

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)
PADA BIDANG PEMASARAN SUB DIVISI HOME SALES SUPPORT
DI PT TELKOM INDONESIA TBK CABANG
JAKARTA UTARA**

**RACHMADINA PRATIWI
8135145163**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

LEMBAR EKSEKUTIF

Rachmadina Pratiwi. 8135145163. Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT. Telkom Indonesia Tbk Cabang Jakarta Utara. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Desember 2017.

Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di PT. Telkom Indonesia Tbk, Cabang Jakarta Utara, Jalan Yos Sudarso 23-24, Pulo Gadung, Jakarta Utara. Selama kurang lebih satu bulan terhitung pada tanggal 02 Januari 2017 sampai dengan 03 Februari 2017. Praktikan ditempatkan di Bidang Pemasaran.

Praktik Kerja Lapangan ini bertujuan untuk memberikan gambaran dunia kerja yang sebenarnya, meningkatkan wawasan, pengetahuan, informasi, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa. Penulisan laporan ini bertujuan untuk menemukan data yang berguna pada PT. Telkom Indonesia, selain itu juga untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan laporan ini menguraikan manfaat serta tujuan dari Praktik Kerja Lapangan (PKL), diantaranya menjalin kerja sama antara pihak – pihak yang terlibat, yaitu perguruan tinggi dengan instansi tempat praktik mahasiswa, mengaplikasikan ilmu yang didapat di perkuliahan, serta mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja dan tuntutan perkembangan zaman.

Meskipun mendapati beberapa kendala yang terjadi dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan seperti komunikasi kantor yang kurang efektif serta suhu ruangan yang terlalu dingin membuat praktikan mendapat kendala ketika melakukan tugas, namun praktikan dapat mengatasi hal tersebut dengan cara berusaha untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan memakai jaket ketika suhu udara sangat dingin. Namun, secara keseluruhan kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar dan cukup baik. Sehingga praktikan dapat mengetahui cara untuk mengatasi kendala tersebut apabila terjadi saat kerja kelak.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : LAPORAN PRAKTIK LAPANGAN PADA BIDANG
PEMASARAN SUB DIVISI HOME SALES SUPPORT
DI PT TELKOM INDONESIA TBK CABANG
JAKARTA UTARA

Nama Praktikan : Rachmadina Pratiwi

Nomor Registrasi : 8135145163

Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

Menyetujui,
Koordinator Program Studi,



Dr. Corry Yohana, MM.

NIP: 195950918 198503 2 011

Dosen Pembimbing,



Dra. Rochyati, M.Pd.

NIP. 19540403 198503 2 002

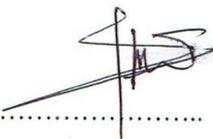
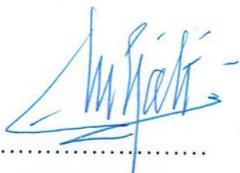
LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Corry Yohana, MM.

NIP. 195950918 198503 2 011

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		27/12 ¹⁷
<u>Dr. Corry Yohana, MM.</u> NIP. 195950918 198503 2 011		
Penguji Ahli		27/12 ¹⁷
<u>Dita Puruwita M.Si</u> NIP. 19820908 201012 2 004		
Dosen Pembimbing		27/12 ¹⁷
<u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 19540403 198503 2 002		

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain Alhamdulillah, rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas nikmatnya-lah penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan menyusun laporan PKL. Pada laporan PKL ini, penulis menceritakan hal apa saja yang telah penulis lakukan selama pelaksanaan praktek kerja di PT Telkom Indonesia.

Dalam penulisan laporan, praktikan menyadari bahwa laporan ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari seluruh pihak yang membantu secara moril maupun materil khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan pihak tempat praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Dalam kesempatan ini Praktikan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Rochyati, M.Pd selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan
2. Dr. Corry Yohana. MM selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga
3. Drs. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Zahrial Ahmad Nst selaku Kepala Kantor PT. Telkom Indonesia Cabang Jakarta Utara
5. Danang Aris selaku Kepala Bidang Pemasaran
6. Ngurah Wira selaku Pembimbing Bidang Pemasaran
7. Seluruh karyawan di PT. Telkom Indonesia khususnya di Bidang Pemasaran

8. Orang tua yang memberi dukungan doa, moril, dan materil
9. Teman–teman tercinta Program Studi Pendidikan Tata Niaga B Angkatan 2014, Khususnya teman mencari tempat PKL yaitu Wanda Yurianti

Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan PKL ini tak luput dari kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf. Penulis mengharapkan berbagai masukan yang berkaitan dengan isi laporan agar ke depannya penulis dapat berbuat yang lebih baik lagi. Semoga laporan PKL ini memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis sebagai pihak yang terjun langsung melakukan praktek kerja, tetapi pihak lain yang membacanya.

Jakarta, Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

EKSEKUTIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan	1
B. Maksud Dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan	3
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan	5
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan	7
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan	7
BAB II TINJAUAN UMUM	11
A. Sejarah PT. Telkom	11
B. Visi & Misi	12
C. Tujuan	13
D. Tata Kelola	13
E. Konsep dan Landasan	14
F. Kegiatan Umum Instansi	15
G. Kegiatan Umum PT.Telkom	16

BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	20
A. Bidang Kerja	20
B. Pelaksanaan Kerja	21
C. Kendala Yang Dihadapi	27
D. Cara Mengatasi Kendala	27
BAB IV PENUTUP	31
A. Kesimpulan	31
B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL

Tabel I.I Jadwal Kerja	9
Tabel I.1 Alur Kegiatan PKL	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.I Struktur Organisasi PT. Telkom cabang Jakarta utara.....	15
Gambar II.I Struktur Organisasi Divisi Home Service	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL.....	35
Lampiran 2 Surat Penerimaan PKL	36
Lampiran 3 Surat Keterangan PKL.....	37
Lampiran 4 Penilaian PKL.....	38
Lampiran 5 Daftar Hadir PKL	39
Lampiran 6 Format Penilaian Seminar PKL.....	41
Lampiran 7 Jadwal Kegiatan PKL	43
Lampiran 8 Rincian Kegiatan PKL.....	44
Lampiran 9 Pertanyaan Survey Pelanggan	49
Lampiran 10 Usulan Pembangunan FTTH	51
Lampiran 11 Data Jaringan Sementara	52
Lampiran 12 Laporan Harian Kapten	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Pada era globalisasi seperti sekarang ini kemajuan teknologi sangatlah pesat, perkembangannya kian hari kian meningkat dan persaingan pun kian ketat. Banyak masalah yang timbul di berbagai kalangan, dan semua masalah muncul karena perbedaan pendapat antara manusia satu dengan manusia lainnya. Dari sekian banyak masalah yang paling sering dihadapi oleh setiap masyarakat adalah sulitnya mencari lahan pekerjaan. Kita sebagai manusia yang memiliki visi misi, tujuan, strategi, dan wawasan kedepan hendaknya tidak melupakan akan perkembangan teknologi yang mempunyai arti penting dalam suatu pekerjaan, karena hal tersebut menuntut kita untuk mengikuti perkembangan zaman agar tidak ketinggalan dengan informasi yang ada. Saat ini ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi dengan sangat pesat serta dukungan dari media informasi yang sedemikian rupa sehingga mengakibatkan perubahan pola hidup di berbagai kalangan masyarakat tanpa kelas.

Saat ini kebutuhan untuk memperoleh ilmu pengetahuan informasi sangat meningkat dan semua ini dikarenakan oleh persaingan manusia atau kelompok/instansi yang sangat ketat demi kemajuan usahanya, sehingga hal ini berdampak terhadap beban setiap mahasiswa karena mereka dituntut untuk mampu menggali informasi dari berbagai sumber.

Banyak sekali sumber daya manusia yang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi tetapi sulit mendapatkan pekerjaan yang layak karena mereka tidak memiliki pengalaman yang cukup di dalam dunia kerja sehingga di saat mencari pekerjaan, mereka tidak dapat meyakinkan perusahaan untuk menempatkan mereka sebagai tenaga kerja perusahaan tersebut karena mereka tidak memiliki nilai lebih dibandingkan calon tenaga kerja lainnya.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu syarat kelulusan program sarjana di Universitas Negeri Jakarta. Hal ini ditujukan bagi mahasiswa dalam rangka memperluas wawasan dunia kerja yang akan dihadapi nantinya. Walaupun praktikan merupakan mahasiswa dari program sarjana pendidikan, namun praktik tersebut memberikan pengalaman berarti untuk persiapan memasuki ke dunia kerja yang sesungguhnya.

Proses pembelajaran mahasiswa di kelas dapat memperluas ilmu dan pengetahuan, mahasiswa menggali berbagai macam informasi dari berbagai sumber seperti buku-buku, internet, berdiskusi atau bertanya pada dosen. Seringkali pembelajaran yang didapatkan mahasiswa di kelas bersifat teoritis, untuk memperdalam pengetahuan dan pengalaman mahasiswa maka Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi mewajibkan mahasiswa melakukan Praktik Kerja Lapangan.

PKL ini dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan program studi atau konsentrasi dari setiap masing – masing mahasiswa. Program PKL ini memberikan kompetensi pada mahasiswa untuk dapat lebih mengenal, mengetahui, dan berlatih beradaptasi serta menganalisa kondisi lingkungan dunia kerja dalam suatu

perusahaan atau instansi yang bertujuan untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Sebagai mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang mengambil Jurusan Ekonomi, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, maka salah satu program yang harus dilaksanakan adalah Praktik Kerja Lapangan. Selain itu, kegiatan PKL juga diharapkan mampu menghasilkan kerjasama antara Universitas Negeri Jakarta (UNJ) dengan perusahaan swasta ataupun instansi pemerintahan yang ada. Sehingga ketika etos kerja dari para Praktikan baik, maka akan menimbulkan citra positif terhadap universitas.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan yang diprogramkan oleh Universitas Negeri Jakarta memiliki maksud dan tujuan yang berguna bagi mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan, Universitas, maupun pihak perusahaan tempat mahasiswa melakukan Praktik Kerja Lapangan. Maksud dan tujuan diadakannya Praktik Kerja Lapangan di antaranya yaitu:

1. Maksud Praktik Kerja Lapangan

- a. Mendapatkan pengalaman kerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sebelum memasuki duniakerja.
- b. Membandingkan dan menerapkan pengetahuan akademis berupa teori dan praktek yang telah didapatkan tentang aktivitas di dalam bidang pekerjaan yang sesuai dengan program studi yang dipelajari yaitu Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- c. Menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan

keterampilanPraktikan.

- d. Mempelajari seluk-beluk instansi tempat praktikan melaksanakan praktik kerja lapangan di TELKOM JakartaUtara.
- e. Mempelajari bidang kerja Pemasaran sub divisi *Home SalesSupport* di TELKOM Jakarta Utara.
- f. Mengarahkan praktikan untuk menemukan permasalahan maupun data yang berguna dalam penulisan laporanPKL.

2. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

- a. Meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan di dunia kerja.
- b. Mengetahui secara langsung gambaran kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan bidang manajemen pemasaran dan niaga.
- c. Mengaplikasikan teori serta bidang ilmu yang sudah didapat dari bangku perkuliahan.
- d. Melatih mahasiswa untuk mensosialisasikan diri pada suasana lingkungan kerja yang sesungguhnya berkenaan dengan disiplin ilmu dan tanggung jawab pekerjaan.
- e. Membangun hubungan yang baik antara instasi tempat PKL dengan Universitas Negeri Jakarta.
- f. Memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Adapun kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama praktikan melaksanakan kegiatan di Bidang Pemasaran subbagian *Home Sales Support* di TELKOM Jakarta Utara diharapkan antara lain:

1. Kegunaan Bagi Praktikan

- a. Menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja sehingga mendapatkan pengalaman kerja secara nyata diperusahaan/instansi dan bekerja sama dengan orang lain dengan latar belakang serta disiplin ilmu yang berbeda-beda.
- b. Mencoba menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.
- c. Membandingkan penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan penerapannya di dalam dunia kerja.
- d. Memberikan gambaran tentang kondisi lapangan pekerjaan yang sebenarnya.
- e. Memperoleh pengalaman praktik secara langsung dan nyata di dunia kerja.
- f. Mengajarkan mahasiswa tentang cara bertanggung jawab terhadap suatu tugas yang diberikan.

2. Kegunaan Bagi FE UNJ

- a. Menjalin hubungan dan kerjasama yang baik antara FE UNJ dengan perusahaan dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan pada waktu yang akan datang.

- b. FE UNJ mendapatkan standarisasi calon tenaga kerja yang sempurna untuk menyiapkan wisudawan baru.
- c. Dapat mempromosikan keberadaan akademik di tengah-tengah dunia kerja khususnya di bidang Pemasaran (*Home Sales Support*) sehingga dapat mengantisipasi kebutuhan dunia kerja akan tenaga kerja yang profesional dan kompeten di bidang masing-masing.

3. Kegunaan Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan dapat terbantuan dengan adanya mahasiswa yang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
- b. Mendukung pendidikan tinggi dalam melakukan program-program pendidikan yang telah direncanakan.
- c. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- d. Membantu Instansi/Lembaga dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama Praktek Kerja Lapangan.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom Indonesia, yang ditempatkan menjadi bagian dari staff Pemasaran khususnya Subdivisi Home Sales Support. Berikut data lembaga tempat dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan.

Nama Perusahaan : PT.Telkom
Alamat Kantor Pusat : Jl. Japati No. 1, Bandung40133
Alamat Kantor Cabang : Jl. Yos Sudarso 23-24, Pulo Gadung,
Jakarta Utara
No. Telp/Fax : (021)8093126,8094645/(021)8007920
Email : corporate_comm@telkom.co.id
Website : www.telkom.co.id

Alasan praktikan memilih PT. Telkom karena instansi tersebut sangat berperan penting terhadap kemajuan Indonesia karena PT. Telkom Indonesia memberikan produk kepada masyarakat Indonesia yang dapat digunakan diseluruh Indonesia dan berpengaruh terhadap telekomunikasi yang ada di Indonesia dan PT. Telkom juga merupakan termasuk perusahaan yang dikelola oleh pemerintah walau hanya 40%. Salah satunya terdapat pada cabang Jakarta Utara.

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan kurang lebih adalah sebulan, praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan terhitung sejak tanggal 02 Januari 2017 hingga 03 Febuari 2017. Hari kerja yang diterapkan untuk praktikan adalah Senin-Jumat pukul 08.00 s.d 16.00 dengan jam istirahat pukul 12.00s.d13.00. Berikut rincian tiap tahapan selama Praktik Kerja Lapangan:

1. Tahap Persiapan Praktik Kerja Lapangan

- a. Praktikan mencari informasi tentang instansi/perusahaan yang sesuai dan menerima mahasiswa yang ingin melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan (Oktober -November).
- b. Setelah menemukan perusahaan yang sesuai, praktikan menghubungi PT. Telkom untuk mengkonfirmasi apakah menerima mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan.
- c. Setelah mendapat kejelasan dari PT. Telkom, praktikan meminta surat pengantar dari bagian akademik Fakultas Ekonomi untuk diberikan pada pihak BAAK UNJ.
- d. Setelah mendapatkan persetujuan dari bagian akademik Fakultas Ekonomi dan BAAK UNJ, praktikan mendapatkan surat pengantar Praktik Kerja Lapangan. Pengajuan surat tersebut dilakukan pada bulan Oktober 2016.
- e. Surat pengantar tersebut diberikan pada bagian *Human Research Development* (HRD) PT. Telkom cabang Jakarta Utara untuk mendapatkan persetujuan secara resmi untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan menunggu selama tiga minggu untuk mendapatkan keputusannya.
- f. Pada tanggal 07 Desember 2016 praktikan dipanggil ke kantor PT. Telkom cabang Jakarta Utara karena sudah mendapat persetujuan dan langsung dilakukan pengarahan oleh Bapak Tikdo selaku *Human Research Development* (HRD) PT. Telkom.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahapan ini dilakukan setelah praktikan menerima surat balasan dari PT. Telkom yang isinya adalah persetujuan bahwa praktikan di terima untuk melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan. Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 1 (satu) bulan, terhitung sejak tanggal 02 Januari s.d. 03 Februari 2017 dengan ketentuan jam operasional:

Tabel I.I Jadwal Kerja

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin s.d Kamis	08.00 s.d 16.00	12.00 s.d 13.00
Jumat	08.30 s.d 16.00	11..45 s.d 13.00

Sumber: diolah oleh Praktikan

3. Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan

- a. Tahapan ini ditulis setelah masa Praktik Kerja Lapangan berakhir yang dilakukan selama satu bulan.
- b. Praktikan menulis laporan Praktik Kerja Lapangan ini dengan memanfaatkan data-data yang telah diperoleh dari tempat Praktik Kerja Lapangan dan melakukan studi kepustakaan dan pencarian data dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk melakukan *browsing* diinternet.
- c. Setelah semua data yang praktikan butuhkan sudah tersedia, praktikan membuat laporan Praktik Kerja Lapangan.
- d. Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dilakukan selama bulan

Desember 2017.

- e. Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan berdasarkan apa yang sudah dicatat oleh praktikan selama melakukan kegiatan tersebut.
- f. Penulisan dimulai dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam pelaporan Praktik Kerja Lapangan.
- g. Kemudian data-data tersebut diolah dan diserahkan sebagai laporan Praktik Kerja Lapangan yang akan diserahkan saat seminar pada waktu tertentu.

Tabel I.1 – Alur Kegiatan PKL

Tahapan	Oktober	Januari	Februari	Desember
Observasi				
Persiapan				
Pelaksanaan				
Pelaporan				

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Sejarah PT.Telkom

PT. Telkom merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Dengan statusnya saat ini yang sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (52,56%), dan 47,44% dimiliki oleh Publik, Bank of New York, dan investor dalam Negeri yang sahamnya diperdagangkan di BEI, NYSE, LSE dan *Public Offering Without Listing* (POWL) di Jepang.

Berawal dari PT. TELKOM di Indonesia yang merupakan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegram yang didirikan oleh Belanda pada tahun 1882. Pada tahun 1905 pemerintah Belanda mendirikan perusahaan Telekomunikasi sebanyak tiga puluh delapan perusahaan. Kemudian Pada tahun 1906 pemerintah Hindia Belanda membentuk suatu jawatan Pos, Telegraf dan Telepon (Post, Telegraph en Telephone Dienst/ PTT). Pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965 pemerintah memisahkannya menjadi perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Pada tahun 1974 Perusahaan Negara Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) yang menyelenggarakan jasa Telekomunikasi Nasional dan

Internasional. Pada tahun 1980 Indonesia mendirikan suatu badan usaha untuk jasa Telekomunikasi Internasional yang bernama PT. Indonesian Satellite Corporation (INDOSAT) yang terpisah dari PERUMTEL. Pada tahun 1989 pemerintah Indonesia mengeluarkan UU No.3/ 1989 mengenai Telekomunikasi, yang isinya tentang peran swasta dalam penyelenggaraan Telekomunikasi.

PT. Telkom saat ini beroperasi diseluruh wilayah Republik Indonesia yang terbagi kedalam tujuh Unit Bisnis yang terdiri dari tujuh Divisi Regional yang meliputi Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Kalimantan, Sumatera dan Indonesia bagian timur serta satu kantor pusat yaitu di Bandung, Jawa Barat. Berdasarkan PP No.25/ 1991 sampai sekarang PERUMTEL berubah bentuk menjadi perusahaan perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia. Perubahan di lingkungan PT. Telkom terus berlanjut mulai dari perusahaan jawatan sampai perusahaan public. Perubahan – perubahan besar terjadi pada tahun 1995 meliputi (1) Restrukturisasi Internal; (2) Kerjasama Internal; (3) Intial Publik Offering (IPO).

B. Visi dan Misi Perusahaan PT.Telkom

Visi PT. Telkom adalah *To become a leading InfoComm player in the region.* TELKOM berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoComm* terkemuka dikawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut kekawasan Asia Pasifik.

Misi PT. Telkom adalah Memberikan layanan *One Stop Infocomm Service with Excellent Quality and Comparative Price and to be The Role Model as the Best Managed Indonesian Comporation* dengan jaminan bahwa pelanggan akan

mendapatkan layanan terbaik berupa kemudahan, produk, dan jaringan berkualitas dengan harga kompetitif.

TELKOM akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung.¹

C. Tujuan PT.Telkom

TELKOM mempunyai tujuan yaitu Menjadi posisi terdepan dengan memperkokoh bisnis *legacy* dan meningkatkan bisnis *new wave* untuk memperoleh 60% dari pendapatan industri pada tahun 2015.

D. Tata Kelola PT.Telkom

Saat ini penerapan *Good Corporate Governance* (“GCG”) terus PT. Telkom selaraskan dengan dinamika bisnis yang terjadi. Untuk mewujudkannya, Telkom menerapkan GCG yang terintegrasi dengan pengelolaan kepatuhan, manajemen risiko, dan pengendalian internal. Langkah ini Kami tempuh agar Perusahaan memiliki pengetahuan dan kapabilitas untuk mengelola *Governance, Risk and Compliance* (“GRC”) yang sejalan dengan pengelolaan kinerja bisnis dan mampu mengantarkan organisasi mencapai kelangsungan hidup perusahaan. Terutama penerapan manajemen risiko, meskipun awalnya tidak mudah dan membutuhkan waktu untuk dapat menguasai kompetensi, memperoleh

¹ Telkom Indonesia. “Profil Perusahaan”, <http://www.telkom.co.id/category/investor-relations/page/2> (diakses pada tanggal 9 Desember 2017)

keakuratan dalam mengidentifikasi risiko industri dan organisasi, serta mampu menjadikan budaya risiko sebagai bagian dari kebudayaan karyawan,akhirnya berkat kesungguhan/konsistensi dan kesabaran manajemen saat ini diperoleh hasil manajemen risiko telah mewarnai dan berkontribusi positif dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan dan penguatan penerapan GCG di Telkom Group.

E. Konsep dan Landasan

Konsep penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (GCG) dalam organisasi Perusahaan berlandaskan pada komitmen untuk menciptakan Perusahaan yang transparan, dapat dipertanggung jawabkan (accountable), dan terpercaya melalui manajemen bisnis yang dapat dipertanggungjawabkan.Penerapan praktik-praktik GCG merupakan salah satu langkah penting bagi Telkom untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai Perusahaan (corporate value), mendorong pengelolaan Perusahaan yang profesional, transparan dan efisien dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab dan adil sehingga dapat memenuhi kewajiban secara baik kepada Pemegang Saham, dewan Komisaris, mitra bisnis, serta pemangku kepentingan.

Mengingat pentingnya GCG maka telah dilakukan bentuk penguatan komitmen manajemen seluruh komisaris dan direksi Telkom Group pada acara Rapat Pimpinan Telkom berupa pernyataan dan penandatanganan komitmen implementasi GCG Telkom Group. Ini menunjukkan kesungguhan dewan

Komisaris dan direksi Telkom Group untuk memprioritaskan penerapan GCG. Komitmen Kami untuk menerapkan instrumen GCG tidak hanya untuk mematuhi peraturan yang berlaku dipasar modal namun diyakini sebagai kunci sukses dalam upaya pencapaian kinerja usaha yang efektif, efisien serta berkelanjutan yang sangat diperlukan dalam memenangi persaingan pasar.

F. Struktur Organisasi

Setiap organisasi baik itu organisasi besar atau kecil harus memiliki struktur organisasi untuk membagi tugas, tanggung jawab, wewenang, fungsi, dan peran organisasi agar dapat mencapai tujuan.

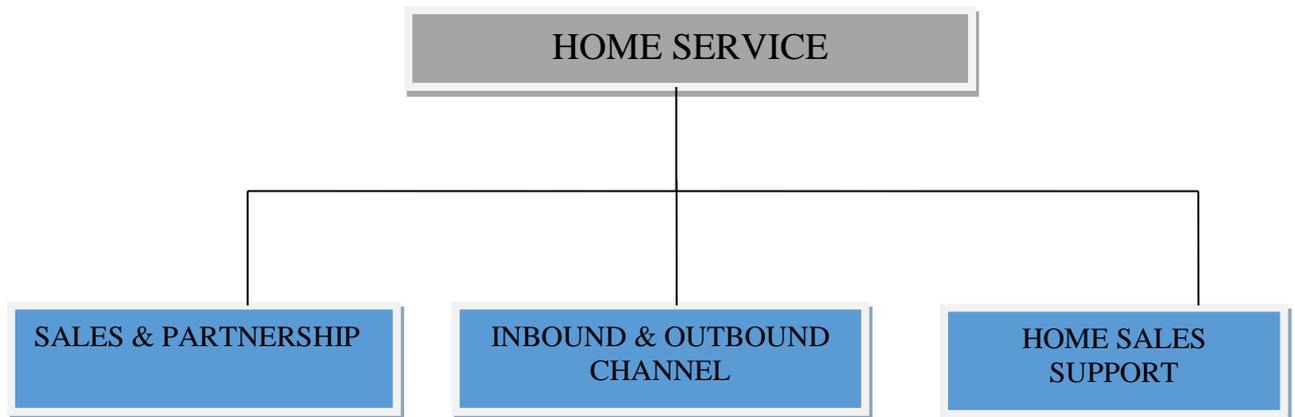
Struktur organisasi PT. Telkom cabang Jakarta Utara:

Gambar.II.I Struktur Organisasi PT. Telkom cabang Jakarta utara



Sumber: diolah oleh HRD PT. Telkom Jakarta Utara

Gambar.II.I Struktur Organisasi Divisi Home Service



Sumber: diolah oleh HRD PT. Telkom Jakarta Utara

G. Kegiatan Umum PT.Telkom

1. Kegiatan Umum PT.Telkom

PT. Telkom merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Semua yang menggunakan layanan telepon rumah bergantung pada PT. Telkom ini.

PT. Telkom mempunyai banyak divisi pada setiap kantor cabang. Beberapa diantaranya adalah Home Service, pada divisi ini mempunyai tiga (3) subdivisi salah satunya *Home Sales Support*, pada subdivisi ini tugas nya sebagai unit yang mendukung kegiatan operasional sales dalam memasarkan produk dan mencari pelanggan dilokasi yang sudah tersebar.

Kemudian juga terdapat subdivisi *inbound & outbound channel* yang bertugas sebagai telepon masuk yang digunakan pelanggan untuk memasang layanan indihome dan telepon keluar sebagai memasarkan produk nyamelalui telpon.

PT. Telkom merupakan penyedia jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia memiliki keunggulan dari sisi infrastruktur karena didukung pendanaan oleh pemerintah. Dengan keunggulan tersebut PT. Telkom telah mampu mengembangkan produk yang menjadi 5 (lima) pilar bisnis mereka, yaitu:

1. *Fixed Phone (TELKOMPhone)*
 - *Personal Line*
 - *Corporate Line*
 - *Wartel & Telum*
2. *Mobile Phone(TELKOMSEL)*
 - *Prepaid Services (Simpati)*
 - *Postpaid Services (Halo)*
3. *Network & Interconnection (TELKOMIntercarier)*
 - *Interconnection Services*
 - *Network Leased Services*
4. *Data & Internet*
 - *Leased Channel Service (TELKOMLink)*
 - *Internet Service (TELKOMNet)*
 - *VoIP Service (TELKOM Save & Global017)*
 - *SMS Service (from TELKOMSEL, TELKOMFlexi & TELKOMSMS)*
5. *Fixed Wireless Access (TELKOMFlexi)*
 - *Prepaid Services (FlexiTrendy)*
 - *Postpaid Services (FlexiClassy)*

Bagaimanapun produk seperti diatas senantiasa membutuhkan pencerahan (*enlightining*) kepada pelanggan, baik perseorangan, kelompok, perusahaan, korporasi sehingga mengenali dan dapat menciptakan permintaan. Dengan demikian maka senantiasa tercipta permintaan kepada barang dan jasa yang dihasilkan oleh Telkom.

2. Kode Etik Bekerja

Sosialisasi merupakan tahapan penting dalam penerapan etikabisnis, oleh sebab itu etika bisnis Telkom diterapkan mengacu pada kebijakan Perusahaan Kd.05/2005 dan Kd.43/2006. dalam sosialisasi dan penerapannya, Kami selalu mengingatkan karyawan Kami mengenai tata nilai dan etika bisnis melalui survei kepada seluruh karyawan yang didalamnya memuat kuesioner dan studi kasus terkait pemahaman: GCG, etika bisnis, pakta integritas, fraud, manajemen risiko, pengendalian internal (SOA), whistleblowing, pelarangan gratifikasi, tata kelola TI, menjaga keamanan informasi dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan praktek tata kelola Perusahaan. Survei Kami lakukan secara online melalui media portal/intranet perusahaan dan diakhiri dengan pernyataan kesediaan karyawan menjalankan etika bisnis perusahaan.

Sesuai ketentuan Sarbanes Oxley Act (SOA) 2002 section 406, Telkom menjalankan kode etik yang berlaku bagi Komisaris, direktur Utama, direktur Keuangan (posisi yang setaradengan Chief Executive Officer dan Chief Financial Officer), direktur dan pejabat kunci lainnya serta seluruh karyawan yang dapat dilihat pada website PT.Telkom <http://www.telkom.co.id/about->

telkom/business-ethics dan setiap perubahan terhadap kode etik Kami informasikan melalui website tersebut.

Pemahaman dan penerapan etika bisnis berikut hasil survey yang dilakukan telah diaudit secara internal maupun eksternal melalui proses audit SOA 404 terkait dengan penerapan control environment sesuai kerangka kerja pengendalian internal kontrol COSO pada audit tingkat entitas.²

² PT. Telkom Tbk Indonesia. <http://www.telkom.co.id/category/investor-relations> (diakses tanggal 9 Desember 2017)

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada PT.Telkom diregional Jakarta Utara Subdivisi Home Sales Support. Sebenarnya didalam Subdivisi Home Sales Support terdapat beberapa subdivisi yang membuat pekerjaan lebih fokus serta sistematis, dan praktikan mendapat kesempatan untuk berkonsentrasi pada subdivisi bagian Home Sales Support.

Pada saat awal kegiatan Praktik Kerja Lapangan, sebelum melakukan kegiatan praktikan melakukan *briefing* terlebih dahulu sebelum memulai kegiatan. Bapak Wira selaku pembimbing sementara pada divisi *Home Service* Subdivisi Home Sales Support membantu praktikan untuk mengetahui bahwa posisi ini mendukung kegiatan operasional sales saat melakukan promosi produk. Dan memperkenalkan produk yang akan di promosikan melalui Pelanggan secara langsung dan memberikan contoh mengenai cara untuk melakukan promosi produk tersebut. Setelah selesai dijelaskan oleh Bapak Wira, Pembimbing membagikan data-data yang akan ditawarkan. Setelah dijelaskan lebih lengkap oleh Bapak Wira, praktikan langsung melakukan penawaran terhadap calon pelanggan Indihome.

Menurut Kotler (2002) retensi pelanggan adalah “keterikatan batin antara pelanggan dengan produsen yang ditandai dengan pembelian yang berulang dan pada dasarnya bersifat jangka panjang.”¹

Bidang pekerjaan yang dilakukan yakni mendukung penuh kegiatan operasional sales dalam mempromosikan produk dan meng-*input* data-data yang dibutuhkan sebagai bukti seperti usulan pembangunan fiber optik, Data Jaringan Sementara, Laporan Harian kapten. Secara garis besar, kegiatan praktikan dapat digolongkan menjadi 3 bagian:

- a. Bidang Komunikasi bisnis
- b. Bidang Operasional
- c. Bidang Manajemen Pemasaran

B. Pelaksanaan Kerja

Pada hari pertama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom cabang Jakarta Utara, praktikan bertemu dengan bapak Tikdo selaku *Human Resource Development* bagian Sumber Daya Manusia yang menginformasikan mengenai peraturan dan kesepakatan selama praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

Kemudian, praktikan diajak oleh bapak Tikdo untuk menuju ke ruang Subdivisi Home Sales Support. Setelah itu praktikan diserahkan ke Asisten Manager untuk diberikan *briefing* sebelum bekerja. Setelah itu praktikan dipindahkan untuk masuk ke Subdivisi Home Sales Support kemudian

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehallindo, 2002) h. 186

praktikan diberikan pembimbing untuk membimbing selama praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

Praktikan bertugas untuk melakukan penawaran produk PT. Telkom khususnya produk-produk *IndiHome* secara langsung dan meng-*input* data-data kegiatan Sales yang dibutuhkan sebagai bukti. Berikut adalah penjabaran dan alur dari masing-masing tugas yang menjadi tanggung jawab praktikan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom Indonesia cabang Jakarta Utara.

1. Bidang Komunikasi Bisnis

Pekerjaan pertama yang dilakukan praktikan adalah melakukan penawaran produk *Indihome* kepada calon pelanggan dengan data yang sudah dimiliki oleh PT. Telkom divisi *Home Service* Subdivisi Home Sales Support. Praktikan melakukan beberapa penawaran produk:

- a. Paket komplit yang terdiri dari pasang baru telepon, tv kabel dan internet
- b. Pasang telepon dan internet saja
- c. Pasang telepon saja

Praktikan melakukan penawaran dengan cara penjualan langsung calon pelanggan. Berikut adalah tata cara ketika melakukan penawaran secara langsung:

- 1) Sebelum penawaran langsung calon pelanggan, praktikan beserta Kapten dan tim sales mencari lokasi untuk melakukan open table untuk menarik perhatian calon pelanggan. Sebelumnya meminta perizinan

pada pihak setempat.

- 2) Sebelum penawaran langsung calon pelanggan, praktikan mempersiapkan daftar produk apa saja yang akan ditawarkan dan menyiapkan Brosur, pulpen, serta buku untuk mencatat pelanggan yang setuju dengan penawaran produk tersebut.
- 3) Apabila sudah mendapatkan calon pelanggan yang setuju dengan penawaran tersebut maka praktikan meminta kontak yang dapat berhubungan langsung dengan calon pelanggan tersebut.
- 4) Kemudian mencatat alamat lengkap rumahnya kemudian dikonfirmasi ulang sebelum eksekusi untuk melakukan pemasangan produk sesuai keinginan pelanggan dengan tujuan agar bagian teknisi datang ke rumahnya untuk melakukan pemasangan.

2. Bidang Operasional

Dalam hal ini praktikan membantu kegiatan operasional yang dilakukan tim sales ketika di lapangan dan sekaligus menginput Data-data yang dimaksud adalah usulan pembangunan fiber optik, Data jaringan sementara, dan Laporan Harian Kapten.

- **Usulan Pembangunan fiberoptik**

Usulan Pembangunan Indihome dibuat oleh PT telkom sebagai permintaan agar calon pelanggan dapat memberitahu pihak Sales untuk melakukan pemasangan fiber optik. Teknik kerjanya adalah:

- 1) Kapten dan tim sales mendatangi lokasi pada bangunan besar

- 2) Kemudian melakukan usulan pembangunan fiber optik berdasarkan perjanjian
- 3) Kemudian akan didata melalui nomer pelanggan Telkomtersebut
- 4) Setelah didata, laporan tersebut akan diberikan kepadapihak marketing untuk melakukan tindakan selanjutnya dari subdivisi outboundchannel

Penjelasan diatas adalah kegiatan yang dilakukan di Bangunan bertingkat seperti apartemen dan hotel. Setelah bagian sales support mendapatkan data pelanggan yang akan melakukan pemasangan produk yang digunakannya, kertas-kertas yang berisi usulan pembangunan tersebut dialihkan ke bagian *inbound & outbound channel* untuk di input kebagian system dikomputer agar data dan tercatat dengan baik dan selanjutnya akan ditindak lanjuti untuk melakukan penawaran kembali melalui telepon.

- Data jaringan sementara

Data jaringan sementara adalah Kumpulan data untuk pemasangan jaringan fiber optik yang dapat di akses untuk mencapai tujuan pemasaran seperti salah satu nya lokasi calon pelanggan. Yang praktikan lakukan saat melakukan peng-inputan lokasi calon pelanggan adalah :

1. Praktikan diberikan data dari pembimbing yang berisi titik lokasi yang tersebar di wilayah Jakarta Utara.

2. Praktikan menginput data pelanggan ke komputer hingga semuanya diinput.

- Laporan Harian Kapten

Laporan Harian Kapten adalah Kumpulan data sebagai target mencari calon pelanggan yang akan memasang layanan indihome. Yang praktikan lakukan saat melakukan peng-inputan Laporan Harian kapten adalah:

1. Praktikan diberikan data dari pembimbing yang berisi rancangan kegiatan, target calon pelanggan, target waktu, serta support.
2. Praktikan menginput data pelanggan ke komputer hingga semuanya diinput.
3. Praktikan dalam kegiatan ini juga menyiapkan perlengkapan yang akan digunakan pada saat mencari pelanggan dan menawarkan produk

3. Bidang Manajemen Pemasaran

Bidang yang selanjutnya adalah bidang manajemen pemasaran. Sebelumnya praktikan sudah mendapatkan materi kuliah tentang manajemen pemasaran di perkuliahan sehingga praktikan mampu mengaplikasikan ilmu di tempat praktik kerja lapangan. Kegiatan praktikan di bidang Manajemen Pemasaran adalah sebagai berikut:

a. **Melakukan Perencanaan pemasaran dalam menawarkan produk**

Kegiatan ini dilakukan saat praktikan melakukan penawaran layanan indihome kepada calon pelanggan dengan menentukan target penjualan dan penggunaan metode pemasaran dengan cara penjualan secara langsung. Tujuan dari perencanaan pemasaran tersebut untuk dijadikan patokan sejauh mana target tercapai dan menarik perhatian konsumen terhadap produk indihome, Langkah-langkah praktik dalam melakukan perencanaan pemasaran dalam menawarkan produk, yaitu:

- 1) Praktikan memastikan semua perlengkapan operasional siap dipakai
- 2) Praktikan Mencari lokasi strategis untuk melakukan opentable.
- 3) Selanjutnya praktikan bersama kapten sertasales melakukan penawaran produk secara langsung dengan dilengkapi brosur dll.
- 4) Kemudian Praktikan bisa mengetahui setiap perminggu target penjualan berdasarkan catatan calon pelanggan

Kegiatan ini dilakukan ketika praktikan ditugaskan untuk mencari pelanggan baru dengan tatap muka secara langsung agar memberikan stimulus kepada calon pelanggan untuk menggunakan layanan indihome.

b. **Mempromosikan layanan Indihome**

Kegiatan ini dilakukan saat praktikan mempraktikkan layanan indihome kepada calon pelanggan dengan membuat iklan melalui media massa, media cetak, media elektronik. Tujuan dari mempromosikan produk tersebut untuk merangsang dan menarik perhatian konsumen

terhadap produk indihome dengan gambar yang terlihat jelas di brosur dengan ketentuan harga masing- masing paket serta tayangan TV dengan kecepatan jaringan tersebut, Langkah-langkah praktikan dalam melakukan promosi produk, yaitu:

- 1) Praktikan menyiapkan brosur dan banner
- 2) Praktikan menyiapkan alat dari produk tersebut
- 3) Praktikan mempersiapkan tayangan lewat TV

C. Kendala yang Dihadapi

Dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, praktikan selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk setiap pekerjaan, namun tentu saja tidak semua rencana pekerjaan dapat terlaksana dengan lancar. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi praktikan dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas Praktik, di antaranya:

1. Tenggang waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaan terkadang membuat Praktikan panik dan akhirnya menimbulkan stress kerja.
2. Ruangan yang sangat dingin menjadi penghambat praktikan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan sulit untuk berkonsentrasi.

D. Cara Mengatasi Kendala

Adapun cara untuk mengatasi kendala yang praktikan hadapi adalah sebagai berikut:

1. Tenggang waktu yang diberikan membuat stress
Dalam mengantisipasi *deadline* pekerjaan, maka Praktikan melakukan manajemen waktu setiap harinya. Menurut

Fatimah Manajemen waktu merupakan “perencanaan, pengorganisasian, pengawasan Serta pengendalian suatu produktivitas pada waktu.”²

Dari teori tersebut, jika pekerjaan yang harus dikerjakan banyak maka yang harus dilakukan adalah bagaimana mengelola semua pekerjaan dengan baik sehingga semua dapat terselesaikan tepat waktu.

Selain itu, *deadline* dapat menimbulkan stres kerja. Stres kerja bisa terjadi karena ketidakmampuan diri kita dalam menghadapi pekerjaan yang diberikan dan ditambah dengan *deadline* yang ditentukan. Untuk itu sangat diperlukan adanya manajemen stres. Menurut Syafrianto mengenai manajemen stres yakni “kemampuan penggunaan sumber daya (manusia) secara efektif untuk mengatasi gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang muncul karena tanggapan (respon).”³

Dari kedua teori di atas, jika melakukan penerapan manajemen stres dengan baik maka akan menimbulkan efek positif seperti terus berpikiran positif terhadap pekerjaan, motivasi meningkat dan kinerja pun akan meningkat pula. Setiap pekerjaan pasti akan melahirkan suatu tekanan, entah dengan skala yang rendah sampai tinggi. Menyikapi hal tersebut Praktikan menyadari bahwa pekerjaan yang diberikan semata-mata untuk mengeksplorasi kemampuan praktikan secara komprehensif dan lebih memberikan gambaran mengenai dunia kerja. Dengan adanya kesadaran tersebut, tentu membuat praktikan tidak mudah stres dan jenuh terhadap pekerja.

² Fatimah, *Perusahaan dan Organisasi*, (Bandung: Aksara Utama, 2004),p.309

³ Syafrianto, *Pengertian Stres dan Emosi* (Bandung: Graha Perkasa,2000),p.89

2. Ruang yang sangat dingin

Ruang merupakan salah satu alat penunjang untuk melaksanakan pekerjaan. Ruang termasuk prasarana. Suatu pekerjaan akan dapat terselesaikan apabila sarana dan prasarananya sesuai dan dapat membuat karyawan nyaman, fokus dan berkonsentrasi dalam bekerja. Dengan pengelolaan sarana dan prasarana yang baik, maka akan menghasilkan suasana kerja yang baik pula. Namun, apabila terdapat sesuatu yang tidak beres pada sarana maupun prasarana akan tidak menghasilkan suasana kerja yang baik, maka akan berdampak pada hasil pekerjaan dan berdampak pada reputasi kantor. Prasarana dan sarana adalah termasuk lingkungan kerja. Menurut Nia Fauziah, “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.”⁴

Jadi, lingkungan kerja sangat berdampak pada apa yang dikerjakan oleh karyawan. Apabila terdapat sesuatu yang tidak beres, maka diiberskan agar membuat karyawan menjadi nyaman dan fokus. Namun, apabila kasusnya seperti praktikan, suhu ruang yang sangat dingin namun sudah tidak dapat diatur, maka itu tergantung kreativitas karyawan. Menurut Utami Munandar, bahwa “kreativitas adalah hasil interaksi antara individu dan lingkungannya, kemampuan untuk membuat kombinasi baru, berdasarkan data, informasi, atau unsur-unsur yang sudah ada.”⁵

⁴ Nia Fauziah, *Penerapan Manajemen Sarana dan Prasarana* 2008,,(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah), h.39

⁵ Utami Mundari, *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat* 2003, (Jakarta: Rineka Cipta), h. 12

Berdasarkan teori tersebut kreativitas adalah interaksi antara individu dan lingkungannya. Dalam hal ini praktikan mencoba untuk mengatasi kendala yang praktikan alami adalah salah satunya membawa jaket yang tebal agar tidak merasa dingin saat bekerja dan tetap fokus pada kerjaan. Kendala hal seperti ini memang harus diri sendiri yang kreatif untuk cara menangani kendala yang tidak bisa mengandalkan orang lain. Apabila kendala sudah teratasi, maka melakukan pekerjaan pun juga kembali normal.

Kendala yang praktikan alami ini juga dibutuhkan inisiatif. Kreatif biasanya diiringi dengan inisiatif. Menurut Mardiyanto, inisiatif merupakan “kemampuan dalam menemukan ide, peluang serta cara-cara baru dalam memecahkan suatu problema.”⁶

⁶ Suryana, *Kewirausahaan Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses Edisi 3, 2006*, (Jakarta : Salemba) h. 12

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adanya mata kuliah Praktik Kerja Lapangan ini membuat Universitas Negeri Jakarta tidak hanya mencetak pendidik saja, melainkan juga dapat mencetak pekerja yang profesional. Mata kuliah Praktik Kerja Lapangan ini merupakan wadah bagi para mahasiswa untuk mengimplementasikan secara langsung dari materi-materi yang telah dipelajari selama kegiatan perkuliahan berlangsung. Dengan adanya mata kuliah ini mahasiswa dapat mengetahui kondisi lingkungan pekerjaan sesungguhnya dan juga sebagai tolak ukur kemampuan mahasiswa dari apa yang telah dipelajari ketika kegiatan perkuliahan berlangsung.

Praktik Kerja Lapangan merupakan kegiatan dalam pengimplementasian semua ilmu yang telah didapat selama pembelajaran di bangku perkuliahan. Kegiatan ini bertujuan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bekerja di sebuah perusahaan atau instansi yang nantinya akan menjadi bekal dimasa depan. Praktikan mendapatkan pengalaman Praktik Kerja Lapangan di PT Telkom cabang Jakarta Utara dengan alamat Jl. Yos Sudarso No. 23-24, RT.3 / RW.14, Rawabadak, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14310, Indonesia. Praktikan di tempatkan pada divisi *home service* Subdivisi Home Sales Support cabang Jakarta Utara, dan penempatan pekerjaan menjadi seorang Marketing untuk membantu pelaksanaan pekerjaan dari Subdivisi Home Sales Support.

Berdasarkan pengalaman Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom, dapat disimpulkan bahwa selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, praktikan memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan yang berkaitan dengan Pemasaran:

- 1) Praktikan dapat mengetahui secara langsung penerapan untuk mencari pelanggan dan menawarkan produk.
- 2) Praktikan dapat mengetahui secara langsung target penjualan produk.
- 3) Praktikan mendapatkan pengalaman mengenai lingkungan kerja dan memahami cara bersosialisasi dan berkoordinasi dalam lingkungan kerja.
- 4) Praktikan dapat lebih mempelajari tanggung jawab dan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan.
- 5) Dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan, praktikan menemui beberapa kendala di antaranya deadline pekerjaan yang membuat praktikan gugup dan stress serta kondisi ruangan sangat dingin yang membuat praktikan tidak konsentrasi.
- 6) Cara-cara mengatasi kendala yang dihadapi oleh praktikan antara lain dengan terus berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan di tempat kerja dengan melakukan manajemen waktu dan manajemen stres, serta bekerjasama dengan pegawai lain.

B. Saran

- 1) Sebaiknya mahasiswa lebih memperhatikan program Praktik Kerja Lapangan
- 2) Sebaiknya pihak Universitas meningkatkan kualitas pelayanan akademik secara menyeluruh khususnya pada tahap persiapan Praktik Kerja Lapangan
- 3) Sikap kooperatif antara perusahaan dengan praktikan sudah berjalan dengan sangat baik, sebaiknya dipertahankan agar semakin tercipta hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak
- 4) Sebaiknya hubungan antar pegawai berjalan saling terbuka agar tidak timbul kesalahpahaman
- 5) Harus lebih diperhatikan kembali lingkungan kerja yang kurang mendukung oleh bagian sarana dan prasarana
- 6) Apabila karyawan telah memberikan keluhan terhadap lingkungan kerja yang kurang mendukung sehingga membuat konsentrasi hilang lebih ditanggapi, misal ruangan yang terlalu dingin

DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah. 2004. *Perusahaan dan Organisasi*. Bandung: Aksara Utama
- Nia Fauziah. 2008. *Penerapan Manajemen Sarana dan Prasarana 2008*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo
- Suryana. 2006. *Kewirausahaan Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses Edisi 3* Jakarta : Salemba
- Syafrianto. 2000. *Pengertian Stres dan Emosi*. Bandung: Graha Perkasa
- Utami Mundari. 2003. *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sumber Internet :
- PT. Telkom tbk Indonesia.<http://www.telkom.co.id/category/investor-relations> diakses tanggal 9 Desember 2017
- Telkom Indonesia. “Profil Perusahaan”,<http://www.telkom.co.id/category/investor-relations/page/2> diakses pada tanggal 9 Desember 2017

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Permohonan Izin PKL

HS / WIRA JAN '2017



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 4975/UN39.12/KM/2016 11 Oktober 2016
Lamp. : 1 lembar
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

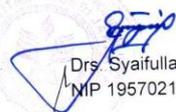
Yth. HRD PT. TELKOM
Jl. Laksamana Yos Sudarso No.23 Tanjung Priok
Jakarta Utara

Kami mohon kesediaan saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi	: Pendidikan Tata Niaga
Fakultas	: Ekonomi
Sebanyak	: 2 Orang (Rachmadina Pratiwi, dkk) Daftar Nama Terlampir.
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan Pada Tanggal 2 Januari s.d. 27 Januari 2017
No. Telp/HP	: 085697323398

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan



Drs. Syaifullah
NIP 195702161984031001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog Pendidikan Tata Niaga

Lampiran 2 Surat Penerimaan PKL



Nomor : Tel. 292 /PS 000/R2W-E520000/2016

Jakarta, 07 Desember 2016

Kepada Yth :
Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Perihal : **Permohonan Praktek Kerja Lapangan**

Dengan hormat,

Menjawab Surat Saudara No.: 4975/UN39.12/KM/2016, tertanggal 11 Oktober 2016 perihal Permohonan Ijin Praktek Kerja Lapangan, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat menerima 2 (dua) orang Mahasiswa/i atas nama : Rachmadina Pratiwi, Wanda Yurianti. Untuk melaksanakan Praktik Kerja yang dimaksud, mulai tanggal 02 Januari 2017 s/d 31 Januari 2017.

Sehubungan dengan hal tersebut, kepada para Mahasiswa tersebut agar melapor kepada kami pada :

Hari / tanggal : Senin, 02 Januari 2017

Waktu : Pukul 08.00 WIB

Tempat : Gedung Witel Jakarta Utara Lt.3 Ruang HR

Jl. Yos Sudarso Kav. 23-24 Jakarta Utara

Perlu kami informasikan kepada Saudara bahwa kami tidak memberikan / menyediakan akomodasi dan atau emulimen lainnya kepada yang bersangkutan selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja / Job Training.

Demikian agar maklum, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

TJATUR RIANTI
ASMAN HR SERVICE



Lampiran 3 Surat Keterangan PKL



SURAT KETERANGAN

Nomor : C.Tel 029 /PS000/R2W-2e520000/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini, Asisten Manager HR Service WITEL JAKARTA UTARA, Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. menerangkan bahwa :

Nama : Rachmadina Pratiwi
N I M : 8135145163
Jurusan : Ekonomi
Program Studi : S1 – Pendidikan Tata Niaga
Universitas/Sekolah : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

telah melaksanakan On The Job Training / Praktek Kerja Lapangan di unit HOME SERVICE WITEL Jakarta Utara, PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia, Tbk; selama 25 (dua puluh lima) Hari Kerja terhitung mulai tanggal, 03 Januari 2017 s/d 03 Februari 2017..

Dengan Hasil

“ Baik “

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 Februari 2017



TJATUR RIANTI
ASMAN HR SERVICE

Lampiran 4 Penilaian PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM SARJANA (S1)

..... SKS

Nama : Rachmadina Pratiwi
No.Registrasi : 9135145163
Program Studi : Pendidikan Bahasa
Tempat Praktik : PT. Telkom Indonesia Tbk. Jakarta utara
Alamat Praktik/Telp : Jl. Yos. Sudarso Kav. 23-24 Jakarta 14320

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN				
		46-100					
1	Kehadiran	97	1. Keterangan Penilaian : Skor Nilai Bobot 86-100 A 4 81-85 A- 3,7 76-80 B+ 3,3 71-75 B 3,0 66-70 B- 2,7 61-65 C+ 2,3 56-60 C 2,0 51-55 C- 1,7 46-50 D 1 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : $\frac{914}{10 \text{ (sepuluh)}} = 91,4$ Nilai Akhir : <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">91</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center;">huruf</td> </tr> </table>	91	A	Angka bulat	huruf
91	A						
Angka bulat	huruf						
2	Kedisiplinan	99					
3	Sikap dan Kepribadian	92					
4	Kemampuan Dasar	90					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	91					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	89					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	88					
8	Aktivitas dan Kreativitas	89					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	92					
10	Hasil Pekerjaan	92					
Jumlah		914					

Jakarta, 3 Februari 2017
Penilai,

DANANG AD
Telkom Indonesia

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 5 Daftar Hadir PKL



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe

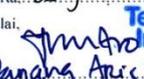


ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
IAS/INA/3449

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Rachmadina Pratiwi
No. Registrasi : 8165145163
Program Studi : Pend. Tata Niaga B 2019
Tempat Praktik : PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. witel Jakarta Utara
Alamat Praktik/Telp : Jl. Yos Sudarso Kav. 23-24 Jakarta 19320

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	3 Januari 2017	1. Ameha	
2.	4 Januari 2017	2. Ameha	
3.	5 Januari 2017	3. Ameha	
4.	6 Januari 2017	4. Ameha	
5.	9 Januari 2017	5. Ameha	
6.	10 Januari 2017	6. Ameha	
7.	11 Januari 2017	7. Ameha	
8.	12 Januari 2017	8. Ameha	
9.	13 Januari 2017	9. Ameha	
10.	16 Januari 2017	10. Ameha	
11.	17 Januari 2017	11. Ameha	
12.	18 Januari 2017	12. Ameha	
13.	19 Januari 2017	13. Ameha	
14.	20 Januari 2017	14. Ameha	
15.	23 Januari 2017	15. Ameha	

Jakarta, 23 Januari 2017
Penilai: 
Telkom Indonesia

Catatan:

- Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
- Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO.
LAK/01/A/0640

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Rochmadina Pratiwi
No. Registrasi : 835145163
Program Studi : Pend. Tata Kelola
Tempat Praktik : PT. Telkom Indonesia Tbk. witel Jakarta utara
Alamat Praktik/Telp : Jl. Yos Sudarso Kav
23 - 24 Jakarta 14320

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	24 Januari 2017	1. RHP	
2.	25 Januari 2017	2. RHP	
3.	26 Januari 2017	3. RHP	
4.	27 Januari 2017	4. RHP	
5.	30 Januari 2017	5. RHP	
6.	31 Januari 2017	6. RHP	
7.	2 Februari 2017	7. RHP	
8.	3 Februari 2017	8. RHP	
9.		9.	
10.		10.	
11.		11.	
12.		12.	
13.		13.	
14.		14.	
15.		15.	

Jakarta, 3 Februari 2017
Penilai,

Tanjung
Panang AD
Telkom Indonesia

Catatan :
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 6 Format Penilaian Seminar PKL

FORMAT PENILAIAN SEMINAR PRAKTIK KERJALAPANGAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Nama : RachmadinaPratiwi
No.Reg : 8135145163
Program Studi : Pendidikan TataNiaga

A. Penilaian Laporan PKL

No.	Kriteria Penilaian	Interval Skor	Skor
1.	Format Makalah a. SistematikaPenulisan b. Penggunaan bahasa baku, baik, dan benar	0 – 15	
2.	Penyajian Laporan a. Relevansi topik dengan keahlian bidangstudi b. KejelasanUraian	0 – 25	
3.	Informasi a. KeakuratanInformasi b. Relevansi Informasi denganuraian tulisan	0 - 15	

B. Penilaian Presentasi Laporan

1.	Penyajian: a. Sistematika Penyajian b. Penggunaan alat bantu c. Penggunaan bahasa lisan yang baik, benar, dan efektif	0 – 20	
2.	Tanya jawab a. Ketepatan jawaban b. Kemampuan mempertahankan argument	0 - 20	

Jakarta,

Penilai,

Lampiran 7 Jadwal Kegiatan PKL

JADWAL KEGIATAN PKL

FAKULTAS EKONOMI–UNJ TAHUN AKADEMIK 2016-2017

No	Bulan/Kegiatan	Oktober 2016	Januari 2017	Februari 2017	Desember 2017
1	Pendaftaran PKL				
2	Proposal Permohonan PKL keperusahaan				
3	Pelaksanaan program PKL				
4	Penulisan laporan PKL				
4	Penyerahan laporan PKL				
6	Koreksi laporan PKL				
7	Batas akhir penyerahan laporan PKL				

Lampiran 8 Rincian Kegiatan PKL

LOG HARIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)

Nama Praktikan : Rachmadina Pratiwi
Nomor Registrasi : 8135145163
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga B 2014
Tanggal Praktik : Tanggal 02 Januari – 03 Februari

1	Senin, 2 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none">Melakukan Briefing oleh pihak Hrd pakyudi.Melakukan Pre Teks dan Post Test terkait Psikotes oleh paksri.Sosialisasi Terkait K3 oleh bu Catur dan paksumadin.
2	Selasa, 3 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none">Dipertemukan oleh pihak divisi home service dan pembimbing selama PKL.Perkenalan kepada semua karyawan home servicePengenalan Divisi Home Services serta tiga Sub Divisi home service.
3	Rabu, 4 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none">Mengikuti Rapat rutin untuk merancang program kerja divisi home service.Diarahkan oleh pak wira selaku pembimbing PKL secara detail sebelum memulai pekerjaan dan kesiapan perlengkapan yang perlu di gunakan .Mempelajari produk sebelum melakukan promosiMelakukan proses penawaran produk sebelum turun kelapangan dengan waktu yang telah ditentukan.
4	Kamis, 5 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none">Diarahkan oleh asisten Manager home sales support untuk membuat formulir pertanyaan survei pelanggan.Diarahkan oleh pembimbing untuk menyiapkan perlengkapan operasional yang akan digunakan sales untuk open table di lokasi setempat.

5	Jum'at, 6 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none">a. Diarahkan oleh pembimbing dalam memproses data calon pelanggan yang sudahdirapatkan.b. mencari titik kordinat dan jumlah demand untuk target calon pelanggan disetiap STO Wilayah Jakarta Utara.
---	------------------------	--

6	Senin, 9 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Diberikan tugas untuk mencari informasi terkait data karyawan telkom dan hasil realisasi sales perharinya oleh asisten manager.
7	Selasa, 10 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Menginput ulang data realisasi sales indihome dalam seminggu tercatat dari tanggal 1 -9 januari2017 b. Menyiapkan perlengkapan untuk promosi produk kepada timsales.
8	Rabu, 11 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat rutin membahas terkait target calon pemasangan indihome dan calon pelanggan di wilayah jakarta utara. Seperti target market untuk perumahan, mall, hotel, apartemen dan juga perkantoran.
9	Kamis, 12 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat format untuk data calon pelanggan di excel dari yang sudah dirapatkan kemarin. b. Menginput ODP dan lokasi pemasangan Indihome pada customer semua wilayah jakartautara.
10	Jumat, 13 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Kembali menginput ODP dan lokasi pemasangan indihome semua wilayah jakartautara. b. Memeriksa kembali data yang di input ke pihak asisten manager dan memeriksa kesesuaian data tersebut.
11	Senin, 16 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Diarahkan untuk melakukan penawaran produk di plasa telkom serta di dampingin oleh pembimbing b. Menginput data yang sudah diperoleh c. Melakukan pengecekan data agar tidak terjadi kesalahan
12	Selasa, 17 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Diminta membuat surat permohonan penggantian jaringan tembga fiber optik oleh pelanggan lama. b. Membuat Format program kerja kapten sales indihome c. Membuat Format profil visiting tim sales indihome d. Menyiapkan perlengkapan baru untuk kegiatan operasional untuk open table daerah kelapagading.

13	Rabu, 18 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengikuti rapat rutin lanjut pembahasan target level apartemen , hotel , perumahan , dankantor b. Membahas kendala ada beberapa daerah di Jakarta utara yang belum terpasang fiber , beberapa avengers di beberapa titik lokasi kurang gencar dalam mencari target pelanggan, masalah dengan kompetitor utama yaitu firstmedia, c. Mencari ODP dari data yang sudah sesuai lokasi OT indihomenya
14	Kamis, 19 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat usulan FTTH dari yang sudah didiskusikan oleh pembimbing , asisten manager sales support dan asisten inbound chanel setelah pihak sales melakukan survey kelokasi. b. Diperiksa oleh pembimbing dan bisa di jadikan patokan target kapten perminggunya. c. Diarahkan untuk ikut salah satu kapten turun kelapangan dalam hal melakukan penawaranproduk. d. Diminta untuk mengamati proses penjualanlangsung yang dilakukan oleh sales yang nanti nyadiminta untuk turun kelapangan .
15	Jumat, 20 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mencari data berapa banyak unit yang ada diapartemen, perumahan dan berapa banyak lantai yang ada di gedung-gedung perkantoran ataupunmall yang ada di daerah jakartautara. b. Pengecekan brosur apakah terdapat kesalahan pada harga layananindihome. c. Menyiapkan tenda , tv , dll. untuk melakukanOT d. Menginput lokasi dari odp/odc dari yang sudah ada sesuai no.sc pelanggan indihome se wilayahjakarta utara.
16	Senin, 23 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengecek salah satu demand dari ODP hari jumat khusus nya lokasi perumahan yang untuk di lakukan opentable. b. Diminta untuk tiga hari turun kelapangan bersama kapten yang membimbing. c. Mencari OT di daerah pademangan serta melakukan perizinan oleh RT / RW setempat. d. Menyiapkan alat promosi selain brosur ada TV sebagai penyangga promosi kepada calon pelanggan. e. Melakukan penawaran produk indihome kepada pelanggan.

17	Selasa, 24 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan penginputan tugas kemarin dengan mendata pelanggan baru untuk pemasangan layanan internet. b. Kembali melakukan penawaran Produk dengan cara OT di daerahpademangan. c. Penginputan data yang diperoleh dari penawaran tersebut
18	Rabu , 25 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengikuti rapat dengan membahas evaluasi tim canvasser dan avengers b. Melakukan penginputan tugas kemarin dengan mendata pelanggan baru untuk pemasangan layanan internet. c. Kembali melakukan penawaran Produk dengan cara OT di cluster kelapagading. d. Penginputan kembali data yang diperoleh dari penawarantersebut.
20	Kamis, 26 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Menginput ulang data realisasi sales indihome dalam seminggu tercatat dari tanggal 16 -20 januari2017 b. Menyiapkan perlengkapan untuk promosi produk kepada tim sales esokhari
21	Jumat, 27 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Menginput ulang data realisasi sales indihome dalam seminggu dari tanggal 23 – 27 januari2017 b. Melakukan pengecekan dari semua data pelanggan baru untuk pemasangan layananinternet c. Memberikan Data yang berisi kontak pelanggan agar bisa di hubungi olehtelemarketing d. Pengecekan harga pada brosur yang harus di ganti.untuk di promosikan lagi kepelanggan.
22	Senin , 30 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mencarilokasididaerahlagoadanmemintaperizinan kepadaRT/RW b. Melakukanpenawarankembalikepadapelngganlama dan pelangganbaru c. Penginputan kembali data dari hasil yang diperoleh drai penawarantersebut.
23	Selasa, 31 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Ikut serta dalam agenda besar sebulan sekali telkom indonesiayangtelkomjakartautrasebagiatuanrumah

24 .	Kamis , 02 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. mengfiksasikan usulan pembangunan fiber optik pelanggan dalam bentuk excel bersama pembimbing yang akan di berikan kepada Manager HomeService. b. membereskan data ODP semua lokasi yang sudahfiks khusus apartemen dan Hotel setalahlakukan penjualan secara langsung.
25 .	Jumat , 03 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Menginput program kerja kapten & kunjungansales b. Menginput data pelanggan baru danlama. c. Merapihkan tugas selama PKL.

Lampiran 9 Pertanyaan Survey Pelanggan

Selamat Pagi/Siang/Sore Bapak/Ibu sayadari Telkom Indonesia, sedang melakukan survei mengenai produk dan layanan Telkom. Survey ini akan mengambil waktu 2 menit.

Apakah Bapak/Ibu bersedia?

Jenis kelamin: Lk / Pr

Usia: tahun

Daerah domisili / STO:

Pekerjaan:

1. Apakah anda sudah berlangganan produk Telkom?
 - a. Sudah
 - b. Belum (lanjut ke pertanyaan no.6)
 2. Jika sudah, produk Telkom apa yang anda gunakan?
 - a. Telepon
 - b. Telepon + Internet
 - c. Telepon + Internet + TV
 - d. Wifi ID
 - e. Lain-lain, sebutkan _____
 3. Jika sudah berlangganan, berapa tarif yang anda bayar setiap bulan?
 - a. 100ribu – 200ribu
 - b. 200ribu-300ribu
 - c. 300ribu-400ribu
 - d. 400ribu-500ribu
 - e. > 500 ribu
 4. Apakah anda pernah mengurus pendaftaran berlangganan Telkom?
 - a. Sudah
 - b. Belum
 - c. Tidak berminat
 5. Ke mana biasanya anda berhubungan dengan layanan Telkom?
 - a. 147
 - b. Plaza Telkom
 - c. MyIndihome
 - d. Social Media, sebutkan _____
 - e. Teman/kerabat Telkom
 - f. Lokasi/petugas Sales
 - g. Lain-lain _____
 6. Apakah anda pernah mendengar tentang produk Telkom bernama Indihome?
 - a. Sudah dan berminat
 - b. Sudah tapi tidak berminat
 - c. sudah tapi tidak mengerti
 - d. sudah tapi belum butuh
 - e. belum dan tidak berminat
 - f. belum dan berminat
 7. Jika anda berminat, apa yang paling menarik dari Indihome?
 - a. Harganya
 - b. Kecepatan internetnya
 - c. channel TV kabelnya
 - d. bonus telepon 1000 menit
 - e. Lainnya _____
 8. Jika anda tidak berminat, apa alasannya?
 - a. Belum butuh
 - b. Terlalu mahal
 - c. Sudah pakai produk lain
 - d. Tidak mengerti
 - e. Promonya kurang menarik
 - f. Harus paket
 - g. Tidak direkomendasikan kerabat
 - h. Lainnya _____
 9. Jika belum butuh, apa alasannya?
 - a. Jarang di rumah
 - b. Tidak butuh internet
 - c. Tidak butuh telepon rumah
 - d. Tidak butuh TV berbayar
 10. Jika tidak mengerti, apa yang tidak dimengerti?
 - a. Indihome secara keseluruhan
 - b. Internet super cepat
 - c. USeeTV / TV berbayar
 - d. Penjelasan di alat promosi Telkom
-
11. Apakah anda sudah berlangganan TV berbayar?
 - a. Sudah
 - b. Belum tapi berminat
 - c. Belum tapi tidak berminat
 12. Jika sudah, apa nama produknya?
 - a. FirstMedia / Fastnet
 - b. Biznet
 - c. MNC Play
 - d. My Republic
 - e. IndoVision
 - f. Orange TV
 - g. Oke TV
 - h. Trans Vision
 - i. Lainnya _____
 13. Jika sudah, berapa tarif yang anda bayar tiap bulan?
 - f. 100ribu – 200ribu
 - g. 200ribu-300ribu
 - h. 300ribu-400ribu
 - i. 400ribu-500ribu
 - j. > 500 ribu

14. Apa alasan anda memilih produk itu?
- | | | |
|--------------------------|-----------------------------|-------------------|
| a. Harganya pas | c. Kontennya banyak | e. Lain-lain_____ |
| b. Bosan dengan TV local | d. Direkomendasikan kerabat | |
15. Jika belum berlangganan TV berbayar, produk apa yang akan menjadi pilihan anda?
- | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|
| a. Indihome | e. My Republic | i. Trans Vision |
| b. FirstMedia / Fastnet | f. Indovision | j. Lainnya_____ |
| c. Biznet | g. Orange TV | - |
| d. MNC Play | h. OkeTV | |
16. Jika belum berlangganan, berapa tarif yang menurut anda sesuai?
- | | | |
|----------------------|--------------------|---------------|
| a. 100ribu – 200ribu | c. 300ribu-400ribu | e. > 500 ribu |
| b. 200ribu-300ribu | d. 400ribu-500ribu | |
17. Jika belum ingin berlangganan, apa alasannya?
- | | | |
|------------------|-------------------|-------------------|
| k. Belum butuh | m. Terlihat ribet | o. Lain-lain_____ |
| l. Terlalu mahal | n. Tidak mengerti | |
18. Apasaja acara TV yang keluarga anda saksikan?
- | | | |
|-------------|--------------------|--------------------|
| a. Berita | d. Sepak bola | g. Edukasi |
| b. Sinetron | e. Film Box Office | h. Serial Mandarin |
| c. Talkshow | f. Kartun | i. Lain-lain_____ |
19. TV local apa yang anda saksikan?(boleh lebih dari 1)
- | | | |
|------------|-------------|-------------------|
| a. RCTI | e. NET | i. TVONE |
| b. TRANSTV | f. INDOSIAR | j. MNC |
| c. SCTV | g. METRO TV | k. Lain-lain_____ |
| d. ANTV | h. TRANS 7 | |
-
20. Apakah di rumah anda sudah ada fasilitas internet?
- | | | |
|------------------------------|--|--|
| a. Ya, sudah | | |
| b. Belum, dan tidak tertarik | | |
| c. Belum, dan tertarik | | |
21. Jika sudah ada internet, digunakan untuk apa saja?
- | | | |
|-----------------|-------------|----------------|
| a. Download | c. Browsing | e. Baca berita |
| b. Social media | d. Youtube | f. Main games |
22. Jika anda tidak berminat internet, apa alasannya?
- | | | |
|----------------|-------------------------------|-------------------|
| a. Tidak butuh | c. Tidak mengerti pasangannya | e. Lain-lain_____ |
| b. Mahal | d. Banyak negatifnya | |
-
23. Apasaja social media yang sering anda gunakan?
- | | | |
|--------------|--------------|-------------|
| a. Facebook | d. Line | g. Path |
| b. Twitter | e. Whatsapp | h. Telegram |
| c. Instagram | f. Kakaotalk | |
24. Iklan seperti apa yang anda sukai?
- | | | |
|-------------------|-----------------|-------------------|
| a. Lucu | c. Edukatif | e. Detail |
| b. Menyentuh hati | d. Diskon harga | f. Lain-lain_____ |
25. Apa media local yang anda baca beritanya?
- | | | |
|--------------------|--|-------------------------------|
| a. Kompas | d. Republika | f. Lain-lain_____ |
| b. JawaPos | e. Media online (detik.com, kompas.com, dll) | g. Jarang baca / tidak pernah |
| c. Suara Pembaruan | | |
26. Apanama radio local yang anda dengar?
- | | | |
|----------------|-------------|---------------------------------|
| a. Gen FM | d. Elshinta | g. Jarang dengar / tidak pernah |
| b. Prambors FM | e. JakFM | h. Lain-lain_____ |
| c. iRadio | f. Delta FM | |

Lampiran 10 Usulan Pembangunan FTTH

USULAN PEMBANGUNAN FTTH JAKARTA UTARA 2017

NO	WITEL	NAMA CLUSTER	STG	ADA PKS / TIDAK	JUMLAH RUMAH (DEMAND)	SKALA PRIORITAS (1-3)	KOORDINAT LOKASI
1	JAKARTA UTARA	CINNAMON ROROTAN LEGACY	CIL	ADA	150	1	-6.136921, 106.941128
2	JAKARTA UTARA	APARTEMEN WGP TOWER A	KLK	ADA	322	1	-6.167910, 106.901414
3	JAKARTA UTARA	APARTEMEN WGP TOWER B	KLK	ADA	345	1	-6.167910, 106.901414
4	JAKARTA UTARA	APARTEMEN WGP TOWER C	KLK	ADA	354	1	-6.167910, 106.901414
5	JAKARTA UTARA	APARTEMEN METRO SUNTER	STR	ADA	300	1	-6.133480, 106.872493
6	JAKARTA UTARA	APARTEMEN HAYAM WURUK PLAZA	MBS	ADA	200	1	-6.151162, 106.818959
7	JAKARTA UTARA	APARTEMEN GREEN LAKE TOWER UTARA	STR	ADA	400	1	-6.142787, 106.872845
8	JAKARTA UTARA	APARTEMEN GREEN LAKE TOWER SELATAN	STR	ADA	400	1	-6.142787, 106.872845
9	JAKARTA UTARA	RUSUN KEMAYORAN TAHAP 2		ADA		3	-6.153749, 106.855941
10	JAKARTA UTARA	APARTEMEN CBD PLUIT		ADA	400	1	-6.127080, 106.789276
11	JAKARTA UTARA	KODAMAR	KLK	TIDAK	750	3	-6.164466, 106.882126
12	JAKARTA UTARA	GRAHA REKSO	KLK	ADA	10 LANTAI	1	-6.144579, 106.894302
13	JAKARTA UTARA	GEDUNG SPORT MALL	KLK	ADA		3	-6.149375, 106.902888
14	JAKARTA UTARA	HOTEL FAVE	KLK	ADA		3	-6.152604, 106.907602
15	JAKARTA UTARA	HOTEL GRAND WISH	KLK	ADA		3	-6.152110, 106.895750
16	JAKARTA UTARA	GRAND ANCOL ALEXSIS	KTA	ADA	197	2	-6.131861, 106.822943
17	JAKARTA UTARA	OMNI BATAVIA	KTA	ADA	308	1	-6.131964, 106.810163
18	JAKARTA UTARA	HOTEL IBIS MANGGA DUA	MBS	ADA		3	-6.138081, 106.822815
19	JAKARTA UTARA	JAYAKARTA TOWER	MBS	ADA		3	-6.151082, 106.852118
20	JAKARTA UTARA	LOKASARI PLAZA	MBS	ADA		3	-6.146216, 106.823573
21	JAKARTA UTARA	PRINSEN PARK	MBS	ADA		3	-6.148170, 106.824152
22	JAKARTA UTARA	ROYAL REGAL	MBS	ADA		3	-6.151210, 106.826191
23	JAKARTA UTARA	SPARKS	MBS	ADA		3	
24	JAKARTA UTARA	WISMA EKA JIWA	MBS	ADA		3	
25	JAKARTA UTARA	PASAR PAGI MANGGA DUA	MBS	ADA		3	
26	JAKARTA UTARA	APART IBIS - P JAYAKARTA	MBS	ADA	172	2	
27	JAKARTA UTARA	HOTEL ASTIKA	MBS	ADA		3	
28	JAKARTA UTARA	HARCOMAS MANGGA DUA	MBS	ADA	446	2	
29	JAKARTA UTARA	HOTEL MERCURE ANCOL	PDM	ADA		3	
30	JAKARTA UTARA	APART SUNTER ICON	STR	ADA	300	2	
31	JAKARTA UTARA	APARTEMEN MITRA SUNTER	STR	ADA		3	
32	JAKARTA UTARA	SUNTER MALL	STR	ADA	200	2	-6.149932, 106.885632
33	JAKARTA UTARA	MANGGA DUA COURT	MBS	ADA		3	-6.138065, 106.870944
34	JAKARTA UTARA	MEGA MALL PLUIT	MKR	ADA		3	-6.136928, 106.824018
35	JAKARTA UTARA	WALIKOTA JAKARTA UTARA	TPR	ADA	23 LANTAI	1	-6.119947, 106.892244
36	JAKARTA UTARA	APARTEMEN THE SUMMIT/XXX	KLK	ADA		3	-6.158474, 106.908861
37	JAKARTA UTARA	KLP GADING SQUARE BARAT	KLK	ADA		3	-6.148737, 106.890105

Lampiran 11 Data Jaringan Sementara

SC	ODP (nama alpro)	Lokasi
2920231	odp cil ft	Jakarta utara , semper barat
2920092	odp cil ft	jakarta utara , semper timur
2920786	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920795	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2916711	odp cil fba	jakarta utara , semper timur
2887960	odp klg faz	jakarta utara , kelapa gading bar
2917948	odp cil fq	jakarta utrara , semper barat
2919688	odp str faq	jakarta utara , sunter agung
2913565	odp tpr fv	jakarta utara , tanjung priok
2917169	odp tpr fy	jakarta utara , tanjung priok
2920190	odp pdm fr	jakarta utara , pademangan barat
2920843	odp gcl cil	jakarta utara , sukapura
2912352	odp cil fx	jakarta utara , kalibaru
2920728	odp tpr fbf	jakarta utara , lagoa
2920746	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920701	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920727	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920854	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920258	odp str fbl	jakarta utara , sunter jaya
2920848	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920836	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920645	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920809	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920675	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920688	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920820	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920634	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920828	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat
2920658	odp pdm fk	jakarta utara , pademangan barat

Lampiran 12 Laporan Harian Kapten



LAPORAN HARIAN KAPTEN

PROFIL VISITING

Lokasi OT : Pademangan 4
Alamat : pademangan
ODC : FA, FC
SPV (Mitra) : Yudi (Infomedta)
Jumlah AVG : 4 org

Nama AVG	Jumlah Kunjungan	Input MYI	Prospek	Jumlah PS
1. melinda 2. Sinta 3. Ari 4. IAN	10 orang	3 - pelanggan mmta bulan depan - untuk tekni si jaringan penuh	7	1

Jakarta, 23 Januari 2017

.....
PIC HS : Abdul Hadi

.....
Kapten