

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telkom Indonesia. PT Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan Teknologi dan Informasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham PT Telkom Indonesia mayoritas di pegang oleh Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52,09% sedangkan sisanya dikuasai oleh publik.

Pada saat melaksanakan PKL, praktikan ditempatkan di segmen *Financial Management Services* (FMS). Segmen FMS dipimpin oleh Bapak August Hoth Mercyon Purba sebagai General Manager (GM) segmen FMS. Di dalam segmen terdapat tim kerja yang dibagi menjadi tiga bagian tim yaitu tim *support* yang dipimpin oleh Bapak Didik Subiantoro sebagai Manager *Support*. Tim *solution* terdapat dua manager, yang dipimpin oleh Bapak Hananto Mulyono sebagai Manager *Enterprise Sales Engineer* dan Bapak Nopihar sebagai Manager *Sales*. Dan tim yang ketiga adalah tim *analysis* yang dipimpin oleh Ibu Yayuk Setianingsih sebagai Manager *Analysis*. Dan dibawahnya terdapat *Account Manager* (AM) dan *Outsourcing* sebagai tim satuan kerja FMS.

Setiap tim kerja memiliki manager dan staf masing-masing yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jobdesk. Selama praktikan melaksanakan

PKL, praktikan diberikan tanggung jawab untuk mengerjakan tugas pada tim *support* dan tim *solution*.

Jobdesk tim *solution* adalah pembuatan proposal harga; pembuatan proposal teknis; meeting dengan *customer*, vendor, anak perusahaan dan internal telkom; pembuatan dokumen justifikasi pengadaan; melakukan proses pengawalan tender dari tahap daftar sampai dengan implementasi pekerjaan; presentasi ke pelanggan dan melakukan negosiasi harga; serta menganalisa draft kontrak layanan.

Selanjutnya adalah tim *support*. Tim *support* memiliki jobdesk pembuatan *invoice*; membuat list potensi isolir; melakukan rekonsiliasi; mengupgrade posisi piutang; membuat *list delete order* dan *modify order*; pembuatan *plan collection* segmen; melakukan analisis terhadap koreksi; serta pengawalan *invoice* dari pembuatan sampai dengan *invoice* tersebut diterima oleh pelanggan.

Jadi yang dilakukan oleh praktikan di segmen FMS yaitu melakukan *upgrade* posisi pencairan piutang setiap harinya. Praktikan membuat laporan pembayaran piutang oleh pelanggan dan sisa pembayaran target yang bisa dicapai oleh segmen. Laporan ini berguna sebagai pengingat Manager dan AM untuk mengetahui sisa pembayaran piutang yang harus dibayar oleh pelanggan. Selain itu, praktikan juga membuat Surat Penawaran Harga (SPH) dan list project yang telah dilakukan oleh segmen. Terkadang praktikan diikutsertakan dalam kegiatan internal maupun eksternal seperti membahas rekonsiliasi bersama pelanggan dan kegiatan-kegiatan internal yang dilakukan oleh segmen FMS.

Berikut adalah pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan selama berada di PT Telkom Indonesia segmen *Financial Management Services*:

1. Mengupgrade posisi pencairan piutang harian dan target pembayaran;
2. Membuat *invoice*;
3. Membuat list DO/MO dan membuat list potensi isolir;
4. Merekonsiliasi layanan yang digunakan oleh pelanggan terhadap *invoice* yang sudah dibuat dan membuat *Minute Of Meeting* (MOM);
5. Membuat Surat Penawaran Harga (SPH) dan *list project*.

B. Pelaksanaan Kerja

Praktikan memulai hari pertama PKL pada hari Senin tanggal 10 Juli 2017. Praktikan saat itu datang ke lokasi tempat PKL di Menara Multimedia Jl. Kebon Sirih No. 12, Gambir Jakarta Pusat untuk bertemu dengan manager segmen FMS yang bertanggung jawab atas mahasiswa yang ingin melakukan PKL. Praktikan menuju lantai 8 lokasi dimana segmen FMS dan setelah itu praktikan memberikan surat permohonan izin PKL yang sudah dibuat oleh pihak kampus untuk diberikan kepada salah satu manager segmen FMS yaitu Bapak Didik Subiantoro.

Setelah itu praktikan disetujui oleh pihak segmen FMS untuk melakukan PKL selama 40 hari kerja. Praktikan diberi arahan terlebih dahulu oleh manager segmen FMS sebelum memulai PKL. Setelah selesai diberi arahan, praktikan dikenalkan oleh pembimbing yang akan membantu praktikan selama PKL yaitu Agung Imansyah dan Aan Achmad Febriyansyah. Mereka adalah staf yang dipercaya oleh manager FMS untuk memberikan bimbingan kepada praktikan selama

melaksanakan PKL. Agung Imansyah adalah selaku staf tim *support* yang bertanggung jawab dalam proses tagihan segmen FMS. Dan Aan Achmad Febriyansyah adalah selaku staf tim *solution* yang bertanggung jawab atas proses pengelolaan dokumen segmen FMS.

Selanjutnya praktikan diperkenalkan dengan lingkungan kerja dan karyawan FMS, mulai dari GM, seluruh manager dari ketiga tim, dan seluruh karyawan organik dan non organik. Setelah itu praktikan diberikan penjelasan tentang alur transaksi yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia dan beberapa penjelasan dasar mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh staf FMS. Praktikan diberikan informasi terlebih dahulu sebelum diberikan tugas agar praktikan tidak mengalami kesulitan dalam melakukan pekerjaan tersebut.

Praktikan juga mempelajari keadaan lingkungan segmen FMS, menyesuaikan diri dan berbaur dengan seluruh tim yang ada. Setelah itu praktikan diberikan tugas untuk mengenali jenis layanan yang dimiliki oleh PT Telkom Indonesia. Setelah praktikan dinilai cukup paham mengenai PT Telkom Indonesia khususnya dalam lingkup segmen FMS, lalu praktikan mulai diberi tugas yang harus dikerjakan. Berikut adalah tugas-tugas yang praktikan lakukan selama melakukan PKL di PT Telkom Indonesia segmen FMS:

1. Mengupgrade posisi pencairan piutang harian dan target pembayaran

Perusahaan pelanggan yang dikelola oleh FMS adalah Perusahaan Multifinance dan Bank Pembangunan Daerah (BPD). FMS mempunyai target penerimaan segmen untuk pembayaran piutang *corporate customers* (CC) yang menggunakan jasa layanan milik Telkom. Pembayaran piutang tersebut

merupakan kewajiban bagi CC terkait untuk melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah dan kesepakatan waktu yang sudah ditentukan sebelum layanan tersebut digunakan.

Target penerimaan segmen untuk pembayaran piutang biasanya ditentukan pada awal bulan dengan tujuan agar target penerimaan segmen pada bulan tersebut dapat tercapai. Jumlah target yang akan dicapai oleh segmen berasal dari jumlah tagihan CC, dan selanjutnya target diklasifikasikan menjadi beberapa kategori sesuai dengan waktu pembayaran piutang masing-masing CC. Segmen ingin memiliki rasa optimis yang besar terhadap perusahaan-perusahaan pelanggan agar membayar piutangnya sesuai dengan waktu pembayaran yang sudah ditentukan.

Pembayaran piutang oleh perusahaan-perusahaan pelanggan akan tercatat pada bagian *billing* Telkom. Pembayaran tersebut bisa dilakukan via transfer melalui rekening PT Telkom Enterprise, Tbk. Selanjutnya tim *billing* akan membuat data rekap terhadap CC yang sudah membayar piutangnya dalam format Tel75. Tel75 merupakan format khusus yang dibuat agar seluruh segmen dapat dengan mudah mengetahui berapa jumlah piutang yang diterima oleh segmen setiap harinya. Jadi segmen dapat mengetahui pergerakan piutang perusahaan pelanggan ketika mereka melakukan pembayaran.

Format Tel75 dibagikan oleh bagian *billing* ke seluruh segmen pada malam hari dikarenakan pembayaran hanya dapat dilakukan sampai dengan batas waktu jam kerja. Selanjutnya ketika format Tel75 sudah diterima oleh praktikan, maka praktikan bertanggung jawab untuk mengolah data tersebut dan praktikan

membuat sebuah laporan hasil data sesuai dengan Tel75. Hal ini bertujuan supaya segmen dapat mengetahui bagaimana *upgrade* posisi pencairan piutang sebagai penerimaan yang diperoleh segmen dari pembayaran piutang. Jadi segmen bisa melihat berapa sisa target pembayaran piutang yang harus dibayar oleh perusahaan pelanggan agar kewajibannya tersebut telah terpenuhi.

Selain itu dari format Tel75, segmen juga dapat mengetahui umur piutang sebuah perusahaan pelanggan. Ketentuan segmen dalam mengklasifikasi umur piutang adalah umur 1 bulan, umur 2 bulan, umur 3 bulan, umur lebih dari 3 bulan. Dengan adanya umur piutang maka segmen dapat mengetahui pergerakan jumlah piutang perusahaan pelanggan yang masih mempunyai kewajiban untuk membayar.

Di dalam Tel75 terdapat jumlah pembayaran piutang seluruh segmen, tugas praktikan hanya mengambil data segmen FMS untuk dilakukan *upgrade* posisi pencairan piutang. Setelah data dari Tel75 di dapat, maka tugas praktikan selanjutnya adalah memasukan data tersebut ke dalam *Master Cash Collection* FMS. *Master Cash Collection* FMS merupakan sumber pencatatan yang dimiliki oleh segmen FMS dalam format *microsoft excel* dengan tujuan untuk mempermudah akses apabila segmen ingin mengetahui keadaan keuangannya. Setelah itu praktikan mengolah data dengan cara *vlookup Master Cash Collection* terhadap data yang ada di Tel75. *Vlookup* tersebut dilakukan dengan menggunakan *account number* perusahaan pelanggan. Apabila jumlah pembayaran piutang di Tel75 dan sesuai dengan jumlah piutang di *Master Cash*

Collection, maka langkah selanjutnya praktikan melakukan pivot table master. Ini bertujuan untuk mengambil format yang dibutuhkan saja.

Apabila sudah melakukan *pivot table master*, maka langkah praktikan selanjutnya adalah memasukkan pembayaran piutang dari CC untuk dilakukan pengurangan dengan target pembayaran yang dimiliki oleh segmen. Jadi antara target dan pembayaran akan dikurangi maka hasilnya akan diketahui sisa target. Sisa target ini menjadi tolak ukur untuk mengetahui pendapatan selama satu bulan yang diterima oleh segmen, apakah akan *achievement* atau target tersebut tidak tercapai. Setelah itu praktikan akan membuat sebuah laporan hasil kerja posisi pencairan piutang dan sisa target pembayaran piutang yang akan di *share* kepada manager dan rekan-rekan *Account Manager (AM)*.

2. Membuat invoice

Setiap Perusahaan Multifinance dan BPD melakukan pembayaran layanan secara berjangka sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak sebelum layanan itu digunakan. Agar pembayaran tersebut dapat dilakukan oleh perusahaan pelanggan, diperlukan surat tagihan atau *invoice* yang akan menjadi bukti dari proses pembayaran layanan dari PT Telkom Indonesia.

Proses pembuatan *invoice* untuk CC sesuai dengan *account number* masing-masing perusahaan. *Account number* tersebut mempunyai jenis tertentu sesuai dengan layanan yang digunakan oleh perusahaan tersebut. Dari *account number* dapat diketahui nama perusahaan, layanan apa yang digunakan oleh perusahaan

tersebut, dan berapa jumlah tagihan yang harus dibayar dari layanan yang digunakan.

Sumber data untuk pembuatan *invoice* diakses melalui www.tos.telkom.co.id. Website tersebut TiBS Operational Support (TOS) adalah akses khusus yang dimiliki oleh PT Telkom Indonesia sebagai sumber informasi yang berisi data tagihan perusahaan pelanggan yang menggunakan jasa layanan dan jaringan PT Telkom Indonesia.

Langkah pertama yang dilakukan oleh praktikan untuk membuat sebuah *invoice* adalah menghubungi bagian billing untuk meminta dokumen tagihan yang harus dibayar oleh CC terkait. Setelah itu praktikan mengambil data yang berasal dari TOS sesuai dengan *account number* yang ingin dibuatkan *invoice*. Setelah membuka TOS maka akan diketahui informasi tagihan sesuai dengan *account number*. Apabila data sudah didapat maka proses selanjutnya dilakukan secara *customized* di microsoft excel antara dokumen tagihan dari bagian *billing* dengan data yang berasal dari TOS sesuai *account number* yang dibutuhkan. Setelah digabungkan, maka akan diketahui jumlah tagihan yang harus dibayar.

Proses berikutnya yaitu dengan mengubah *draft invoice* sesuai dengan *invoice* yang ingin diterbitkan. Layanan yang digunakan perusahaan pelanggan juga perlu dilampirkan supaya *invoice* tersebut jelas dan dapat dipertanggung jawabkan.

Setelah semua proses selesai, maka *invoice* tersebut siap untuk dikemas ke dalam amplop dan segera dikirim ke perusahaan pelanggan sesuai dengan alamat perusahaan. Pengiriman *invoice* harus segera dilakukan, agar perusahaan

pelanggan terkait dapat segera membayar kewajiban membayar piutangnya karena sudah menggunakan layanan milik PT Telkom Indonesia.

3. Membuat list DO/MO dan membuat list potensi isolir

Dalam penggunaan layanan dan jaringan milik PT Telkom Indonesia, perusahaan pelanggan harus memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembayaran piutang setiap layanan yang telah digunakan. Waktu pembayaran dan jumlahnya harus sesuai dengan kesepakatan awal sebelum layanan itu digunakan. PT Telkom Indonesia mempunyai standar batas waktu maksimum pembayaran untuk perusahaan-perusahaan pengguna layanan Telkom. Batas waktu maksimum yang ditetapkan yaitu maksimal selama 3 bulan, lewat dari 3 bulan maka perusahaan yang menggunakan layanan Telkom akan diberikan peringatan untuk segera membayar. Apabila pembayaran tersebut tidak segera dilakukan, maka Telkom akan mengambil tindakan tegas untuk mengisolir atau memutuskan layanan yang digunakan oleh perusahaan tersebut ketika memiliki tunggakan.

Yang dilakukan oleh praktikan adalah memastikan bahwa perusahaan-perusahaan yang menggunakan layanan Telkom tidak ada yang menunggak lebih dari 3 bulan. Praktikan dapat menggunakan akses milik PT Telkom Indonesia di www.intagjastel.telkom.co.id, website tersebut merupakan sebuah sistem pencatatan tagihan yang bisa diakses untuk melakukan sebuah pengecekan data. Apabila terdapat perusahaan yang belum membayar kewajiban piutangnya selama lebih dari 3 bulan, maka praktikan akan membuat list potensi

isolir. Ini bertujuan untuk memberikan informasi ke pihak perusahaan agar segera melakukan sebuah pembayaran.

Setelah diketahui perusahaan pelanggan mana saja yang tidak segera membayar piutang nya selama tiga bulan, maka yang dilakukan oleh praktikan adalah membuat list potensi isolir. Sebuah format untuk diajukan kepada manager dan memberikan informasi terkait perusahaan apa saja yang menunggak selama tiga bulan dan layanan apa yang harus *delete order* dari layanan Telkom.

Praktikan juga membuat list *Delete Order (DO)/ Modify Order (MO)*. List DO/MO adalah sebuah format untuk mengetahui perusahaan pelanggan yang masih memiliki piutang akan diputuskan untuk *delete order* atau *modify* harga sesuai dengan keputusan manager. *Delete order* disini dimaksudkan untuk memutuskan layanan yang sedang digunakan oleh CC karena belum melakukan pembayaran. Dan untuk *modify* harga dimaksudkan ketika CC melakukan perubahan harga karena adanya perubahan *bandwith* yang digunakan oleh CC.

4. Merekonsiliasi layanan yang digunakan oleh pelanggan terhadap invoice yang sudah dibuat dan membuat Minute Of Meeting (MOM)

Pada saat invoice diterbitkan dan dikirim ke perusahaan pelanggan, terkadang perusahaan mengalami ketidakcocokan data layanan yang ada di *invoice* sehingga mempengaruhi jumlah tagihan yang dibebankan kepada CC. Maka perlu dilakukan sebuah rekonsiliasi dengan tujuan untuk pencocokan data yang dimiliki oleh Telkom dengan pihak perusahaan pelanggan.

Ketidakcocokan ini terjadi karena terdapat layanan yang sudah tidak digunakan oleh CC dalam operasional perusahaannya sehingga layanan yang sudah tidak digunakan tersebut seharusnya tidak masuk kedalam *invoice*. Karena apabila layanan tersebut tetap masuk kedalam list layanan di *invoice*, ini akan membuat perusahaan pelanggan tersebut mengalami kerugian.

Apabila jika sudah terjadi ketidakcocokan seperti itu akan dilakukan sebuah pertemuan antara pihak FMS Telkom dengan perusahaan pelanggan yang menggunakan layanan dari Telkom. Pertemuan dilakukan sesuai kesepakatan antara kedua pihak, baik pertemuan akan dilakukan di Telkom maupun diluar Telkom. Pertemuan ini untuk merekonsiliasi secara langsung agar lebih mudah untuk menemukan jalan keluar dari ketidakcocokan tersebut.

Yang dilakukan oleh praktikan adalah mengikuti pertemuan tersebut bersama pembimbing dan tim support FMS untuk membahas ketidakcocokan ini. Praktikan mulai membuat list data layanan yang digunakan oleh perusahaan tersebut dan tim melakukan sebuah pembahasan. Ketika praktikan menemukan data account number yang tidak cocok, maka data tersebut yang menjadi pembahasan utama.

Setelah melakukan pembahasan bersama antara pihak FMS Telkom dan CC, maka akan menghasilkan sebuah keputusan apakah layanan tersebut memang harus dihilangkan dari list layanan di *invoice* atau tetap masuk kedalam tagihan yang harus dibayar. Dan apabila terdapat layanan yang memang harus dilakukan DO maka praktikan akan membuat *Minute Of Meeting* (MOM) untuk memastikan *customers* jika terdapat validasi ulang terhadap layanan yang sedang

digunakan oleh perusahaan terkait untuk segera di non aktifkan. MOM akan ditanda tangani oleh pihak-pihak yang bersangkutan seperti pihak dari perusahaan yang menggunakan layanan dan pihak dari Telkom yaitu *Account Manager (AM)* yang bertanggung jawab terhadap perusahaan tersebut.

5. Membuat Surat Penawaran Harga (SPH) dan list project

Agar jasa layanan dan jaringan telekomunikasi yang dimiliki Telkom dapat digunakan oleh *customers* maka yang harus dilakukan oleh tim FMS adalah menawarkan produk tersebut ke perusahaan-perusahaan yang diwakili oleh *Account Manager (AM)* FMS sebagai penghubung dengan *customers*.

Untuk melakukan sebuah penawaran produk, prosedur pertama yang dilakukan oleh segmen FMS adalah membuat Surat Penawaran Harga (SPH) yang akan diberikan kepada pihak *customers*. Hal ini bertujuan supaya perusahaan tersebut dapat mengetahui ketentuan harga layanan yang dibuat oleh pihak Telkom. Sebelum perusahaan tersebut memberikan hasil keputusan akhir apakah akan menggunakan layanan dari Telkom atau tidak, perusahaan tersebut bisa melakukan sebuah negosiasi mengenai harga layanan yang sudah ditetapkan oleh pihak Telkom. Jadi bisa dikatakan prosedur awal ini bertujuan untuk menentukan kesepakatan harga.

Pada bagian ini praktikan diberikan tugas untuk membuat draft SPH yang dibutuhkan oleh tim *solution* agar dapat memenuhi prosedur yang akan diajukan ke pihak *customers*. Praktikan membuat format nya terlebih dahulu supaya bisa diinput data yang harus diisi kedalam SPH. Selanjutnya data dimasukkan

kedalam format SPH yang berupa nama perusahaan, layanan yang akan digunakan, jumlah harga yang akan ditawarkan, dan ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan dari Telkom yaitu berupa besarnya pajak, biaya pemasangan, dan sebagainya.

Setelah SPH itu siap untuk dikemas, surat harus ditanda tangani oleh *Account Manager* (AM) yang bertanggung jawab terhadap kontrak penawaran tersebut. Setelah SPH sudah ditanda tangani, maka AM akan segera mengirimkan surat tersebut ke perusahaan yang ingin melakukan kerjasama untuk menggunakan jasa layanan dan jaringan telekomunikasi Telkom.

Langkah selanjutnya yang dilakukan oleh praktikan setelah SPH tersebut sudah selesai dikemas, maka praktikan harus memasukkan SPH tersebut kedalam list project yang dimiliki oleh segmen FMS. Ini bertujuan supaya segmen mengetahui project apa saja yang sudah dilakukan oleh segmen FMS dalam menawarkan layanan ke perusahaan-perusahaan. Selain itu, di dalam list project juga terdapat info sampai mana *progress* dari penawaran yang dilakukan. Mulai dari pembuatan SPH sampai dengan layanan tersebut disepakati harga dan pemakaiannya. Jadi list project sangat berguna untuk mengetahui seluruh informasi kegiatan project yang dilakukan FMS.

C. Kendala yang Dihadapi

Selama melaksanakan PKL, praktikan tidak selalu berjalan dengan lancar dalam mengerjakan tugasnya. Praktikan juga menghadapi beberapa kendala dalam melaksanakan pekerjaan, antara lain:

1. Sulitnya praktikan untuk beradaptasi dengan tim yang sudah solid. Dengan adanya praktikan masuk ke dalam tim tersebut, maka tim perlu menyesuaikan diri kembali dengan anggota baru;
2. Pergantian sistem membuat praktikan menjadi terhambat dalam proses pembuatan *invoice*. Untuk membuat sebuah *invoice* harus sampai dengan proses *billing complete*. Namun dengan adanya pergantian sistem tersebut, maka proses *billing* tidak complete karena tim inputers belum menguasai sistem tersebut secara menyeluruh;
3. Praktikan kurang teliti dalam menginput account number atau mengerjakan tugas yang diberikan oleh manager;
4. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di segmen FMS sehingga pembagian *jobdesk* per tim menjadi *double* untuk menjalankan tugas perusahaan yang membuat pekerjaan tidak cepat selesai.

D. Cara Mengatasi Kendala

Setelah mengalami kendala-kendala yang praktikan sebutkan sebelumnya, maka praktikan berusaha mencari solusi untuk mengatasi kendala tersebut, adapun usaha-usaha yang dapat dilakukan oleh praktikan dalam menghadapi kendala yang dihadapi selama PKL, antara lain:

1. Memanfaatkan waktu untuk sering bergabung dengan tim ketika sedang melakukan sebuah pekerjaan. Supaya tim dan praktikan dapat dengan mudah menyesuaikan diri untuk melakukan sebuah pekerjaan yang efektif dan efisien;

2. Dengan adanya pergantian sistem dari Ticares menjadi CRM (*Customer Relationship Management*) maka staf masih belum menguasai penggunaan software baru tersebut. Oleh sebab itu manajemen Telkom harus mengadakan sebuah pelatihan terhadap karyawannya. Dan karena sistem belum digunakan secara maksimal yang menyebabkan *invoice* tidak bisa dibuat secara otomatis dikarenakan proses *billing* belum *complete* maka praktikan dapat membuat *invoice* dengan menggunakan *customized* atau pembuatan dilakukan secara manual;
3. Sebelum praktikan memberikan laporan hasil kerja ke manager, praktikan akan mengkonfirmasi terlebih dahulu pekerjaan tersebut ke pembimbing untuk meminimalisir kesalahan yang bisa saja terjadi;
4. Segmen Financial Management Services (FMS) memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) baru agar hasil pekerjaan lebih efektif dan efisien. Karena apabila tim harus mengerjakan tugas yang terlalu banyak dan tidak sesuai dengan porsinya maka pekerjaan yang dihasilkan tidak akan sesuai dengan pencapaian segmen.