

Kode : SOP/DKA/UKM/2020/1600

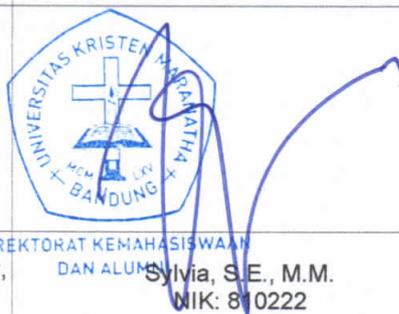
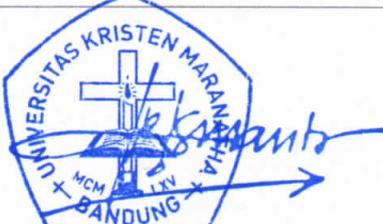
No. Revisi:00

Tanggal Terbit : 7 Juli 2020



Standard Operating Procedure

After Sales Service

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Ketua Bidang Pengembangan Karir dan Layanan Alumni	Diperiksa oleh: Direktur Dir. Kemahasiswaan & Alumni	Disahkan Oleh: Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Inovasi dan Kemitraan
		
Emmanuel Febiano Sigit Bayu Pambudy, S.E., M.M. NIK. 810420	DIREKTORAT KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI Sylvia, S.E., M.M. NIK: 810222	Dr. Krismanto Kusbiantoro, S.T., M.T. NIK: 630012

PERINGATAN: Milik Universitas Kristen Maranatha dan Tidak Terkendali apabila dibuat dalam bentuk *hardcopy*

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/1600
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur <i>After Sales Service</i>	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 7

DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal	Tanda Tangan/Paraf
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/1600
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur <i>After Sales Service</i>	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 7

DAFTAR ISI

1. TUJUAN	4
2. RUANG LINGKUP.....	4
3. DEFINISI.....	4
4. DOKUMEN TERKAIT	5
5. PROSEDUR	5
6. <i>FLOWMAP</i>	7
7. DISTRIBUSI DOKUMEN.....	7
8. FORMULIR.....	7
9. REFERENSI.....	7

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/1600
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur <i>After Sales Service</i>	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

1. TUJUAN

- 1.1 Menjalin koneksi dan menjaga hubungan yang sudah terjalin baik dengan alumni.
- 1.2 Memberikan layanan dan fasilitas kepada alumni untuk bisa tetap menjalin koneksi dengan sesama alumni dan almamater.
- 1.3 Memberikan layanan bagi alumni untuk mengembangkan kompetensi.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku di lingkungan Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni (DKA) Universitas Kristen Maranatha, meliputi Direktur Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni, Kepala Bidang Pengembangan Karir dan Layanan Alumni (PKLA), dan seluruh Staf Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni.
- 2.2 Prosedur ini berlaku di unit-unit kerja terkait di bawah ruang lingkup wewenang Rektor Universitas Kristen Maranatha, meliputi Wakil Rektor Kemahasiswaan, Inovasi dan Kemitraan (WR KIK).
- 2.3 *After Sales Service* ini dilaksanakan secara *online* dengan bentuk seminar yang mengundang pembicara sesuai dengan kebutuhan untuk alumni yang dilaksanakan oleh Bidang Pengembangan Karir dan Layanan Alumni (PKLA) dibawah Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni (DKA).

3. DEFINISI

- 3.1 *After Sales Service* adalah kegiatan *online* menggunakan aplikasi *zoom meeting* dalam bentuk webinar yang mengundang pembicara sesuai kebutuhan alumni saat ini untuk bisa mengembangkan kompetensi dan meningkatkan/menambah *softskill* alumni dalam menghadapi dunia kerja.
- 3.2 Alumni adalah lulusan dari Perguruan Tinggi.
- 3.3 Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni (DKA) adalah bagian dari pendukung program layanan kepada mahasiswa khususnya dalam mengembangkan kegiatan kemahasiswaan bidang penalaran, minat dan kegemaran,

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/1600
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur <i>After Sales Service</i>	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7

pengembangan kepemimpinan dan karakter, kesejahteraan dan konseling mahasiswa serta pengabdian kepada masyarakat oleh mahasiswa dan karir, kewirausahaan mahasiswa, praalumni dan alumni.

- 3.4 Bidang Pengembangan Karir dan Layanan Alumni (PKLA) adalah Bidang yang berfungsi menjembatani kebutuhan informasi dunia kerja yang di perlukan perguruan tinggi untuk menjawab tantangan kebutuhan dunia kerja yang meliputi pelatihan karir dan *softskill*, memfasilitasi proses pemagangan/*internship*, menyediakan informasi karir, pencarian kerja, dan pelamaran secara *online*, pameran bursa kerja/*job fair* dan *recruitment campus*.
- 3.5 Universitas adalah bentuk lembaga pendidikan lanjutan yang dinamakan perguruan tinggi dan memiliki fakultas-fakultas, dalam fakultas tersebut mempunyai jurusan-jurusan atau program studi yang beragam.

4. DOKUMEN TERKAIT

- 4.1 Proposal *Sales After Service*
- 4.2 Kuesioner Evaluasi *Sales After Service*
- 4.3 Laporan Pertanggungjawaban
- 4.4 Laporan Kegiatan

5. PROSEDUR

- 5.1 Bidang Pengembangan Karir dan Layanan Alumni (PKLA) membuat proposal untuk pelaksanaan *Sales After Service* (Topik, Waktu pelaksanaan, Pembicara, MC, Panitia, Anggaran Biaya), melalui persetujuan Direktur DKA untuk kemudian dipersiapkan.
- 5.2 Bidang Pengembangan Karir dan Layanan Alumni (PKLA) melakukan Rapat Koordinasi Panitia untuk membicarakan rencana pelaksanaan kegiatan, pembagian tugas dan kebutuhan.
- 5.3 Panitia menghubungi Pembicara dan MC untuk berkoordinasi persiapan kegiatan *Sales After Service*.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/1600
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur <i>After Sales Service</i>	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 7

- 5.4 Panitia membuat publikasi kegiatan Alumni *Sharing Session* di Media Sosial Pusat Karir, Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni (DKA), dan Universitas Kristen Maranatha (UKM).
- 5.5 Panitia mengirim *blast email*, WA kegiatan *Sales After Service* kepada alumni.
- 5.6 Panitia mempersiapkan *room zoom meeting* untuk gladiresik dan hari pelaksanaan, menyiapkan dan mengirim *giveaway* untuk alumni/peserta yang memberikan pertanyaan terbaik.
- 5.7 Panitia melaksanakan gladiresik *online* sesuai tanggal yang sudah ditentukan dengan mengundang pembicara dan MC untuk latihan sebelum hari H.
- 5.8 Panitia melaksanakan kegiatan di hari H dengan persiapan 1,5 jam sebelum waktu pelaksanaan, selanjutnya melaksanakan kegiatan sesuai acara yang sudah disusun.
- 5.9 Panitia mengumpulkan evaluasi dari peserta dan membuat e-sertifikat bagi peserta yang mengisi evaluasi.
- 5.10 Panitia membuat Laporan Kegiatan dan Pertanggungjawaban kegiatan *Sales After Service* kepada Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni diperiksa oleh Kabid PKLA.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DKA/UKM/2020/1600
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur <i>After Sales Service</i>	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

6. FLOWMAP

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR AFTER SALES SERVICE										
No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Bidang PKLA	Direktur DKA	WR KIK	Panitia	Arsip	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat Proposal (Topik, Waktu pelaksanaan, Pembicara, MC, Panitia, Anggaran Biaya),						Proposal	1 hari	Proposal	
2	Proposal dikirim ke Direktur Kemahasiswaan dan Alumni (DKA) untuk mendapat persetujuan, selanjutnya dikirim ke Wakil Rektor Kemahasiswaan, Inovasi, dan Kemitraan (WR KIK)						Proposal yang sudah disetujui dan ditandatangani Direktur DKA, WR KIK	1 Minggu	Proposal yang sudah di setujui	
3	Rapat Koordinasi Panitia untuk membicarakan rencana pelaksanaan kegiatan, pembagian tugas dan kebutuhan.						Timeline Job Description	2 Jam	Notulen Rapat	
4	Melaksanakan persiapan						- Zoom Meeting - Desain Publikasi, - Caption Publikasi - Blast Email,WA - Gladiresik - Reminder Peserta	2 Minggu	Progress	
5	Melaksanakan Kegiatan							2 Jam	Kegiatan Terlaksana	
6	Memberikan Formulir						- Formulir Registrasi - Form Evaluasi	1 jam	Hasil Evaluasi dari Kuesioner	
7	Evaluasi						Hasil Kegiatan	30 Menit	Hasil Evaluasi dari pelaksanaan	
8	Laporan Kegiatan dan Pertanggungjawaban						LPJ dan LPK	1 Minggu	LPJ dan LPK untuk di serahkan ke DKA	
8	Selesai									

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

7.1 Rektorat

8. FORMULIR

8.1 *Form Registrasi online peserta Sales After Service*

8.2 *Form Evaluasi peserta Sales After Service*

9. REFERENSI

-