

LAMPIRAN

Lampiran 1

Data Jumlah Kedatangan Tahun 2021

		JUMLAH KEDATANGAN PELANGGAN TAHUN 2021																														
Jan	Transaksi	Feb	Transaksi	Mar	Transaksi	Apr	Transaksi	Mei	Transaksi	Jun	Transaksi	Jul	Transaksi	Ags	Transaksi	Sep	Transaksi	Okt	Transaksi	Nov	Transaksi	Des	Transaksi									
4	57	1	26	1	71	1	33	3	94	2	78	1	27	2	69	1	50	1	69	1	139	1	42									
5	57	2	67	2	96	3	4	4	68	3	27	2	65	3	38	2	38	2	24	2	106	2	45									
6	36	3	78	3	78	5	22	5	60	4	44	3	7	4	69	3	63	4	133	3	50	3	14									
7	37	4	50	4	42	6	70	6	88	5	5	5	79	5	85	4	9	5	54	4	81	4	60									
8	30	5	55	5	57	7	34	7	40	7	86	6	59	6	102	6	81	6	55	5	67	6	64									
9		8	28	8	92	8	61	8	25	8	33	7	52	7	30	7	70	7	63	6	30	7	45									
11	60	9	133	9	98	9	72	10	9	9	45	8	69	9	87	8	54	8	65	8	117	8	38									
12	36	10	84	10	73	10	39	11	80	10	60	9	60	10	54	9	50	9	25	9	54	9	63									
13	2	11	80	12	91	12	8	12	8	11	91	10	22	12	96	10	61	11	61	10	73	10	37									
14	39	13		13	8	13	75	15	12	12	8	12	78	13	16	11	33	12	37	11	53	11										
15	40	15	100	15	69	14	48	17	90	14	95	13	88	14	2	13	107	13	48	12	69	13	30									
16	14	16	68	16	83	15	53	18	42	15	79	14	94	16	85	14	96	14	51	13	55	15	39									
18	25	17	35	17	47	16	64	19	65	16	75	15	26	18	99	15	76	15	38	15	51	16	40									
19	46	18	49	18	46	17	3	20	77	17	83	16	42	19	81	16	66	16	7	16	67	17	20									
20	65	19	25	19	64	19	123	21	74	18	48	17	18	20	74	17	81	18	126	17	57	18	24									
21	49	20	7	20	22	20	109	22	9	19	53	19	76	21	48	18	45	19	70	18	65	19	18									
22	105	22	111	22	91	21	86	24	96	21	125	21	49	23	96	20	94	21	111	19	61	20	62									
25	82	23	108	23	54	22	30	25	60	22	70	22	61	24	66	21	141	22	57	20	22	22	65									
26	71	24	65	24	43	23	64	27	89	23	61	23	38	25	54	22	71	23	12	22	68	23	67									
27	37	25	58	25	58	24	3	28	39	24	54	24	15	26	72	23	57	25	109	23	26	24	20									
28	99	26	53	26	38	26	153	29	16	25	94	26	67	27	66	24	46	26	193	24	43	25	18									
29	64	27	27	27	12	27	56	31	98	26	3	27	79	28	8	25	6	27	102	25	70	26	26									
30	5			29	60	28	65			28	69	28	48	30	19	27	132		87	28	42	27	37									
				30	43	29	62			29	56	29	52	31	77	28	47	29	99	29	17	29	55									
				31	46	30	52			30	39	30	35		29	29	13	30	54	30	72	30	9									
												31	19			30	51			31	63	31	16									

Lampiran 2

Data Gaji UMK Cilacap 2022

LAMPIRAN
KEPUTUSAN GUBERNUR JAWA TENGAH
NOMOR : 561/39 TAHUN 2021
TENTANG
UPAH MINIMUM PADA 35 (TIGA PULUH
LIMA) KABUPATEN/KOTA DI PROVINSI
JAWA TENGAH TAHUN 2022

DAFTAR UPAH MINIMUM PADA 35 (TIGA PULUH LIMA) KABUPATEN/KOTA DI PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2022

NO	KABUPATEN/KOTA	UPAH MINIMUM TAHUN 2022
1	2	3
1.	Kabupaten Cilacap	Rp2.230.731,50
2.	Kabupaten Banyumas	Rp1.983.261,84
3.	Kabupaten Purbalingga	Rp1.996.814,94
4.	Kabupaten Banjarnegara	Rp1.819.835,17
5.	Kabupaten Kebumen	Rp1.906.781,84
6.	Kabupaten Purworejo	Rp1.911.850,80
7.	Kabupaten Wonosobo	Rp1.931.285,33
8.	Kabupaten Magelang	Rp2.081.807,18
9.	Kabupaten Boyolali	Rp2.010.299,30
10.	Kabupaten Klaten	Rp2.015.623,36
11.	Kabupaten Sukoharjo	Rp1.998.153,18
12.	Kabupaten Wonogiri	Rp1.839.043,99
13.	Kabupaten Karanganyar	Rp2.064.313,20
14.	Kabupaten Sragen	Rp1.839.429,56
15.	Kabupaten Grobogan	Rp1.894.032,10
16.	Kabupaten Blora	Rp1.904.196,69
17.	Kabupaten Rembang	Rp1.874.322,05
18.	Kabupaten Pati	Rp1.968.339,04
19.	Kabupaten Kudus	Rp2.293.058,26
20.	Kabupaten Jepara	Rp2.108.403,11
21.	Kabupaten Demak	Rp2.513.005,89
22.	Kabupaten Semarang	Rp2.311.254,15
23.	Kabupaten Temanggung	Rp1.887.832,11
24.	Kabupaten Kendal	Rp2.340.312,28

NO	KABUPATEN/KOTA	UPAH MINIMUM TAHUN 2022
25.	Kabupaten Batang	Rp2.132.535,02
26.	Kabupaten Pekalongan	Rp2.094.646,19
27.	Kabupaten Pemasang	Rp1.940.890,41
28.	Kabupaten Tegal	Rp1.968.446,34
29.	Kabupaten Brebes	Rp1.885.019,39
30.	Kota Magelang	Rp1.935.913,27
31.	Kota Surakarta	Rp2.035.720,17
32.	Kota Salatiga	Rp2.128.523,19
33.	Kota Semarang	Rp2.835.021,29
34.	Kota Pekalongan	Rp2.156.213,77
35.	Kota Tegal	Rp2.005.930,52



Lampiran 3 Transkrip Wawancara

Nama narasumber : Rossi Tri Septiandini
Jabatan : *Team Leader* CSR

1. Penulis: Bagaimana ketentuan jam kerja CSR di Plasa Telkom Cilacap?
Narasumber: CSR bekerja setiap hari Senin sampai Sabtu dengan jam kerja untuk hari Senin – Jumat mulai pukul 08.00 – 17.00 WIB dan mulai pukul 08.00 – 15.00 untuk hari Sabtu. Sementara untuk jam pelayanan pelanggan mulai pukul 08.00 – 15.00 WIB untuk hari Senin – Jumat dan mulai pukul 08.00 – 12.00 WIB untuk hari Sabtu. Untuk hari libur pastinya itu di tanggal merah dan ada satu hari libur juga setiap hari Sabtu tetapi bergantian. Jam istirahat siang juga dimulai jam 12.00 WIB dengan bergantian juga supaya pelayanan tetap bisa berjalan.
2. Penulis: Apakah sudah pernah ada penelitian mengenai sistem antrian di Plasa Telkom Cilacap sebelumnya?
Narasumber: Penelitian disini belum ada sebelumnya, ini kamu yang pertama melakukan penelitian seperti ini di Plasa.
3. Penulis: Kapan biasanya terjadi banyak kunjungan pelanggan ke Plasa Telkom Cilacap?
Narasumber: Kalo di Plasa Cilacap biasa lumayan rame di tanggal-tanggal pembayaran tagihan internet, berkisar di tanggal 17-20 setiap bulannya. Tapi kalo di hari-hari biasa seperti ini ya lumayan banyak kunjungan di jam-jam pagi sebelum istirahat.
4. Penulis: Apakah ada pelayanan via telfon?
Narasumber: Kalo *by phone* paling langsung ke *call center* pusat (147), tapi pasti juga langsung diarahkan untuk datang ke Plasa.
5. Penulis: Apa kendala yang biasa dihadapi oleh CSR selama proses antrian?
Narasumber: Kalo kendala besar sih bisa dibilang jarang bahkan cenderung tidak ada, paling dihari-hari biasa kendala aplikasi yang kadang *error*. *Error*nya juga paling kaya nomor antrian yg harusnya keluar angka 1 malah keluar angka 35 misalnya. Kalo kendala pelayanan hampir tidak ada, dulu pernah ada gagal *login*, itupun setahun paling terjadi sekali dua kali saja.
6. Penulis: Apakah berkenan kakak membagi informasi mengenai kisaran gaji sebagai CSR di Plasa kak?
Narasumber: Untuk gaji sebagai CSR di Plasa tidak sama semua, paling saya informasikan kisarannya saja. Kurang lebih 3,2 juta per bulan.

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian



Gambar 10. Proses Pelayanan Pelanggan



Gambar 11. Proses Antrian Pelanggan