siap mempersembahkan sendratari kolosal bertajuk “Kidung Tengger” yang menceritakan nenek moyang setempat, yakni Roro Anteng dan Joko Seger. Nama “Tengger” pun sesungguhnya bermula dari singkatan kedua nama tersebut.

Selain itu, ada pula pembacaan puisi “Kusuma” oleh aktris Cornelia Agatha dan Pevita Pearce, serta pertunjukan seni dan budaya dari berbagai daerah, seperti Topeng Hudoq Dayak (Kalimantan Timur), Drama Wayang Swargaloka (Jakarta), Musik Tong-Tong Lendhu Sagara (Sumenep), Topeng Dongkrek (Madiun), Tari Kecak (Bali), dan Reog (Ponorogo).

### Menyemut di Bibir Kawah

Umat Hindu suku Tengger wajib melaksanakan ritus Yadnya Kasada sejak abad ke-14, tepatnya setiap tanggal 14 bulan Kasada—tahun ini jatuh pada 1 Juli mendatang. Tujuannya untuk menolak bala, serta memohon keselamatan dan kemakmuran kepada Sang Hyang Widhi.

Menurut cerita rakyat yang bergulir turun-temurun, Yadnya Kasada berawal dari kisah Roro Anteng dan Joko Seger. Karena kesulitan memiliki keturunan, pasangan ini menyanggupi syarat untuk mengorbankan anak bungsunya bila doanya dikabulkan.

Namun setelah dikaruniai 25 anak, keduanya ingkar janji. Dewa Brahma pun murka dan seketika Gunung Bromo meletus sekaligus melenyapkan si sulung Raden Kusuma. Usai kejadian tersebut,

masyarakat Tengger tak berani berjanji dan pantang meninggalkan upacara Yadnya Kasada sekalipun cuaca buruk atau gunung tengah erupsi.

Rangkaian Yadnya Kasada diawali dengan berdoa di dalam pura dan mengambil air suci di sebuah gua di Gunung Widodaren. Menjelang tengah malam, warga beriringan menuju bibir kawah Bromo dengan memanggul *ongkek* atau sesajen berisi hasil pertanian, kambing, dan uang untuk kemudian dilarungkan ke dalam kawah. Selama proses pelarungan, ratusan orang menyemut di bibir kawah Bromo, bahkan tak sedikit warga yang berupaya menangkap sesajen karena dianggap sebagai berkah.

Jika Anda berniat menyaksikan Yadnya Kasada tahun ini, berhati-hatilah ketika menjejakkan kaki di bibir kawah. Gunakan sepatu

*trekking* dan jangan lupa membawa masker beserta jas hujan untuk mengantisipasi kondisi cuaca buruk. Terakhir dan tak kalah penting, jangan kotori Bromo dengan membuang sampah sembarangan. ■



**29 Juni–  
1 Juli 2018**  
**Eksotika Bromo  
berlangsung  
sebelum upacara  
Yadnya Kasada**

## AGENDA

### Contact Center PLN 123 Raih Penghargaan CCSEA 2018

Contact Center (CC) PLN 123 yang dikelola oleh ICON+ meraih penghargaan sebagai CC terbaik untuk kategori "Public Services" pada ajang Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) 2018. Penghargaan diterima langsung oleh Direktur Solusi dan Operasi Ketenagalistrikan ICON+ Ardian Cholid dan didampingi Manager Contact Center Yudistiro Yanuarianto, Selasa (10/4) lalu.

CCSEA merupakan ajang penghargaan bagi CC yang dianggap memiliki performa *excellence*. Proses penjurian sendiri dilakukan dengan metode *customer survei* dan *mystery*



*calling*, dalam kurun Juli-Desember 2017. Penilaian performa *call center* sendiri didasarkan pada 3 *customers touch points* yaitu *Access*, *System & Procedure*, dan *People*. Diharapkan

penghargaan ini dapat menambah semangat ICON+ untuk senantiasa mengembangkan inovasi dalam pengelolaan Contact Center PLN 123.

### Aplikasi Air Resmi Grand Launching

Aplikasi AIR yang merupakan karya ICONers untuk BUMN resmi dirilis bertepatan dengan rapat koordinasi BUMN, 28 April lalu. Aplikasi AIR merupakan platform *sharing logistic* BUMN. *Grand launching* ini digelar di Gedung De Tjolomadu, Solo, dan disaksikan langsung oleh Menteri BUMN Rini Soemarno.



Deputi Menteri Bidang Usaha Konstruksi dan Sarana, Prasarana Perhubungan, Ahmad Bambang, dalam sambutannya mengapresiasi ICON+ atas kontribusi maksimal terhadap sinergi dan kemajuan BUMN. Dalam rapat koordinasi BUMN tersebut, ICON+ merupakan satu-satunya anak perusahaan BUMN yang hadir. "Seluruh

BUMN harus segera bergabung dengan *platform AIR*," ucap Ahmad Bambang.

Imbauan yang sama juga disampaikan oleh Menteri BUMN Rini Soemarno. "Saya rasa ini sistem yang sangat bagus terutama untuk menangani urusan pangan," ujar Rini.

### Sekda dan Jajaran Kepala Dinas Kutai Timur Kunjungi ICON+

Terdorong untuk mengenali lebih jauh produk dan layanan ICON+, Sekretaris Daerah dan jajaran Kepala Dinas Kabupaten Kutai Timur, Provinsi Kalimantan Timur, berkunjung ke kantor Operation & Maintenance ICON+ di Gandul, Jawa Barat (24/4). Kehadiran mereka di Gandul didampingi langsung oleh ICONers SBU Balikpapan.



Irwansyah, Sekretaris Daerah Kutai Timur, dalam sambutannya mengucapkan terima kasih atas sambutan hangat ICON+. Demikian pula Moch Erlyan, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kutai Timur.

Menurutnya, kunjungan ke ICON+ semakin memberikan perspektif yang jelas mengenai ICON+. Erlyan berharap kunjungan ini akan semakin berdampak baik terhadap kerja sama yang terjalin antara Pemerintah Kutai Timur dengan ICON+.

### ICON+ Jadi Tuan Rumah Sharing Session Continuous Improvement Community

Rabu (4/4) lalu, ICON+ berkesempatan menjadi tuan rumah pertemuan bagi sejumlah perwakilan dari perusahaan-perusahaan yang tergabung dalam Continuous Improvement Community (CIC). Pertemuan dalam format *sharing session* ini merupakan agenda rutin per tiga bulan CIC. *Sharing session* digelar di ICON+ Gandul dan dibuka langsung



oleh Direktur Keuangan dan SDM Kuswowo.

Hadir dalam acara ini berbagai perwakilan dari perusahaan-

perusahaan seperti GMF Aeroasia, Trakindo, Sampoerna Agro, Tripatra, Sewatama, Indonesia Power, Puslitbang PLN, dan Holcim.

### Sehat Sambut Ramadan

Menyambut bulan suci Ramadan, ICON+ menggelar acara Sambut Ramadan dengan tema "Sehat Sambut Ramadan", 14 Mei lalu. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, kali ini acara diawali dengan senam bersama sebagai salah satu bentuk persiapan memasuki bulan Ramadan.

Acara berlangsung di ICON+ Mampang dan dihadiri oleh jajaran Direksi serta manajemen ICON+. Dalam sambutannya, Direktur Utama ICON+ Hikmat Drajat mengajak ICONers untuk



menyambut Ramadan dengan sukacita. Sementara itu, Rama Hari Yudha yang mewakili Ukhuwah ICON+ menyampaikan ajakan kepada para ICONers untuk menjalani Ramadan

dengan persiapan yang matang, tidak hanya dalam aspek mental dan materi, tapi juga kesiapan ilmu.



## AGENDA

### ICON+ Berpartisipasi di IPA FEST

ICON+ menjadi sponsor utama dan turut meramaikan ajang Indonesian Prison Art Festival (IPA FEST) 2018, yang bertemakan “Merah Putih Narapidana”. Acara yang berlangsung di Taman Ismail Marzuki (23-24/4) ini merupakan acara pameran yang menampilkan hasil karya seni para Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP). Festival kesenian bertaraf internasional ini diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pemasyarakatan sebagai puncak dari pembinaan kesenian di seluruh UPT Pemasyarakatan.

Selama pameran berlangsung, ICON+ membuka *booth* yang dimanfaatkan sebagai *branding* dan media promosi produk dan layanan ICON+. Untuk menarik pengunjung, ICON+ menyediakan berbagai *gimmick souvenir*. Kontribusi ICON+

terhadap IPA FEST 2018 sendiri merupakan bentuk dukungan ICON+ dalam hal revolusi mental sebagai bentuk implementasi sistem pemasyarakatan yang dituangkan dalam media promosi hasil karya seni.

### Pengumuman Pemenang Festival Karaoke “Kartini & Kartono Idol”

Setelah melewati tahapan seleksi yang ketat, acara Grand Final Festival Karaoke “Kartini & Kartono Idol” sukses berlangsung di Aula Kantor Mampang, 4 Mei lalu. Sebanyak 17 finalis termasuk perwakilan dari kantor SBU Regional bersaing mencuri perhatian dewan juri yang terdiri dari Komisariss Vicky Aryamuda, Direktur Solusi dan Operasi Ketenagalistrikan Ardian Cholid, GM SSU Korporat Tetty

Indrawaty, serta salah satu juri eksternal yang merupakan pelatih grup paduan suara PLN, Pipit.

Acara ini juga berhasil membuat Aula ICON+ Mampang penuh sesak oleh para supporter finalis. Tak hanya memamerkan suara emas,

seluruh finalis tampil *all out* dengan menggunakan kostum menarik.

Setelah melalui penilaian juri, Grand Final Festival Karaoke “Kartini & Kartono Idol” menghasilkan para pemenang sebagai berikut:

<b>Juara I</b>	:	Kris – CC PLN 123
<b>Juara II</b>	:	Fany – Enterprise
<b>Juara III</b>	:	Intan – Denpasar
<b>Harapan I</b>	:	Wildan – CA PLN
<b>Harapan II</b>	:	Alfian – Banking
<b>Best Audition</b>	:	Yeni – Operator
<b>Most Expressive Performance</b>	:	Kriscahyanti – Fasilitas
<b>Most Entertain</b>	:	Ajeng & Cicilia – Fasilitas
<b>Best Dress</b>	:	Rizky & Dede - Operator





## Resensi Buku

# Memahami Seni Berbicara

Judul	: Bicara itu Ada Seninya – Rahasia Komunikasi yang Efektif
Penulis	: Oh Su Hyang
Penerbit	: Bhuana Ilmu Populer
Tahun Terbit	: Mei 2018
Halaman	: 256
ISBN	: 9786024553920

Komunikasi menjadi salah satu kunci sukses dalam era penuh kompetisi. Oh Su Hyang, pakar komunikasi asal Korea Selatan, membagikan pengetahuan dan keterampilan-keterampilan yang penting untuk dimiliki saat kita

berkomunikasi. Dalam berbicara, misalnya. Oh Su Hyang mengajak kita untuk memikirkan aspek-aspek detail seperti apakah kita perlu mengambil napas saat tengah membicarakan tema-tema tertentu, apakah perlu persuasif atau harus

*to the point?* Buku ini penting untuk Anda yang kerap tampil untuk menjadi pembicara. 🟡

## Resensi Film

# Yang Layak Ditunggu



### Anak Negeri Megalith

**Sutradara:** Amir Mirza Gumay  
**Pemain:** Guntur Triyoga, Fauzi Badilah, Elma Theana, Pong Hardjatmo

Film ini menceritakan perjalanan anak-anak yang hidup dalam keluarga penuh konflik dan keterbatasan ekonomi. Namun demikian, keadaan tersebut sama sekali tidak menyurutkan semangat mereka untuk menggapai mimpi.



### Solo: A Star Wars Story (IMAX 2D)

**Sutradara:** Ron Howard  
**Pemain:** Alden Ehrenreich, Donald Glover, Woody Harrelson, Emilia Clarke

Han Solo muda di film ini bertemu dengan kopilot masa depannya, Chewbacca. Kemudian keduanya bertemu dengan seorang pejudi terkenal. Film ini berlatar di dunia Star Wars pada era setelah Star Wars episode III (Revenge of the Sith) dan sebelum Star Wars.



### Lima

**Sutradara:** Shalahuddin Siregar, Tika Pramesti, Lola Amaria, Harvan Agustriansyah, A. Dewo  
**Pemain:** Prisia Nasution, Yoga Pratama, Baskara Mahendra

Film lima cerita dari lima sutradara ini bercerita berbagai persoalan berbeda namun dengan satu benang merah: nilai-nilai Pancasila. 🟡



OH BEGITU, MBAK....  
TAPI ITU BERBAHAYA GAK SIH, MBAK?  
SAYA KHAWATIR TERJADI SESUATU....

# CERITA NICO ICON+NEWS



HM. SAYA SIH SEKARANG SEDANG  
DI KANTOR, MBAK. BUKAN DI RUMAH.  
JADI SAYA GAK BAKAL TAHU DEH  
KALAU PETUGASNYA SUDAH DATANG  
ATAU BELUM.



TAPI BISA SAYA CHECK SIH  
NANTI, MBAK. GINI AJA, BIAR SAYA  
BISA UPDATE KE MBAK, SAYA BOLEH  
MINTA NOMOR HAPE, MBAK?



HAHAHA... USAHA TERUS, JON.  
CONTACT CENTER PLN 123 ITU DITANGANI  
OLEH ICONERS JUGA LOH, JON. DAN  
MEREKA MEMANG RAMAH-RAMAH.

HEHEHE... HABIS NGELAPORKE  
PLN123, LISTRIK DI RUMAH  
BERMASALAH SEPERTINYA. MAU MINTA  
NOMOR TELEPON MBAK-NYA,  
EH GAK DIKASIH....  
MBAKNYA RAMAH BANGET!



MEREKA BARU MENANG PENGHARGAAN  
TINGKAT NASIONAL LOH. GAK PERLU KAMU  
CHECK SAMPAI MINTA NOMOR HAPE-NYA  
SEGALA. SISTEM MEREKA SUDAH KEREN  
DAN BISA MEMANTAU LANGSUNG PROGRES  
LAPORAN. POKOKNYA MANTAP.

HIHIHI... IYA SIH, NIC.  
TAPI YA NAMANYA USAHA