

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BAGIAN PLASA  
TELKOM JAKARTA UTARA**

**RIA RIYANTI**

**8105142712**



*Building  
Future  
Leaders*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
KONSENTRASI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

## **LEMBAR EKSEKUTIF**

**RIA RIYANTI. 8105142712. Laporan Praktik Kerja Lapangan. Jakarta: Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, September 2017.**

*Praktik Kerja Lapangan (PKL) di laksanakan di Divisi Customer Care Bagian Plasa PT Telkom Jakarta Utara selama kurang lebih 1 bulan terhitung sejak tanggal 25 Juli sampai dengan 26 Agustus 2016. Tujuan dilaksanakannya PKL adalah agar mahasiswa bisa mendapatkan pengalaman kerja secara langsung, serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai dunia kerja dan juga memperoleh surat keterangan kerja dari instansi terkait.*

*Penulis laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Universitas Negeri Jakarta Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.*

*PT Telkom merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom menyediakan jasa telepon tetap kabel, jasa telpon tetap nirkabel, jasa telpon bergerak, data/internet serta jasa multimedia lainnya.*

*Pelaksanaan kerja yang dilakukan Praktikan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah Input Data Laporan Komplain dan Klaim Pelanggan, Menggandakan Dokumen, Melakukan Penawaran Produk Melalui Telepon, Mengarsip Dokumen, dan Memperbaiki Sistem Pelanggan Telkom. Dalam pelaksanaannya, Praktikan menemukan beberapa kendala diantaranya ; Komunikasi yang kurang efektif sehingga dalam melakukan pekerjaannya Praktikan sering mengalami mis komunikasi yang berakibat pada hasil pekerjaan yang tidak dapat selesai dengan baik, dan saat Praktikan menawarkan produk melalui telepon kepada pelanggan. Dan kendala kedua adalah fasilitas kantor yang disediakan untuk Praktikan yakni tidak dalam kondisi yang baik sehingga memperlambat Praktikan dalam menyelesaikan pekerjaannya.*

*Dalam mengatasi kendala dalam hal komunikasi Praktikan mencoba untuk lebih sering membangun komunikasi terlebih dahulu dengan pembimbing atau karyawan yang lain, menanyakan hal-hal yang berkenaan dengan pekerjaan sehingga mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kerja, sedangkan dalam hal fasilitas kantor yang kurang terpelihara Praktikan mencoba melakukan pemeliharaan dan perawatan dengan sebaik-baiknya dengan membersihkannya secara teratur, melakukan scanning secara berkala, serta membersihkan komputer dari file tidak berguna dan backup data untuk mengantisipasi kelebihan kapasitas dan menggunakan laptop sesuai dengan kebutuhan.*

*Praktikan dapat menarik kesimpulan bahwa Praktik Kerja Lapangan merupakan sarana untuk mempersiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya dan memberikan banyak pengalaman, keterampilan serta pengetahuan baru. Diharapkan perusahaan bisa menyediakan fasilitas kantor yang layak karena ketersediaan fasilitas kantor dengan kualitas baik, sangat dibutuhkan setiap organisasi dalam menyelenggarakan kegiatannya guna mencapai tujuan yang diharapkan.*

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Bagian Plasa  
Telkom Jakarta Utara

Nama Praktikan : Ria Riyanti

Nomor Registrasi : 8105142712

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,  
Pendidikan Ekonomi

Dosen Pembimbing



**Suparno, S.Pd, M.Pd**  

---

NIP. 19790828 201404 1 001



**Dr. Nuryetty Zain, MM**  

---

NIP. 19550222 198602 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Suparno, S.Pd, M.Pd

NIP. 19790828 2014041 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Darma Rika Swamarinda, M.SE</u> NIP.19830324 200912 2 002		04 Okt 2017
Penguji Ahli		
<u>Dewi Nurmalasari, S.Pd, MM</u> NIP. 19810114 200812 2 002		04 <del>OKTOBER</del> 2017
Dosen Pembimbing		
<u>Dr. Nurvetty Zain, MM</u> NIP. 19550222 198602 2 001		04 Okt 2017

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Praktikan panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga Praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini tepat pada waktunya.

Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat mata kuliah Praktek Kerja Lapangan dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Strata 1 (S1). Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di lakukan di Kementerian PT Telkom Jakarta Utara sub bagian Plasa Telkom. Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Praktikan khususnya dan juga para pembaca untuk menambah pengetahuan.

Dalam kesempatan ini, Praktikan ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak- pihak yang telah banyak membantu dan membimbing Praktikan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan sampai dengan proses penyusunan laporan, ini kepada :

1. Dr. Nuryetty Zain, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan selama pembuatan laporan.
2. Suparno, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Darma Rika Swamarinda, M. SE selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Martha Marlina Siregar selaku Manager Customer Care PT Telkom Jakarta Utara yang telah bersedia menerima Praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di kantor tersebut.
6. Eko Wahyudi, selaku Supervisor Plasa Telkom Jakarta Utara.
7. Nurdiana, selaku Front Manager Plasa Telkom Jakarta Utara yang telah membimbing Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
8. Seluruh Customer Service Representative Plasa Telkom Jakarta Utara yang senantiasa membantu dalam proses pekerjaan.
9. Orang tua, keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moril dan materil.

Semoga Laporan Praktik kerja Lapangan (PKL) di Kementerian Perhubungan ini dapat berguna bagi Praktikan dan pembaca, Praktikan menyadari bahwa Laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh sebab itu Praktikan mengharapkan kritikan dan saran.

Jakarta, September 2017

**Praktikan**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR EKSEKUTIF .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL.....	3
C. Kegunaan PKL .....	5
D. Tempat PKL .....	6
E. Jadwal Waktu PKL .....	7
 <b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL</b>	
A. Sejarah Perusahaan.....	10
B. Struktur Organisasi .....	14
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	19
 <b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN</b>	
A. Bidang Kerja.....	21
B. Pelaksanaan Kerja.....	24
C. Kendala Yang Dihadapi.....	30
D. Cara Mengatasi Kendala .....	32

**BAB IV KESIMPULAN**

A. Kesimpulan.....	44
B. Saran .....	46

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Kerja PKL .....	7
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan PKL .....	9

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo Telkom .....	14
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Telkom Grup .....	14
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Plasa Telkom Jakarta Utara.....	15
Gambar 3.1 Laporan Keluhan Pelanggan .....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin PKL.....	49
Lampiran 2 : Surat Penerimaan Mahasiswa PKL .....	51
Lampiran 3 : Daftar Hadir PKL .....	52
Lampiran 4 : Daftar Nilai PKL .....	53
Lampiran 5 : Sertifikat PKL.....	54
Lampiran 6 : Surat Keterangan PKL.....	55
Lampiran 7 : Kartu Konsultasi PKL .....	56
Lampiran 8 : Kegiatan Harian PKL .....	57
Lampiran 9 : Lembar Saran .....	62

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang PKL**

Kemajuan yang telah dicapai umat manusia dalam bidang teknologi merupakan sesuatu yang patut disyukuri, karena dengan kemajuan tersebut akan memudahkan manusia dalam mengerjakan pekerjaan dan tugas yang harus dikerjakannya. Peran teknologi tersebut membuat pekerjaan menjadi lebih cepat, tepat, praktis dan efisien. Namun, tidak semua kemajuan yang telah dicapai tersebut membawa dampak positif. Dikatakan demikian karena kemajuan teknologi akan berdampak pada peralihan sistem manual ke sistem komputerisasi ataupun mesin sehingga perusahaan tidak lagi membutuhkan tenaga manusia. Kemajuan di bidang teknologi akan meningkatkan kebutuhan perusahaan akan tenaga kerja yang terampil dan berkualitas, sehingga meningkatkan persaingan antar tenaga kerja.

Untuk mengatasi masalah di atas, lembaga pendidikan di Indonesia di tuntut untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta berdaya saing. Hampir setiap perguruan tinggi yang ada di Indonesia memberikan bekal berupa pelatihan maupun praktik langsung kepada mahasiswanya agar siap ketika memasuki dunia kerja, hal ini dilakukan untuk dapat menyesuaikan kebutuhan sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh setiap perusahaan sehingga dapat mengurangi munculnya pengangguran

karena ketidaksesuaian antara keahlian atau keterampilan yang dimiliki mahasiswa dengan kebutuhan perusahaan.

Program Studi Pendidikan Ekonomi merupakan salah satu program studi terbaik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, yang memiliki daya saing dan menjadi sebuah organisasi belajar yang unggul baik di lingkungan universitas maupun di di luar universitas. Misi Program Studi Pendidikan Ekonomi di antaranya yaitu melaksanakan peningkatan mutu program pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat di dalam dan di luar kampus. Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran merupakan salah satu jurusan yang diharapkan dapat menghasilkan peneliti yang dapat membantu pengembangan dan penelitian dalam suatu perusahaan atau instansi di bidang administrasi kantor. Maka dibutuhkan sumber daya manusia yang terampil, professional, dan berkualitas di bidang administrasi.

Untuk mencapai tujuan tersebut, salah satu langkah yang diambil di antaranya dengan menerjunkan mahasiswa secara langsung pada dunia kerja yang sebenarnya guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dunia kerja bagi para mahasiswa Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta, sekaligus memberikan kesempatan mengaplikasikan teori dan praktik di lapangan, mahasiswa diwajibkan menjalani program Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang disesuaikan dengan kebutuhan program studi masing-masing.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah kegiatan pemagangan bagi mahasiswa di dunia kerja baik di bidang industri maupun pemerintahan dan

merupakan mata kuliah wajib yang harus ditempuh oleh seluruh mahasiswa Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta. Kegiatan ini memiliki maksud agar mahasiswa mendapatkan pengalaman sebelum mereka memasuki dunia kerja yang sesungguhnya, sehingga mahasiswa akan mendapatkan bekal dari praktik yang sudah dilaksanakan. Dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini mahasiswa dihadapkan pada pekerjaan nyata yang harus diselesaikan sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan yang dikuasainya dan diharapkan mahasiswa dapat bekerja sesuai dengan bidang pekerjaan yang dihadapi.

Dengan adanya program Praktik Kerja Lapangan (PKL) diharapkan dapat memberikan kompetensi pada mahasiswa untuk dapat lebih mengenal, mengetahui, dan berlatih menganalisis kondisi lingkungan dunia kerja. Hal ini sebagai upaya Program Studi mempersiapkan diri mahasiswa dalam memasuki dunia kerja. Dalam hal ini, Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Telkom Jakarta Utara yang berada di Jl. Yos Sudarso No. 27-28 Kebon Bawang, Tanjung Priok, Jakarta Utara. Praktikan ditempatkan pada Divisi Customer Care, Sub Divisi *Service Assurance* bagian Plasa Telkom untuk mengerjakan kegiatan administrasi pada bagian Plasa Telkom.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Program Studi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta memberikan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) memiliki maksud agar mahasiswa mendapatkan pengalaman sebelum mereka memasuki dunia kerja

yang sesungguhnya, sehingga mereka bisa beradaptasi dengan lingkungan kerja dan menganalisis masalah-masalah yang akan timbul ketika bekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari saat berada di perguruan tinggi. Adapun maksud Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, antara lain untuk :

1. Mendapatkan wawasan dan pengetahuan tentang bidang kerja administrasi perkantoran di PT Telkom Jakarta Utara.
2. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari Praktikan saat belajar di perguruan tinggi.
3. Mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Sedangkan tujuan diselenggarakannya Praktik Kerja Lapangan, di antaranya untuk :

1. Memperoleh wawasan tentang bidang pekerjaan administrasi di suatu instansi atau perusahaan.
2. Memperoleh pengalaman dari pekerjaan nyata yang sesuai dengan teori yang diperoleh di bangku kuliah pada suatu instansi atau perusahaan.
3. Menghasilkan tenaga kerja yang memiliki keahlian *professional* dan mandiri dengan pengetahuan, dan etos kerja yang sesuai dengan tuntutan lapangan kerja.
4. Memperkokoh *link and match* antara dunia pendidikan dengan dunia kerja.

5. Membekali siswa dengan pengalaman-pengalaman yang sebenarnya di dalam dunia kerja, sebagai persiapan guna menyesuaikan diri dengan dunia kerja dan masyarakat.

### **C. Kegunaan PKL**

Adapun manfaat dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi PT Telkom Jakarta Utara**

- a. Membina dan mendidik tenaga kerja yang kompeten dan terampil.
- b. Menerapkan ilmu teori dan praktik yang diperoleh untuk menyelesaikan pekerjaan yang terdapat pada perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
- c. Sebagai sarana untuk menjembatani hubungan antara perusahaan dengan Universitas Negeri Jakarta di masa yang akan datang, khususnya mengenai rekrutmen tenaga kerja.
- d. Menggali potensi dan mengembangkan potensi sumber daya manusia.

#### **2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

- a. Sebagai bahan masukan untuk mengetahui sejauh mana kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.
- b. Sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menyerap dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat.
- c. Sebagai masukan untuk Konsentarsi Administrasi Perkantoran dalam rangka pengembangan Program studi.

- d. Sarana pengenalan instansi pendidikan Universitas Negeri Jakarta kepada badan usaha atau perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh Universitas Negeri Jakarta.

### **3. Bagi Mahasiswa**

- a. Dapat menerapkan ilmu teori dan praktik yang diperoleh dari bangku kuliah dan mengetahui perbandingan antara ilmu pengetahuan di bangku kuliah dengan dunia kerja.
- b. Dapat menguji kemampuan akademik pribadi baik dari segi disiplin ilmu maupun sosialisasi hidup bermasyarakat.
- c. Memperdalam dan meningkatkan ketrampilan serta daya kreatif diri yang sesuai dengan lingkungan di masa yang akan datang.
- d. Untuk menambah wawasan, kemampuan serta keterampilan yang dimiliki dalam dunia kerja.

### **D. Tempat PKL**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada sebuah instansi perusahaan, berikut nama perusahaan beserta alamat lengkapnya:

Nama Instansi : PT Telkom Jakarta Utara, Tbk.

Alamat : Jalan. Yos Sudarso No. 27-28 Kebon Bawang,  
Tanjung Priok – Jakarta Utara.

Telp. : (021) 5009950

Email : t-fleet.support@telkom.co.id

Website : www.telkom.co.id

Alasan Praktikan memilih PT Telkom sebagai tempat PKL adalah dikarenakan Telkom merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta, sehingga Praktikan merasa tertarik untuk bergabung dengan perusahaan dan mempraktikkan ilmu yang telah di dapat di bangku perkuliahan di bidang administrasi perkantoran. Lokasi perusahaan yang terletak di kota juga memudahkan akses kendaraan menuju PT Telkom Jakarta Utara.

#### E. Jadwal Waktu PKL

Praktik Kerja Lapangan pada PT Telkom Indonesia Jakarta Utara dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan dari tanggal 25 Juli sampai 26 Agustus 2016 dan ditempatkan di Divisi *Customer Care*, Sub Divisi *Service Assurance* bagian Plasa Telkom Yos Sudarso. Perincian waktu pelaksanaan PKL yaitu setiap hari Senin sampai Jumat, pukul 08.00-16.00 WIB. Sedangkan penyusunan log harian untuk laporan PKL dilakukan setiap hari selama praktek. Adapun jadwal pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yaitu :

**Tabel 1.1 Jadwal jam kerja Praktik Kerja Lapangan**

<b>Hari</b>	<b>Jam Kerja</b>	<b>Keterangan</b>
Senin s.d	08.00 – 12.00	Kerja
Kamis	12.00 – 13. 00	Istirahat
	13.00 – 16.00	Kerja
Jum'at	08.00 – 11.45	Kerja
	11.45 – 13.00	Istirahat
	13.00 – 16.00	Kerja

*Sumber : Data diolah oleh penulis*

Proses pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dibagi menjadi 4 tahap yaitu sebagai berikut :

#### 1. Tahap Observasi

Praktikan melakukan observasi kepada instansi yang menjadi tempat PKL. Observasi dilakukan pada awal bulan Mei 2016. Pada tahap observasi ini Praktikan langsung datang ke PT Telkom Jakarta Utara dan langsung menanyakan serta meminta izin untuk dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan kepada Bagian Kepegawaian. Praktikan juga menanyakan syarat administrasi yang dibutuhkan untuk melamar sebagai karyawan PKL, yang harus membuat proposal pengajuan terlebih dahulu.

#### 2. Tahap Persiapan

Pada tahap ini Praktikan mempersiapkan syarat-syarat pengantar dari Fakultas dan Universitas yang di tunjukan kepada instansi yang akan menjadi tempat pelaksanaan praktik kerja lapangan. Praktikan mengajukan surat permohonan ke BAAK pada akhir Mei 2016, proses pembuatan surat permohonan tersebut memerlukan waktu 10 hari. Surat PKL yang telah di proses kemudian di sampaikan kepada instansi sebagai bukti tertulis. Praktikan juga mempersiapkan proposal pengajuan sebagai syarat yang ditetapkan oleh PT Telkom jika ada mahasiswa yang ingin melakukan Praktik Kerja Lapangan.

#### 3. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama kurang lebih satu bulan terhitung sejak tanggal 25 Juli 2016 sampai dengan 26

Agustus 2016, dengan pelaksanaan kerja mulai dari hari Senin s.d Jumat Pukul 08.00 – 16.00.

#### 4. Tahap Pelaporan

Penulisan laporan praktik kerja lapangan dimulai setelah tahap pelaksanaan praktik kerja lapangan berakhir yaitu pada Januari 2017. Adapun penyusunan log harian untuk laporan PKL dilakukan setiap hari selama praktek. Hal yang dilakukan Praktikan pertama kali dalam penulisan laporan yaitu dengan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan yang terkait dengan pembuatan laporan, kemudian data tersebut diolah dan diserahkan sebagai tugas akhir praktikan.

**Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan PKL**

No	Tahapan PKL	Mei 2016					Juni 2016					Juli 2016					Agustus 2016					Agustus 2017					September 2017				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Observasi	■	■	■	■	■																									
2.	Persiapan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																				
3.	Pelaksanaan	■	■	■	■	■											■	■	■	■	■										
4.	Pelaporan	■	■	■	■	■																■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

**Ket :**

■	Observasi	■	Persiapan	■	Pelaksanaan
■	Pelaporan	■	Perkuliahhan		

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Telkom Group adalah satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan berbagai rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* serta layanan portal lainnya.

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom saja (IDX: TLKM, NYSE: TLK) adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta.

Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (52,56%), dan 47,44% dimiliki oleh Publik, Bank of New York, dan Investor dalam Negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, di antaranya PT Telekomunikasi

Selular (Telkomsel). Direktur Utama Telkom saat ini adalah Alex Janangkih Sinaga, menggantikan Arief Yahya yang telah menjadi Menteri Pariwisata di Kabinet Kerja Presiden Joko Widodo.

Dalam pengoperasiannya di seluruh wilayah Indonesia, PT Telkom Indonesia dibagi menjadi tujuh Divisi Regional (DIVRE), yaitu DIVRE I untuk wilayah Sumatera, DIVRE II untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya, DIVRE III untuk wilayah Jawa Barat; DIVRE IV untuk wilayah Jawa Tengah dan DI Yogyakarta; DIVRE V untuk wilayah Jawa Timur; DIVRE VI untuk wilayah Kalimantan; dan DIVRE VII untuk wilayah Indonesia bagian Timur.

## **1. Sejarah Telkom**

### **a. Era kolonial**

Pada tahun 1882, telah didirikan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Layanan komunikasi tersebut kemudian dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan *Post Telegraaf Telefoon* (PTT). Sebelumnya, pada 23 Oktober 1856, dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dengan Bogor (Buitenzorg). Pada tahun 2009 momen tersebut dijadikan sebagai patokan hari lahir PT Telkom.

### **b. Perusahaan negara**

Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian di tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

c. Perumtel

Di tahun 1974, PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Tahun 1980 seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah RI dan diubah menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Pada tahun 1989, ditetapkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

d. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero)

Pada tahun 1991, Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.

e. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk

Pada tanggal 14 November 1995, dilakukan Penawaran Umum Perdana saham Telkom. Sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ/JSX) dan Bursa Efek Surabaya (BES/SSX) (keduanya sekarang bernama Bursa Efek Indonesia (BEI/IDX), Bursa Efek New York (NYSE) (Diperdagangkan pada tanggal 14 Juli 2003) dan Bursa Efek London (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa Saham Tokyo. Jumlah saham yang dilepas saat itu adalah sekitar 933 juta lembar saham. Sejak 16 Mei 2014, saham Telkom tidak lagi

diperdagangkan di Bursa Efek Tokyo (TSE) dan pada 5 Juni 2014 di Bursa Efek London (LSE).

Pada tahun 1999 ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Sejak 1989, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia. Pada tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal. Pada 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan "*New Telkom*" yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

## 2. Visi dan Misi

Visi perusahaan :

*"Be The King of Digital in The Region"*

Misi perusahaan :

*"Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization"*

*Corporate Culture : The Telkom Way*

*Basic Belief : Always The Best*

*Core Values : Solid, Speed, Smart*

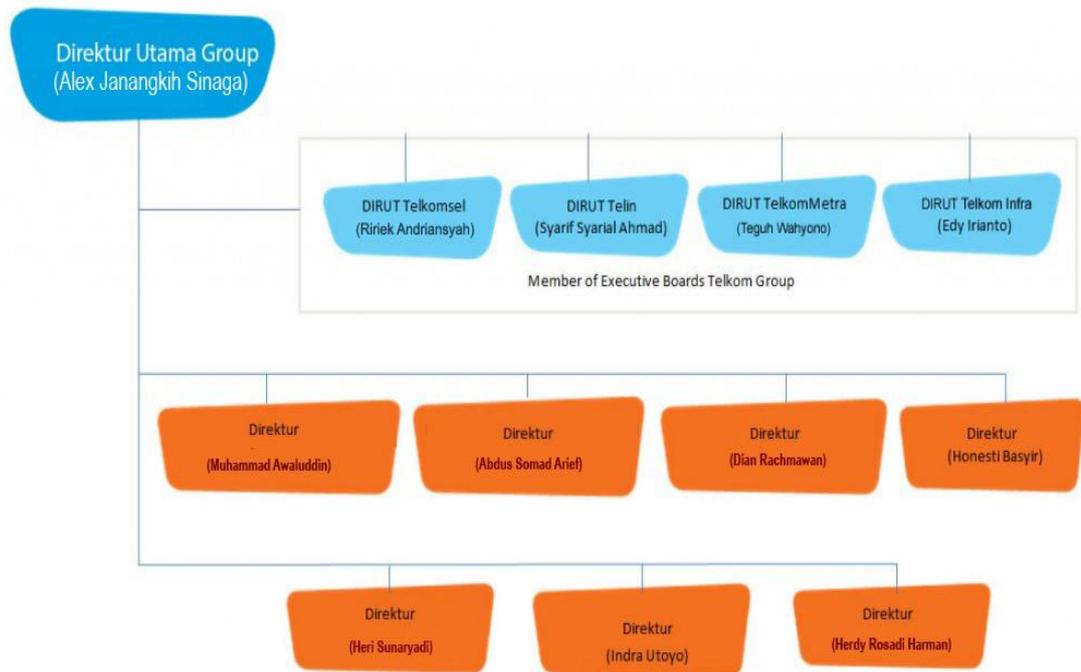
*Key Behaviours : Imagine, Focus, Action*



**Gambar 2.1 Logo Telkom**  
*Sumber: www.telkom.co.id*

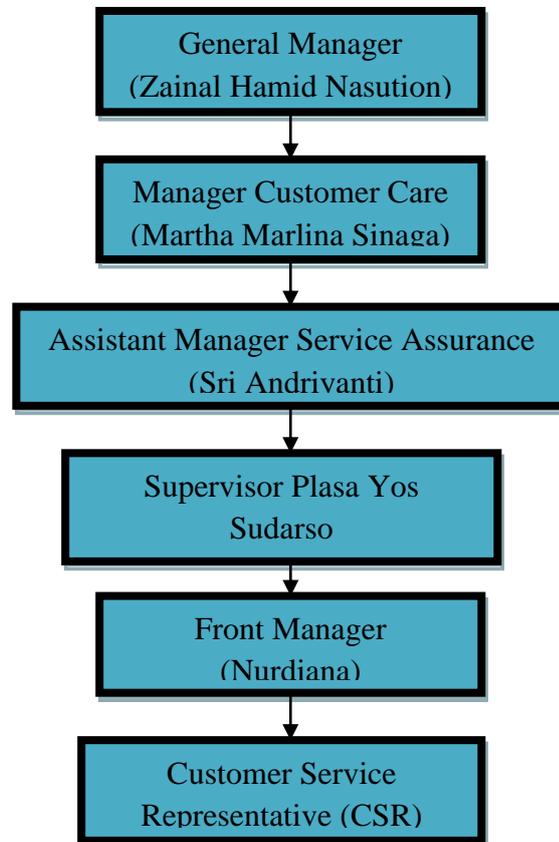
## B. Struktur Organisasi

Suatu perusahaan memerlukan struktur organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan dengan lebih efektif. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang menunjukkan seluruh kegiatan-kegiatan perusahaan, hubungan antar fungsi-fungsi serta wewenang dan tanggungjawabnya.



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Telkom Group**  
*Sumber : www.telkom.co.id*

## 2. Plasa Yos Sudarso, PT Telkom Indonesia Jakarta Utara



**Gambar 2.3 Struktur Organisasi Plasa Telkom Jakarta Utara**

*Sumber : Front Manager Plasa Telkom Jakarta Utara*

Divisi Customer Care merupakan divisi yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan. Layanan pelanggan (*customer care*) adalah salah satu faktor kunci sukses perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang serta bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga terus meningkat. Untuk meraih hal tersebut, perlu meningkatkan jumlah pelanggan yang dimiliki. Inilah yang menjadi tugas pokok Divisi Customer Care. Divisi Customer Care bertujuan untuk memelihara dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, dan juga mendapatkan pelanggan-pelanggan yang

baru. Banyak aspek yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Dalam era pasar bebas saat ini, banyak ditawarkan barang-barang bermutu saja, tapi hubungan yang berlanjut antara penjual dan pelanggan belum diperhatikan dengan baik. Pelayanan prima (*customer care*) yang baik dibutuhkan semua anggota perusahaan, tanpa kecuali.

Deskripsi Kerja Bagian Customer Care adalah sebagai berikut:

*a. Manager Customer Care*

Manager Customer Care memastikan bahwa semua pertanyaan dan keluhan pelanggan ditangani dengan efektif dan efisien. Manager Customer Care juga bertanggungjawab atas target produk dan pencapaiannya. Berikut adalah tugas/fungsi Manager Customer Care:

- 1) Mengatur tim kepuasan pelanggan yang efektif.
- 2) Memastikan bahwa tim memiliki sumberdaya yang memadai dan terlatih.
- 3) Berkomunikasi secara sopan melalui telepon dan email dengan pelanggan untuk menyelesaikan masalah dan memberikan saran.
- 4) Memastikan semua pertanyaan dan permintaan pelanggan direspon secara tepat waktu.
- 5) Memastikan semua keluhan ditangani sesuai dengan pedoman perusahaan dan diselesaikan sesegera mungkin.
- 6) Memastikan pengetahuan yang mendalam tentang produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

- 7) Mengembangkan kebijakan layanan pelanggan dan prosedur untuk penggunaan internal dan eksternal.

b. *Assistant Manager Service Assurance*

Tugas Pokok :

- 1) Memberikan pengarahan pada *Customer Service* bagaimana sikap/perilaku dan cara melayani pelanggan, bagaimana cara menawarkan produk atau alternative solusi bagi pelanggan.
- 2) Memastikan ketersediaan mesin antrian, kursi tunggu, dinding, kerapihan brosur, kebersihan lantai dan toilet, pendingin ruangan, kelengkapan sarana kerja CSR, *standing banner* dan lain-lain.
- 3) Menentukan tolak ukur kinerja dan standar yang menjadi target dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

c. *Supervisor Plasa*

*Supervisor Plasa* bertanggungjawab atas pelayanan terhadap pelanggan mengenai pasang baru IndiHome atau telepon kabel.

d. *Front Manager*

Tugas Pokok:

- 1) Menyeleksi, menempatkan, melatih, dan mengevaluasi CSR.
- 2) Memastikan bahwa semua CSR Plasa menguasai sistem komputer Plasa dan etika menerima telepon.
- 3) Menyambut tamu VIP.
- 4) Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.

- 5) Menjaga kedisiplinan para CSR dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan.
- 6) Meningkatkan kualitas dan prestasi CSR yang berprestasi dengan memberikan penghargaan.

e. *Customer Service Representative (CSR)*

*Customer service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi. *Customer Service Representative (CSR)* merupakan salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan. Melalui tangan CSR, perusahaan dapat memberikan persepsi yang positif kepada pelanggan dan dapat mengetahui apa yang menjadi ekspektasi pelanggan.

Tugas pokok CSR adalah:

- 1) Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir dengan jelas tentang jasa layanan perusahaan.
- 2) Mengidentifikasi dan mencatat permasalahan atau keluhan pelanggan.
- 3) Menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan pelanggan.
- 4) Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan.
- 5) Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.

- 6) Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.

### **C. Kegiatan Umum Perusahaan**

Telkom menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wireline*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data/internet serta jasa multimedia lainnya. Berikut penjelasan portofolio bisnis Telkom :

#### *a. Telecommunication*

Telekomunikasi merupakan bagian bisnis legacy dari Telkom. Sebagai ikon bisnis perusahaan, Telkom melayani sambungan telepon kabel tidak bergerak atau *Plain Ordinary Telephone Service (POTS)*, telepon nirkabel tidak bergerak, layanan komunikasi data, *broadband*, satelit, penyewaan jaringan dan interkoneksi, serta telepon seluler yang dilayani oleh anak perusahaan yakni Telkomsel. Layanan telekomunikasi Telkom telah menjangkau beragam segmen pasar mulai dari pelanggan individu sampai dengan Usaha Kecil dan Menengah serta korporasi.

#### *b. Information*

Layanan informasi merupakan model bisnis yang dikembangkan Telkom dalam ranah *New Economy Business (NEB)*. Layanan ini memiliki karakteristik sebagai layanan terintegrasi bagi kemudahan proses kerja dan transaksi yang mencakup *Value Added Services (VAS)* dan *Managed Application/IT Outsourcing (ITO)*, *e-Payment* dan *IT enabler Services (ITeS)*.

c. *Media*

Media merupakan model bisnis Telkom yang dikembangkan sebagai bagian dari NEB. Layanan ini menawarkan Free To Air (FTA) dan Pay TV untuk gaya hidup digital yang modern yakni USeeTV.

d. *Edutainment*

*Edutainment* menjadi salah satu layanan andalan dalam model bisnis NEB Telkom dengan menargetkan segmen pasar anak muda. Telkom menawarkan beragam layanan di antaranya *Ring Back Tone (RBT)*, *SMS Content*, portal dan lain sebagainya.

e. *Services*

*Services* menjadi salah satu model bisnis Telkom yang berorientasi kepada pelanggan. Ini sejalan dengan *Customer Portfolio* Telkom kepada pelanggan Personal, Home, Enterprise, Wholesale, dan Internasional.

Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain bidang telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis legacy sampai New Wave Business. Untuk menjalankan portofolio bisnisnya tersebut, Telkom Group memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

### **BAB III**

#### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

##### **A. Bidang Kerja**

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada PT Telkom Indonesia Jakarta Utara, Praktikan melaksanakan PKL di Divisi Customer Care Sub Divisi Service Assurance. Praktikan ditempatkan di Plasa Telkom Jakarta Utara. Plasa Telkom merupakan outlet/tempat pelayanan milik Telkom, yang sepenuhnya dikelola oleh Telkom dan atau dikerjasamakan dengan mitra disediakan untuk melayani pelanggan/calon pelanggan/pengguna jasa Telkom yang ingin dilayani secara langsung (*face to face*) dengan berbagai kemungkinan latar belakang/penyebab, baik mengenai kebutuhan akan segala informasi yang berkaitan dengan produk layanan Telkom maupun untuk pemenuhan kebutuhan produk itu sendiri.

Plasa Telkom didesain sedemikian rupa untuk melayani pelanggan/calon pelanggan/pengguna jasa Telkom yang ingin dilayani secara langsung (*face to face*) agar pelanggan atau calon pelanggan merasa nyaman dan dihargai sehingga mereka akan menjadi pelanggan loyal dan tetap menggunakan produk Telkom. Karena PT Telkom selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggannya. Karena di Plasa Telkom inilah pelanggan mencurahkan semua apa yang dikeluhkan, jadi intinya Plasa Telkom ini menjadi wakil dari PT Telkom untuk menyelesaikan semua permasalahan yang dikeluhkan pelanggan. Sehingga semua permasalahan cukup diselesaikan di Plasa Telkom, sehingga Plasa Telkom menjadi *One Stop*

*Solution* dan *One Stop Service* sehingga pelanggan tidak “dipimpong”. Tempat melayani pelanggan di Plasa Telkom ini disebut Backroom, Backroom Plasa Telkom merupakan salah satu unit bagian Plasa Telkom yang sangat penting dalam melayani customer atau pelanggan untuk itu backroom wajib memiliki misi layanan yang sesuai dengan standar pelayanan telkom yaitu: tulus, ikhlas ramah, mudah, cepat dan pasti.

Di Plasa Telkom ada bagian yang namanya Customer Service Representative (CSR) yang merupakan salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan. Melalui tangan CSR, perusahaan dapat memberikan persepsi yang positif kepada pelanggan. Melalui tangan CSR pula perusahaan dapat mengetahui apa yang menjadi ekspektasi pelanggan.

Selain menangani masalah keluhan/komplain dan klaim, Plasa Telkom juga melayani pemasangan baru IndiHome yang dilayani oleh Sales Retention OBC secara langsung kepada pelanggan. Pelanggan akan diberi edukasi terlebih dahulu tentang produk *Triple Play* IndiHome, diberi tahu terkait biaya dan setorannya. Mereka juga bisa memberikan edukasi pada pengunjung Telkom yang sedang menunggu di Plasa yang belum menggunakan IndiHome.

Selama pelaksanaan PKL Praktikan telah melaksanakan tugas-tugas PKL. Tugas tersebut merupakan pengaplikasian keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh di tempat kerja dan didukung dengan adanya ketrampilan yang sudah diperoleh di bangku kuliah Konsentrasi Pendidikan

Administrasi Perkantoran. Pekerjaan yang dilakukan di antaranya, input data komplain dan klaim pelanggan, *caring* (menawarkan produk melalui telepon), koreksi sistem pelanggan (memperbaiki sistem pelanggan yang bermasalah), menggandakan dokumen (fotokopi), mencetak dokumen (*print*), dan lain-lain.

Adapun bidang pekerjaan yang Praktikan lakukan selama pelaksanaan PKL adalah sebagai berikut :

#### 1. Bidang Manajemen Database

Manajemen database adalah bagian dari sumber daya informasi yang mencakup semua kegiatan yang memastikan bahwa sumber daya informasi yang akurat, mutakhir, aman dari gangguan dan tersedia bagi pemakai.

Adapun pekerjaan dalam bidang manajemen database adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan input data komplain dan klaim pelanggan pada Logbook Plasa Telkom Jakarta Utara.
- b. Melakukan input data pemasangan baru produk IndiHome.

#### 2. Bidang Kerja Teknologi Perkantoran

Pekerjaan dalam bidang teknologi perkantoran di antaranya menggandakan dokumen (fotokopi) data komplain dan klaim pelanggan serta data pemasangan telepon/IndiHome baru.

#### 3. Bidang Manajemen Kearsipan

Pekerjaan yang berkaitan dengan bidang kearsipan yaitu pengelolaan dokumen-dokumen, penyimpanan dan penemuan arsip kembali.

#### 4. Bidang Komunikasi Bisnis

Pekerjaan dalam bidang komunikasi bisnis di antaranya adalah melakukan penawaran produk perusahaan kepada pelanggan.

#### **B. Pelaksanaan Kerja**

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Telkom Jakarta Utara, Praktikan berusaha untuk dapat cepat beradaptasi dengan lingkungan tempat kerja dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan baik dan tepat waktu. Dalam melaksanakan tugas yang diberikan, Praktikan dibimbing oleh Bapak Nurdiana, selaku *Front Manager* Plasa Telkom Jakarta Utara sehingga Praktikan dapat memahami tugas pekerjaan yang diberikan dengan baik.

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Telkom Indonesia Jakarta Utara terhitung mulai pada tanggal 25 Juli 2016 sampai dengan 26 Agustus 2016, kegiatan ini dilaksanakan selama hari kerja yaitu Senin s.d Jumat Pukul 08.00 – 16.00 WIB. Adapun langkah- langkah pelaksanaan kerja yang Praktikan lakukan Praktikan selama pelaksanaan praktik kerja lapangan antara lain sebagai berikut:

1. Bidang Manajemen Database
  - a. Menginput dokumen komplain dan klaim pelanggan (*Data Entry*)

Entri data adalah proses pemindahan data dari fisik menjadi data digital yang dapat diolah oleh software. Yang dimaksud data fisik adalah data yang ada di dokumen-dokumen kertas ataupun catatan lainnya. Data tersebut akan diketik dan dimasukkan ke dalam dokumen digital di komputer. Kegiatan

yang dilakukan oleh Praktikan adalah input data komplain atau keluhan beserta klaim pelanggan yang datang ke Plasa pada Logbook Plasa Telkom Jakarta Utara, berdasarkan data yang telah diberikan oleh petugas *Customer Service*. Adapun langkah- langkah input data yaitu :

- 1) Pegawai *Customer Services* (CS) menyerahkan dokumen keluhan dan klaim pelanggan kepada Praktikan yang akan di input.
- 2) Praktikan menyalakan komputer.
- 3) Memasukan *password* yang diberikan oleh pembimbing.
- 4) Menyambungkan komputer dengan koneksi internet.
- 5) Membuka Logbook Plasa Telkom Jakarta Utara.
- 6) Mengisi form Logbook Plasa Telkom Jakarta Utara, dengan pilihan sebagai berikut :
  - a) Nama CSR
  - b) Tanggal Input Data
  - c) Identitas Customer (No. Identitas, Nama, No HP, Email Pelanggan, No Telepon, No Internet)
  - d) Action CSR (Service yang diminta oleh pelanggan/Keluhan pelanggan)
  - e) Jawaban keluhan/request pelanggan
  - f) Status keluhan
- 7) Setelah data di input, Praktikan memisahkan dokumen tersebut sesuai dengan jenisnya.

- 8) Jika diperlukan, Praktikan menggandakan (fotokopi) terlebih dahulu dokumen tersebut.

**LAPORAN KELUHAN PELANGGAN**

Telkom Indonesia

Telepon     Speddy     Flexi     ISDN     Usee TV

Nomor Laporan: [Grid]  
 Nama Pelapor: [Grid]  
 Nomor Fastel: [Grid]

Masalah:  PSB     Gangguan     Pelayanan  
 Isolir     Klaim Tagihan     Intagjastel

Nomor yang bisa dihubungi: [Grid]  
 Telepon: [Grid]  
 CDMA: [Grid]  
 GSM: [Grid]  
 E-MAIL: [Grid]

Uraian Pelaporan: [Pembatalan, tidak ada yg setting Usee TV]

Diisi petugas:  UBC     Jaringan     FWN  
 Diteruskan ke:  Datel Lain

Tindak Lanjut: [Klaim tagihan ACC DM & MC Usee TV]

Petugas Penerima Laporan: [Signature]  
 Jakarta, 3 Juli 2015  
 Pelapor: [Signature]  
 [Signature]

Kantor: Wilayah Telekomunikasi Bekasi  
 PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk  
 J. Raya Tembung Raya No. 4  
 Bekasi 17141  
 T: (021) 889 0000  
 F: (021) 889 4100

claim close  
telus

**Gambar 3.1 Laporan Keluhan Pelanggan**

b. Menginput dokumen pemasangan baru

Selain dokumen komplain/keluhan dan klaim, Praktikan juga menginput data pemasangan baru produk triple play IndiHome yang masih *pending* (belum diproses) pada program Microsoft Excel agar segera diproses. Adapun langkah kerjanya adalah sebagai berikut :

- 1) Praktikan menerima dokumen pemasangan baru dari pembimbing.
- 2) Praktikan menyalakan komputer.
- 3) Memasukan *password* yang diberikan oleh pembimbing.
- 4) Praktikan membuka program Microsoft Excel.
- 5) Praktikan membuat tabel terlebih dahulu.
- 6) Praktikan mulai melakukan input data berdasarkan dokumen pemasangan baru yang masih belum diproses.

## 2. Teknologi Perkantoran

Pekerjaan yang dilakukan oleh Praktikan di dibidang teknologi perkantoran adalah penggandaan dokumen adalah proses memperbanyak/melipatgandakan dokumen sesuai dengan kebutuhan dengan menggunakan alat pengganda. Alat pengganda yang digunakan di sini adalah mesin fotokopi. Seringkali Praktikan diminta untuk menggandakan dokumen komplain dan klaim pelanggan serta data pemasangan telepon/IndiHome baru jika diperlukan sebelum diarsipkan. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh Praktikan saat menggandakan dokumen :

- a. Menekan tombol *on* untuk menghidupkan mesin fotokopi.
- b. Meletakkan kertas yang akan difotokopi pada kaca yang menjadi tempat fotokopi.
- c. Atur posisi kertas dengan bagian tepi atas menempel di garis skala dengan posisi yang tepat di tengah.
- d. Tekan tombol *paper select*, lalu pilih ukuran kertasnya.
- e. Tekan tombol jumlah kertas yang akan di *copy*.
- f. Tekan tombol *start*, tunggu hingga mesin selesai mengeluarkan kertas hasil penggandaan.
- g. Setelah selesai, matikan mesin dengan menekan tombol *off*.

## 3. Bidang Manajemen Kearsipan

Setelah selesai menginput dokumen yang diberikan oleh *Customer Service Plaza* yang berisi keluhan, komplain, klaim dan pemasangan baru,

selanjutnya Praktikan memisahkan dokumen-dokumen tersebut sesuai dengan jenisnya untuk kemudian di arsipkan dan mudah saat ditemukan kembali.

Adapun langkah-langkah kerjanya adalah sebagai berikut :

- a. Praktikan meneliti terlebih dahulu apakah dokumen tersebut sudah di input. Jika sudah terdapat tanda centang (√) pada dokumen.
- b. Menyortir atau memisahkan dokumen sesuai dengan jenisnya, apakah dokumen tersebut termasuk klaim, pemasangan baru atau keluhan.
- c. Menyimpan dokumen ke dalam *box file*.
- d. Menata arsip dengan baik menggunakan sistem kronologis.

Selain penyimpanan arsip, Praktikan juga sesekali bertugas untuk menyiapkan surat penawaran produk untuk pelanggan dengan memberi stempel dan memasukannya ke dalam amplop. Tak jarang Praktikan juga diminta untuk menyerahkan dokumen kepada pegawai Telkom lain.

#### 4. Bidang Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis merupakan suatu proses pertukaran pesan atau informasi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi produk kerja di dalam struktur dan sistem organisasi yang kondusif. Dalam kegiatan komunikasi bisnis, pesan hendaknya tidak hanya sekedar informatif tetapi juga harus persuasif. Dalam bidang komunikasi bisnis Praktikan melakukan tugas untuk menawarkan produk kepada pelanggan melalui telepon (*caring*). Praktikan bertugas untuk mempromosikan produk *Triple Play* IndiHome kepada pelanggan Telkom (pelanggan yang sudah memasang telepon) lewat telepon.

IndiHome adalah salah satu produk layanan yang terpadu dalam satu paket yang meliputi layanan komunikasi, data dan *entertainment* seperti telepon rumah, internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*) dan layanan televisi interaktif dengan teknologi IPTV (USeeTV).

Adapun langkah-langkah Praktikan dalam melakukan penawaran produk melalui telepon adalah sebagai berikut :

- a. Praktikan menyalahkan komputer.
- b. Memasukan *password* yang diberikan oleh pembimbing.
- c. Praktikan menerima data nomor telepon pelanggan Telkom yang belum menggunakan IndiHome.
- d. Praktikan mempelajari terlebih dahulu produk IndiHome dan promo-promo menarik yang akan ditawarkan.
- e. Praktikan bersiap-siap untuk menggunakan telepon.
- f. Menekan tombol nomor telepon pelanggan dari data yang telah diberikan oleh pembimbing.
- g. Saat pelanggan sudah menjawab, Praktikan memperkenalkan diri terlebih dahulu dan selanjutnya mulai menawarkan IndiHome.
- h. Praktikan melakukan edukasi tentang IndiHome kepada pelanggan, jika mereka belum tahu sama sekali.
- i. Kemudian Praktikan menginput data hasil *caring* pelanggan menggunakan Microsot Excel. Data tersebut berisi apakah pelanggan tertarik menggunakan IndiHome, belum tertarik atau sudah menggunakan produk lain yang sejenis.

Dalam kesempatan ini Praktikan perlu memberi informasi mengenai produk IndiHome kepada pelanggan disertai dengan promo harga menarik. Diperlukan pemahaman terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Telkom. Sebelumnya Praktikan diberi kesempatan untuk mempelajarinya lewat brosur dan dokumen penawaran yang diberikan. Jika ada pelanggan yang tertarik untuk memasang IndiHome, karyawan Telkom akan menghubungi lebih lanjut untuk memberikan detailnya.

### **C. Kendala Yang Dihadapi**

Setiap pekerjaan yang dilakukan kadang kala tidak berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, berbagai kendala akan menjadi penghambat dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Hal tersebut juga sering kali terjadi dalam proses Praktik Kerja Lapangan. Pada kenyataannya pelaksanaan PKL tidaklah semudah yang Praktikan bayangkan karena Praktikan menemukan beberapa kendala saat pelaksanaan PKL tersebut.

Kendala yang dialami oleh Praktikan saat melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT Telkom Indonesia Jakarta Utara yaitu sebagai berikut :

#### **1. Komunikasi yang kurang efektif**

Komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan terhambatnya penyelesaian tugas dan pekerjaan. Oleh karena itu komunikasi merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan pekerjaan. Saat melaksanakan PKL Praktikan terhambat oleh banyaknya penggunaan istilah-istilah Telkom yang sangat asing dan kurang dimengerti, sehingga mengalami kendala saat proses input data. Sebelumnya Praktikan

mencoba meminimalisir dengan bertanya mengenai istilah itu kepada pembimbing, tetapi tetap saja hal tersebut kurang cepat untuk dimengerti. Selain itu antara berkas yang sudah di input dan belum di input disatukan oleh karyawan PT Telkom, sehingga Praktikan harus memeriksanya satu per satu apakah sudah di input atau belum. Perbedaan penulisan antara Customer Service satu dengan yang lainnya juga menjadi kendala dalam proses penginputan. Hal tersebut menghambat Praktikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Kendala kedua dari segi komunikasi yang dihadapi adalah saat Praktikan melakukan penawaran produk kepada pelanggan melalui telepon. Dibutuhkan keahlian khusus dalam komunikasi persuasif untuk bisa menawarkan dan mempromosikan produk kepada pelanggan, khususnya pelanggan baru agar mereka merasa tertarik dan yakin untuk menggunakan produk itu. Pengalaman dan pengetahuan tentang produk yang kurang juga menjadi penghambat bagi Praktikan saat melakukan penawaran produk tersebut. Di mana Praktikan belajar secara otodidak melalui brosur dan juga website kemudian langsung menawarkan kepada pelanggan, sehingga kurang cukup menguasai jika ditanya lebih lanjut soal produk IndiHome. Bagaimana mau mempengaruhi dan meyakinkan orang lain, jika Praktikan sendiri belum menguasai tentang materi yang akan ditawarkan. Belum lagi jika ada pelanggan yang komplain soal gangguan telepon atau tagihan yang tidak sesuai, Praktikan harus terlebih dahulu bertanya pada pegawai lain yang lebih mengerti dan itu sangat tidak efektif.

## 2. Fasilitas kantor yang kurang terpelihara

Ketersediaan fasilitas kantor yang cukup dengan kualitas yang baik sangat dibutuhkan setiap perusahaan dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi maupun kegiatan operasional lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dibutuhkan kegiatan pemeliharaan dan perawatan terhadap fasilitas kantor agar semua fasilitas yang dimiliki terjaga dengan baik dan bisa menunjang kegiatan kantor.

Kendala lain yang dihadapi oleh Praktikan saat praktik adalah fasilitas kantor yang tidak terpelihara dengan baik. Fasilitas yang digunakan oleh Praktikan dalam melaksanakan pekerjaan adalah sebuah laptop. Akan tetapi laptop yang disiapkan oleh kantor tersebut tidak dalam kondisi yang bagus, di mana laptop sering kali *error*, lambat dan koneksi internetnya sangat lama sehingga menghambat Praktikan saat proses input data. Praktikan mencoba meminta tolong pada karyawan lain jika soal koneksi internet, tapi jika itu soal laptop yang sering *error* dan lambat tak ada pemecahan masalahnya. Hal tersebut terjadi setiap hari.

### **D. Cara Menghadapi Kendala**

Dalam setiap permasalahan yang terjadi pastilah memiliki suatu pemecahannya atau solusi, termasuk kendala-kendala yang dihadapi oleh Praktikan dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan. Dalam menghadapi kendala, berikut ini adalah solusi-solusi yang Praktikan lakukan untuk mengatasinya :

## 1. Komunikasi yang kurang efektif

Komunikasi dan kehidupan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya. Komunikasi berperan penting dalam perkembangan manusia dari zaman ke zaman. Aktivitas komunikasi dapat dilihat pada setiap aspek kehidupan sehari-hari manusia mulai sejak bangun tidur sampai manusia beranjak tidur pada malam hari. Komunikasi merupakan kepentingan setiap orang untuk bersosialisasi dengan orang lain. Seseorang akan sulit terhubung dengan orang lain tanpa adanya komunikasi. Tidak dapat dibayangkan, apabila dalam sebuah perusahaan menjalankan tugas tanpa adanya komunikasi yang efektif antar setiap orang, hal tersebut tentu akan menyebabkan *miss communication*, sehingga pekerjaan tidak dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam proses komunikasi, terkadang ada beberapa hal yang merintangi atau menghambat tercapainya tujuan dari proses komunikasi. Hambatan atau rintangan dalam komunikasi bisa berasal dari pribadi komunikan dan komunikator, lingkungan dan lain sebagainya. Praktikan menyadari bahwa komunikasi dapat memperlancar penyelesaian tugas dan pekerjaan yang diberikan.

Menurut The Liang Gie “Komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam-macam keterangan dari seseorang kepada orang lain”.<sup>1</sup> Sedangkan Katz dan Kahn dalam Rakhmat berpendapat bahwa “Komunikasi adalah suatu proses tukar menukar informasi dan transmisi dari suatu arti, dan

---

<sup>1</sup> The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2007), hal. 59.

semuanya itu merupakan sesuatu yang sangat penting di dalam suatu organisasi”.<sup>2</sup>

Komunikasi dapat dikatakan berlangsung dengan baik atau efektif apabila pesan yang ingin disampaikan oleh sumber pesan (komunikator) tersebut diterima dan diartikan oleh sasaran komunikasi atau penerima pesan (komunikan) seperti yang diinginkan oleh sumber pesan. Dan komunikasi yang efektif hanya akan terjadi jika antara pengirim (komunikator) dan penerima pesan (komunikan) tercipta pemahaman yang sama.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang berguna untuk mengkoordinasi lingkungan dan orang lain demi mencapai suatu tujuan. Setiap organisasi pasti mengedepankan sebuah komunikasi agar kegiatan dalam organisasi dapat berjalan secara efektif. Menurut Gordon I. Zimmerman ada 2 kategori besar tujuan dari komunikasi itu sendiri yaitu :

1. Kita berkomunikasi untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan, untuk memberi makan dan pakaian untuk diri sendiri, memuaskan kepenasaran akan lingkungan, dan untuk menikmati hidup.
2. Kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain.<sup>3</sup>

Peran komunikasi yang efektif dalam kelancaran suatu organisasi sangatlah penting, karena organisasi tidak bisa berjalan sebagaimana mestinya tanpa ada komunikasi yang baik di dalamnya. Komunikasi yang buruk akan menciptakan konflik antarpribadi. Komunikasi yang efektif akan meningkatkan produktivitas, baik bagi karyawan maupun perusahaan. Dengan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik, seseorang akan bisa

---

<sup>2</sup> Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 12.

<sup>3</sup>Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 4.

mengantisipasi masalah, membuat keputusan, membangun hubungan dengan orang lain.

Djoko Purwanto berpendapat bahwa komunikasi memiliki 2 fungsi penting dalam organisasi, yaitu:

1. Komunikasi memungkinkan orang-orang saling bertukar informasi.
2. Komunikasi membantu menghubungkan sekelompok anggota organisasi atau lembaga yang terpisah dari anggota lainnya.<sup>4</sup>

Komunikasi terjadi karena ada informasi yang ingin diketahui atau disampaikan. Komunikasi juga bertujuan untuk membangun hubungan yang baik antar sesama anggota organisasi agar tidak terjadi mis komunikasi dan bisa bekerja sama dengan baik dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sendjaja menyatakan fungsi komunikasi dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut :

1. Fungsi informatif. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.
2. Fungsi regulatif. Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi.
3. Fungsi persuasif. Banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah.
4. Fungsi integratif. Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.<sup>5</sup>

Sehingga dapat di simpulkan bahwa komunikasi yang baik akan membuat seseorang dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dapat terselesaikan dengan baik. Komunikasi juga bertujuan untuk menciptakan

---

<sup>4</sup>Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hal. 67.

<sup>5</sup> Djuarsa Sendjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal.

hubungan yang baik antar pekerja dalam suatu organisasi. Komunikasi yang jelas dan efektif akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat menguntungkan perusahaan. Dengan komunikasi yang efektif akan meminimalisir terjadinya *miss communication* antara pihak yang berkomunikasi. Informasi yang jelas dapat membantu karyawan maupun manajer dalam melaksanakan tugas masing-masing secara maksimal. Apabila tugas dapat dijalankan dengan baik secara maksimal, hal ini berdampak positif karena menguntungkan perusahaan.

Praktikan menyadari akan sulit melakukan pekerjaan apabila Praktikan tidak memulai komunikasi terlebih dahulu, karena proses komunikasi terjadi karena adanya informasi yang ingin diketahui atau disampaikan. Sehingga untuk mengatasi kendala di atas, Praktikan mengatasinya dengan menciptakan komunikasi dengan cara selalu memulai pembicaraan terlebih dahulu, menanyakan hal-hal yang berkenaan dengan pekerjaan Praktikan kepada pembimbing ataupun karyawan yang lain, sehingga mempermudah Praktikan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan dan mengurangi resiko pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, karena jika komunikasi dilakukan secara efektif maka akan dapat memperlancar suatu pekerjaan sehingga akan diperoleh hasil yang maksimal dan memuaskan.

Sementara itu komunikasi persuasif Menurut Deddy Mulyana adalah “suatu proses komunikasi di mana terdapat usaha untuk keyakinan orang

lain agar publiknya berbuat dan bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator dengan cara membujuk tanpa memaksanya”.<sup>6</sup>

Riyanto & Mahfud mengatakan bahwa tujuan komunikasi persuasif secara bertingkat ada dua, yaitu :

1. Mengubah atau menguatkan keyakinan (*believe*) dan sikap (*attitude*) audiens.
2. Mendorong audiens melakukan sesuatu/memiliki tingkah laku (*behavior*) tertentu yang diharapkan.<sup>7</sup>

Dalam komunikasi persuasif, seorang persuader dianggap berhasil jika ia mampu memengaruhi kepercayaan dan harapan orang lain setelah ia melakukan ajakan dengan cara memaparkan berbagai alasan dan prospek-prospek baik dari sebuah barang atau sebuah kondisi. Komunikasi persuasif dapat dipahami sebagai proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan untuk meyakinkan komunikan supaya berbuat atau bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator dengan cara membujuk tanpa paksaan dan tanpa kekerasan.

Dalam bukunya Cangara berpendapat bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi keefektifan komunikasi persuasif yaitu sebagai berikut :

1. Kejelasan tujuan. Tujuan komunikasi persuasif adalah untuk mengubah sikap dan pendapat atau perilaku sasaran persuasi atau komunikan.
2. Memikirkan secara cermat orang yang dihadapi. Sasaran persuasi atau komunikan memiliki berbagai keragaman yang cukup kompleks.
3. Memilih strategi komunikasi yang tepat. Strategi komunikasi persuasif merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi persuasif dengan manajemen komunikasi.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Deddy Mulyana, *op.cit*, hal. 115.

<sup>7</sup> Riyanto & Mahmud, Waryani Fajar & Mokhammad, *Komunikasi Islam I (Perspektif Integrasi-Interkoneksi)*, (Yogyakarta: Galuh Patria, 2012), hal. 51.

Untuk dapat melakukan komunikasi persuasif yang efektif, persuader perlu menentukan strategi-strategi yang akan digunakan untuk menghadapi sasaran persuasi saat komunikasi berlangsung, karena strategi tersebut sangat penting demi tercapainya tujuan komunikasi persuasif yang efektif.

Untuk mengatasi kendala komunikasi dalam melakukan penawaran produk kepada pelanggan melalui telepon, Praktikan meminimalkannya dengan mempelajari lebih dalam tentang produk IndiHome Telkom agar bisa menjelaskan kepada pelanggan dan mempengaruhi pelanggan untuk menggunakannya. Diperlukan strategi-strategi khusus sehingga komunikasi persuasif bisa berjalan dengan efektif. Praktikan menyadari dengan baik hal itu, oleh karena itu Praktikan harus sering berkomunikasi dengan pembimbing dan karyawan lain untuk mendapatkan informasi-informasi terkait strategi dan cara yang perlu digunakan untuk menarik minat pelanggan dan belajar banyak dari mereka.

## 2. Fasilitas kantor yang kurang terpelihara

Ketersediaan fasilitas kantor yang cukup dengan kualitas yang baik, sangat dibutuhkan setiap organisasi dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi maupun kegiatan operasional lainnya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Tanpa adanya fasilitas kantor, tujuan suatu organisasi tidak akan tercapai. Kantor sebagai tempat berlangsungnya kegiatan yang berkaitan

---

<sup>8</sup>Cangara Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 127.

dengan pekerjaan ketatausahaan maupun administrasi, juga sangat memerlukan fasilitas kantor.

Fasilitas kantor yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktivitas suatu perusahaan maka semakin lengkap pula fasilitas dan sarana pendukung dalam proses kegiatan yang dilakukan. Fasilitas kantor itu mencakup atau meliputi sarana dan prasarana kantor. Karakteristik fasilitas kantor yang mencakup sarana dan prasarana pendukung dalam proses aktivitas perubahan atau organisasi yaitu mempunyai bentuk fisik dan memberikan manfaat di masa yang akan datang.

Mukhneri mengartikan bahwa “fasilitas perkantoran merupakan segala bentuk dan sarana prasarana dalam melaksanakan pekerjaan kantor. Sarana adalah fasilitas yang dipergunakan secara langsung, sedangkan prasarana adalah fasilitas penunjang bagi terlaksananya pekerjaan kantor”.<sup>9</sup>

Salah satu sarana kantor yang sangat dibutuhkan hampir di setiap organisasi adalah mesin kantor. Durotul Yatimah mengungkapkan bahwa “mesin kantor adalah alat yang dipergunakan untuk mencatat, mengganda, mengolah kata yang bekerja secara sistematis, mekanis, elektris, elektronik, magnetik, atau secara kimiawi”.<sup>10</sup> Jenis mesin perkantoran yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi adalah komputer. Tidak dapat dipungkiri manfaat yang bisa diambil dari sebuah komputer dalam menyelesaikan pekerjaan perkantoran. Seiring berkembangnya zaman, muncullah laptop

---

<sup>9</sup> Mukhneri, *Manajemen Perkantoran*, (Jakarta: UNJ Press, 2008), hal. 17.

<sup>10</sup> Durotul Yatimah, *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), hal. 303.

sebagai pengganti komputer yang lebih praktis dan bisa di bawah ke mana-mana.

Pemeliharaan sarana dan prasarana kantor sebagai kegiatan pengurusan dan pengaturan sarana dan prasarana kantor agar selalu dalam kondisi baik dan siap digunakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pemeliharaan mencakup daya upaya yang terus menerus untuk mengusahakan agar sarana dan prasarana kantor tetap dalam keadaan baik. Menurut Purwanto dan Muhamad Ali yang menyatakan bahwa “Pemeliharaan dan perawatan adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan untuk meningkatkan, mempertahankan, dan mengembalikan peralatan selalu dalam kondisi yang siap pakai dan berfungsi dengan baik”.<sup>11</sup>

Pada hakikatnya, sarana dan prasarana kantor sebagai fasilitas penunjang dalam proses aktivitas kerja guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dalam penggunaan fasilitas kantor harus digunakan dengan sebaik-baiknya agar tidak mengurangi nilai guna dan usia pemakaian dari sarana dan prasarana tersebut. Upaya untuk melaksanakan hal tersebut, dibutuhkan kegiatan pengelolaan terhadap fasilitas kantor yang dilakukan oleh perusahaan agar semua fasilitas yang dimiliki terjaga dengan baik.

---

<sup>11</sup> Purwanto dan Mohammad Ali, *Teknik dan Manajemen Pergudangan*, (Jakarta: Direktorat Pembinaan SMK, 2008), hal. 224.

Kegiatan pemeliharaan memiliki beberapa tujuan dan manfaat. Purwanto dan Muhamad Ali berpendapat bahwa pemeliharaan sarana dan prasarana memiliki beberapa tujuan yang mencakup, antara lain :

- 1) Menjamin sarana dan prasarana selalu dalam kondisi prima, siap digunakan untuk mendukung proses bisnis dan berfungsi dengan baik.
- 2) Memperpanjang umur pemakaian sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses bisnis.
- 3) Mengetahui kerusakan secara dini sehingga tindakan perbaikan dapat direncanakan dengan baik.
- 4) Menghindari terjadinya kerusakan secara mendadak peralatan-peralatan yang kritikal.
- 5) Menghindari terjadinya kerusakan fatal yang mengakibatkan waktu perbaikan yang lama dan biaya perbaikan yang besar.
- 6) Meningkatkan budaya perusahaan untuk mengembangkan sistem manajemen perawatan dengan baik sehingga mempunyai dampak pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja.
- 7) Meningkatkan motivasi pekerja mengatasi komputer biar tidak lemot, memelihara komputer.<sup>12</sup>

Kegiatan pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana kantor bertujuan untuk menjaga sarana dan prasarana agar dalam keadaan baik dan menghindari terjadinya kerusakan dini. Adapun manfaat dari adanya pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana kantor menurut Vida Hansa Farida, Lilis Nurlaela dan Asep Sumaryana adalah sebagai berikut :

- 1) Barang-barang akan terpelihara dengan baik, sehingga jarang terjadi kerusakan;
- 2) Memperpanjang umur barang (perlengkapan), sehingga tidak perlu diganti dalam waktu singkat;
- 3) Menghindari kehilangan karena terkontrol terus;
- 4) Menghindari penyimpanan yang tidak teratur;
- 5) Dengan pemeliharaan, akan menghasilkan pekerjaan yang baik.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid*; hal. 223.

<sup>13</sup> Vida Hansa Farida, Lilis Nurlaela dan Asep Sumaryana, *Menggunkan Peralatan Kantor*, (Bandung: CV Armico, 2009), hal. 22.

Pemeliharaan dan perawatan fasilitas kantor sangat diperlukan dalam rangka menjaga sarana dan prasarana kantor agar selalu dalam keadaan yang baik dan siap digunakan untuk mendukung kegiatan operasional maupun non operasional perusahaan. Kegiatan pemeliharaan terhadap fasilitas kantor juga akan menyebabkan perusahaan mengetahui kerusakan secara dini sehingga tindakan perbaikan dapat direncanakan dengan baik dan menghindari biaya perbaikan yang besar. Fasilitas kantor dalam kondisi yang baik juga akan meningkatkan semangat karyawan dalam mengerjakan tugasnya.

Menurut MK. Alamsyah cara pemeliharaan atau perawatan komputer adalah sebagai berikut:

- 1) Penempatan komputer harus memenuhi persyaratan yaitu :
  - Ruang tidak bocor dan tidak lembab.
  - Ruang tidak terkena langsung sinar matahari.
  - Ruang harus bebas debu dan partikel lainya termasuk asap rokok, artinya ruang harus selalu bersih dan sejuk.
- 2) Tata letak ruang komputer perlu mempertimbangkan tampilan dan kesehatan user (pemakaian) komputer.
- 3) Untuk perawatan sistem komputer perlu memperhatikan enam faktor yang menjadi penyebab kerusakan yaitu temperatur, debu dan partikel kotoran lainnya, *interferensinoise* (penyimpanan tegangan arus, data atau suara), korosi, medan magnet, dan jalur daya.<sup>14</sup>

Praktikan menyadari kegiatan pemeliharaan fasilitas kantor perlu dilakukan agar fasilitas-fasilitas tersebut dapat berfungsi dengan baik dan memudahkan dalam proses penyelesaian pekerjaan. Walaupun fasilitas yang disediakan oleh kantor tidak dalam kondisi yang benar-benar baik, Praktikan tetap harus memelihara dan merawatnya dengan baik. Adapun pemeliharaan laptop yang dilakukan oleh Praktikan adalah dengan menghindari laptop dari

---

<sup>14</sup>MK Alamsyah, *Teknologi Perkantoran*, (Bandung: CV Armico, 2007), hal.17-18.

benda cair, membersihkannya secara teratur setiap hari, menggunakan antivirus lokal dan melakukan scanning secara berkala, serta membersihkan komputer dari file tidak berguna dan *backup* data untuk mengantisipasi kelebihan kapasitas. Selain itu Praktikan menggunakan laptop sesuai dengan pekerjaan dan keperluan, tidak menggunakannya untuk hal-hal yang tidak penting dan tidak berhubungan sama sekali dengan pekerjaan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu cara untuk menerapkan seluruh pengetahuan dan keterampilan yang di pelajari selama di bangku perkuliahaan ke dunia kerja secara langsung. Kegiatan PKL ini diharapkan dapat memberikan pengalaman kerja yang sesungguhnya untuk Praktikan sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya dan bisa cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja serta menganalisis masalah-masalah yang akan timbul dan siap ketika memasuki dunia kerja kelak. Dalam pelaksanaan PKL Praktikan mendapat banyak sekali pengetahuan baru yang lebih nyata dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.

Setelah Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan pada Plasa Telkom Jakarta Utara dan menyelesaikan laporan ini, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan di Divisi Customer Care PT Telkom Jakarta Utara yang berada di Jalan. Yos Sudarso No. 27-28 Kebon Bawang, Tanjung Priok – Jakarta Utara.
2. Praktikan di tempatkan pada Bagian Plasa Telkom Jakarta Utara, Divisi Customer Care. Tugas yang di berikan pada Praktikan berupa bidang teknologi perkantoran sebagai admin *data entry* yaitu melakukan input data komplain, klaim, pemasangan baru, membantu memperbaiki sistem

pelanggan yang bermasalah menggunakan web aplikasi khusus, melakukan penawaran produk melalui telepon.

3. Dalam pelaksanaan tugas, Praktikan menemui beberapa kendala, antara lain :
  - a. Komunikasi yang kurang efektif
  - b. Fasilitas kantor yang kurang terpelihara
4. Adapun cara mengatasi kendala-kendala yang ada adalah sebagai berikut:
  - a. Untuk mengatasi kendala dari kurang efektifnya komunikasi, Praktikan mencoba untuk lebih sering membangun komunikasi terlebih dahulu dengan pembimbing atau karyawan Telkom yang lain, menanyakan hal-hal yang berkenaan dengan pekerjaan sehingga mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kerja karena komunikasi yang kurang efektif. Komunikasi jika dilakukan secara efektif akan dapat memperlancar suatu pekerjaan sehingga akan diperoleh suatu hasil yang maksimal dan memuaskan.
  - b. Untuk mengatasi kendala fasilitas kantor yang kurang terpelihara Praktikan mencoba melakukan pemeliharaan dan perawatan dengan sebaik-baiknya dengan menghindari laptop dari benda cair, membersihkannya secara teratur setiap hari, menggunakan antivirus lokal dan melakukan scanning secara berkala, serta membersihkan komputer dari file tidak berguna dan backup data untuk mengantisipasi kelebihan kapasitas dan menggunakan laptop sesuai dengan kebutuhan.

## **B. Saran**

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan di PT Telkom Indonesia Jakarta Utara, Praktikan memiliki beberapa saran yang berguna bagi mahasiswa dan organisasi perusahaan, di antaranya sebagai berikut :

### **1. Bagi Mahasiswa**

Diharapkan mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan harus bisa membangun komunikasi dengan baik dan cepat dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja. Dengan komunikasi yang efektif mahasiswa akan lebih mudah dalam mengerjakan tugas yang diberikan dan hasil kerja yang diperoleh akan maksimal. Mahasiswa juga harus mempersiapkan diri terlebih dahulu sebelum maupun selama pelaksanaan PKL, sehingga apa yang dipelajari di bangku perkuliahan dapat diaplikasikan dengan baik. Terkait dengan hal ini, mahasiswa perlu memiliki kemampuan dan keterampilan dalam suatu bidang yang dikuasai serta dapat bersaing. Dan perlu juga untuk mengetahui seluk beluk mengenai tempat magang dan sistem aturannya.

### **2. Bagi Instansi Perusahaan**

Diharapkan perusahaan bisa menyediakan fasilitas kantor yang layak. Ketersediaan fasilitas kantor yang cukup dengan kualitas yang baik, sangat dibutuhkan setiap organisasi dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi maupun kegiatan operasional lainnya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, dalam penggunaan fasilitas kantor harus digunakan dengan

sebaik-baiknya agar tidak mengurangi nilai guna dan usia pemakaian dari sarana dan prasarana tersebut. Upaya untuk melaksanakan hal tersebut, dibutuhkan kegiatan pemeliharaan dan perawatan terhadap fasilitas kantor yang dilakukan oleh perusahaan agar semua fasilitas yang dimiliki terjaga dengan baik agar hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan bisa maksimal.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alamsyah, MK . *Teknologi Perkantoran*. Bandung: CV Armico. 2007.
- Farida, Vida Hansa, Lilis Nurlaela dan Asep Sumaryana. *Menggunakan Peralatan Kantor*. Bandung: CV Armico. 2009.
- Hafied, Cangara. *Pengantar Ilmu Komunikasi. Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2008.
- Mukhneri. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta: UNJ Press. 2008.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007.
- Purwanto dan Mohammmad Ali, *Teknik dan Manajemen Pergudangan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan SMK. 2008.
- Purwanto, Djoko. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga. 2006.
- Rakhmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2008.
- Sendjaja, Djuarsa. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004.
- The, Liang Gie. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty. 2007.
- Yatimah, Durotul. *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2009.

## Lampiran 1 Surat Permohonan PKL



### 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](http://www.unj.ac.id)

Nomor : 4041/UN39.12/KM/2016  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

10 Juni 2016

Yth. Kepala PT Telkom Jakarta Utara  
Jl. Yos Sudarso No. 27-28, Tanjung Priok  
Jakarta

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

Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi  
Sebanyak : 3 Orang (**Hana Mufida Naufal,dkk**) Daftar Nama Terlampir.  
Dalam Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah Teknologi Perkantoran  
Pada Tanggal 18 Juli s.d. 18 Agustus 2016  
No. Telp/HP : 082112154357 atau 082325929702

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Woro Basmoyo, SH  
NIP. 19630403 198510 2 001

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



*Building  
Future  
Leaders*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telp/Fax.: Rektor (021) 4893854, PR. I: 4895130, PR. II: 4893918, PR. III: 4892926, PR. IV: 4893982  
BAUK: 4750930, BAAK: 4759081, BAPSI: 4752180  
Bag. UHTP: Telp. 4893726, Bag. Keuangan: 4892414, Bag. Kepegawaian: 4890536, HUMAS: 4898486  
Laman: www.unj.ac.id

---

**DATA KELOMPOK**

Dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah "Praktik Kerja Lapangan" maka kami selaku mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, akan melakukan praktik kerja lapangan di PT Telkom Jakarta Utara, untuk itu kami mohon kesediaan Saudara untuk menerima kami dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan tersebut. Berikut daftar nama dari kelompok yang akan melakukan praktik kerja lapangan :

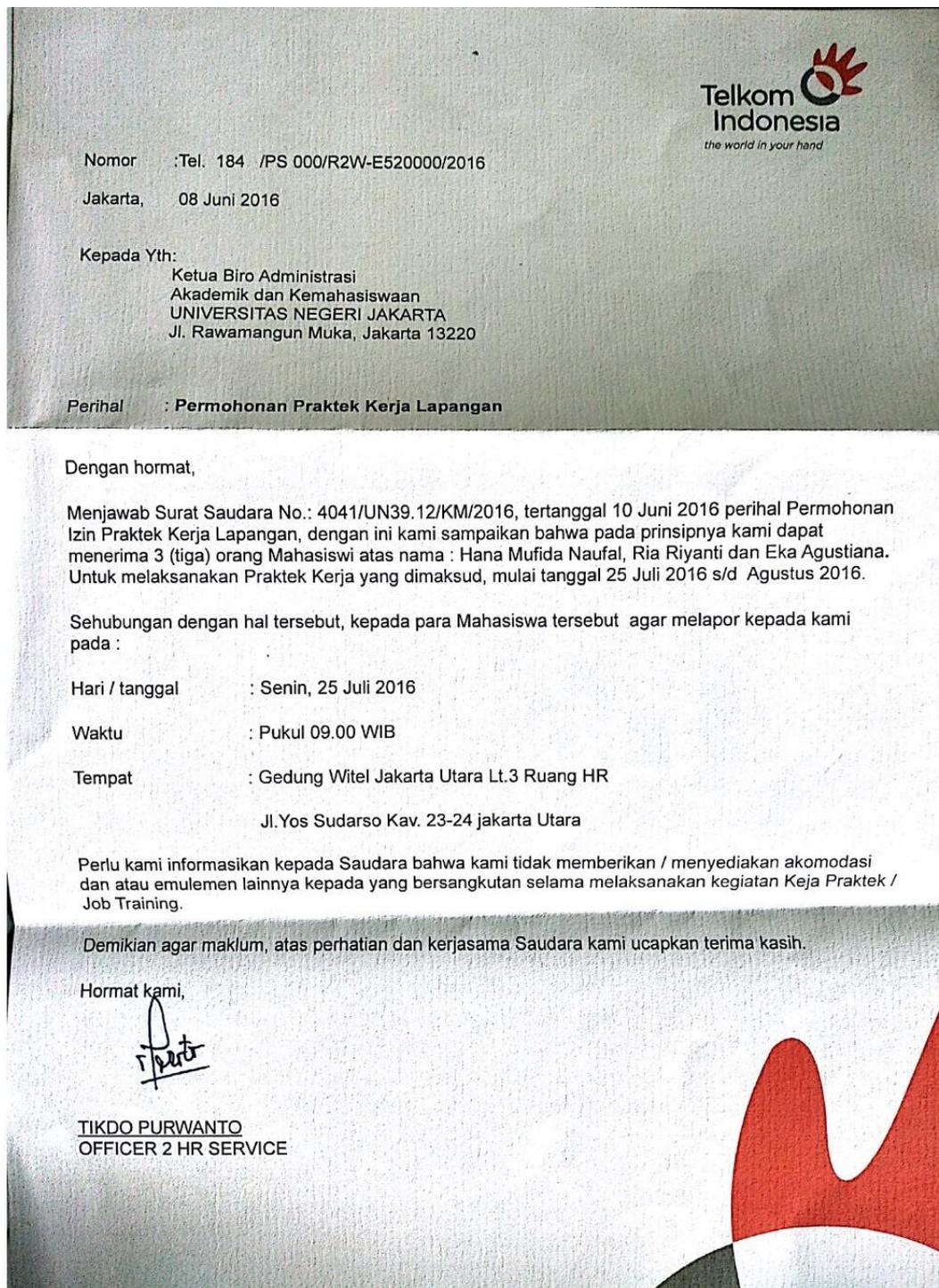
No	Nama	No. Reg	Fakultas	Jurusan
1	Eka Agustian	8105142732	Ekonomi	Ekonomi dan Administrasi
2	Hana Mufida Naufal	8105145110	Ekonomi	Ekonomi dan Administrasi
3	Ria Riyanti	8105142712	Ekonomi	Ekonomi dan Administrasi

Atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

**Ketua Kelompok**

**Hana Mufida Naufal**

## Lampiran 2 Surat Penerimaan Mahasiswa PKL



### Lampiran 3 Daftar Hadir PKL

#### DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Ria Riyanti  
 No. Registrasi : 8105142712  
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
 Nama Instansi : PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Jakarta Utara

No	Hari / Tanggal	Paraf	Keterangan
1	Senin, 25 Juli 2016	1 Pkg	
2	Selasa, 26 Juli 2016	2 Pkg	
3	Rabu, 27 Juli 2016	3 Pkg	
4	Kamis, 28 Juli 2016	4 Pkg	
5	Jumat, 29 Juli 2016	5 Pkg	
6	Senin, 1 Agustus 2016	6 Pkg	
7	Selasa, 2 Agustus 2016	7 Pkg	
8	Rabu, 3 Agustus 2016	8 Pkg	
9	Kamis, 4 Agustus 2016	9 Pkg	
10	Jumat, 5 Agustus 2016	10 Pkg	
11	Senin, 8 Agustus 2016	11 Pkg	
12	Selasa, 9 Agustus 2016	12 Pkg	
13	Rabu, 10 Agustus 2016	13 Pkg	
14	Kamis, 11 Agustus 2016	14 Pkg	
15	Jumat, 12 Agustus 2016	15 Pkg	
16	Senin, 15 Agustus 2016	16 Pkg	
17	Selasa, 16 Agustus 2016	17 Pkg	
18	Rabu, 17 Agustus 2016	18 -	Libur Kemerdekaan RI
19	Kamis, 18 Agustus 2016	19 Pkg	
20	Jumat, 19 Agustus 2016	20 Pkg	
21	Senin, 22 Agustus 2016	21 Pkg	
22	Selasa, 23 Agustus 2016	22 Pkg	
23	Rabu, 24 Agustus 2016	23 Pkg	
24	Kamis, 25 Agustus 2016	24 Pkg	
25	Jumat, 26 Agustus 2016	25 Pkg	
26		26	
27		27	
28		28	
29		29	
30		30	

Jakarta,

Penilai  
  
 Telkom Indonesia  
 RUPRIANA

## Lampiran 4 Daftar Penilaian PKL

### DAFTAR NILAI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Ria Riyanti  
 No. Registrasi : 8105142712  
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
 Nama Instansi : PT Telkom Indonesia Tbk, Jakarta Utara

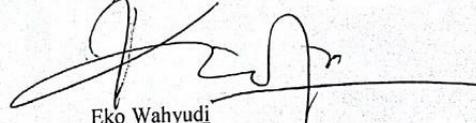
NO	ASPEK YANG DINILAI	NILAI	
		ANGKA	KETERANGAN
1	Kehadiran	100	Sangat Baik
2	Kedisiplinan	92	Sangat Baik
3	Sikap dan Kepribadian	90	Sangat Baik
4	Kemampuan Dasar	95	Sangat Baik
5	Keterampilan Menggunakan Fasilitas	95	Sangat Baik
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Kesimpulan	95	Sangat Baik
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	90	Sangat Baik
8	Aktivitas dan Kreativitas	90	Sangat Baik
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	95	Sangat Baik
10	Hasil Pekerjaan	97	Sangat Baik
<b>JUMLAH</b>		939	Sangat Baik
<b>NILAI RATA - RATA</b>		93,9	Sangat Baik

Jakarta, 26 Agustus 2016  
 PT Telkom Indonesia Jakarta Utara

Front Manager Plasa Telkom

  
 Nurdiana  
 NIK. 21148

Supervisor Plasa Telkom

  
 Eko Wahyudi  
 NIK. 700558

Menyetujui  
 Manager Customer Care

  
 Martha Marlina Sinaga  
 NIK. 670068

**Lampiran 5 Sertifikat PKL**

**SERTIFIKAT**  
No: 001/VIII/2016

**PT TELKOM INDONESIA JAKARTA UTARA**  
Jl. Yos Sudarso No 27-28 Kebon Bawang, Tanjung Priok, Jakarta Utara

Dengan ini menerangkan :

Nama : **RIA RIYANTI**  
Nomor Induk Mahasiswa : **8105142712**  
Tempat, Tgl Lahir : **Indramayu, 20 April 1996**  
Program Studi : **Pendidikan Ekonomi**  
Asal Universitas : **UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Telah mengikuti dan menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan  
Pada tanggal : **25 Juli 2016 s/d 26 Agustus 2016**  
Dengan hasil : **Sangat Baik**

Jakarta, 29 Agustus 2016  
Manager Customer Care



Martha Marlina Sinaga

## Lampiran 6 Surat Keterangan PKL



### SURAT KETERANGAN

Nomor : C.Tel 209 /PS000/R2W-2e520000/2016

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

Nama : RIA RIYANTI  
 N I M : 8105142712  
 Jurusan : Ekonomi dan Administrasi  
 Program Studi : S1 Pendidikan Ekonomi  
 Konsentrasi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
 Universitas/Sekolah : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

telah melaksanakan On The Job Training / Praktek Kerja Lapangan di unit CUSTOMER CARE WITEL Jakarta Utara, PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia, Tbk; selama 40 ( empat puluh ) Hari Kerja terhitung mulai tanggal, 25 Juli 2016 s/d 26 Agustus 2016.

Dengan Hasil

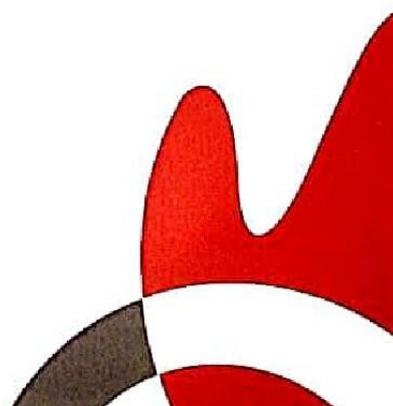
“ Baik “

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Agustus 2016

**TJATUR RIANTI**  
 ASMAN HR SERVICE



## Lampiran 7 Kartu Konsultasi PKL



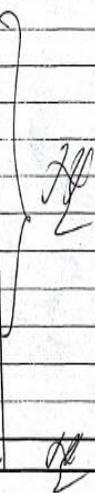
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

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



**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL**

1. Nama Mahasiswa : Ria Riyanti	5. Judul PKL : Laporan Praktik kerja
2. No.Registrasi : 8105142712	Lapangan Bada bagian Plaza Telkom
3. Program Studi : Pendidikan Ekonomi	Jakarta Utara
4. Dosen Pembimbing : Dr. Nuruzetty Zain MM	
NIP. 19550222 198602 2 001	

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	06/09/2017	Panduan PKL	Laporan harus sesuai dengan Panduan PKL FE	
2				
3				
4				
5	15/09/2017	Bab 1 - Bab 2	Maksimal bab 1 - bab 2 sebanyak 20 halaman. Revisi kesalahan ketik	
6				
7				
8	19/09/2017	Bab 3 - Bab 4	Jangan terlalu banyak kutipan, tambahkan pendapat sendiri	
9				
10				
11				
12				
SETUJU UNTUK UJIAN PKL				

**Catatan :**

- Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
- Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

## Lampiran 8 Kegiatan Harian PKL

### LOG HARIAN

#### PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Ria Riyanti

No. Registrasi : 8105142712

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Nama Instansi : PT Telkom Indonesia, Tbk Jakarta Utara

Minggu ke-1

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1	Senin, 25 Juli 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengikuti rapat agenda kerja divisi <i>Customer Care</i></li> <li>2. Mempelajari produk-produk PT Telkom melalui brosur dan materi yang diberikan</li> <li>3. Belajar menawarkan produk dan memahaminya</li> <li>4. Melakukan penawaran produk (<i>caring</i>) kepada pelanggan melalui telepon</li> <li>5. Input data hasil penawaran produk kepada pelanggan</li> <li>6. Memeriksa ulang data penawaran produk yang telah di input</li> </ol>
2	Selasa, 26 Juli 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan penawaran produk (<i>caring</i>) kepada pelanggan melalui telepon</li> <li>2. Input data hasil penawaran produk kepada pelanggan</li> <li>3. Memeriksa ulang data penawaran produk yang telah di input</li> <li>4. Melaporkan data <i>caring</i> dan penawaran produk kepada pembimbing</li> <li>5. Memahami IndiHome melalui <i>website</i> resminya seperti fitur-fitur yang ada, harga, syarat dan ketentuan serta yang lainnya.</li> </ol>
3	Rabu, 27 Juli 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengaplikasikan program Microsoft Excel</li> <li>2. Input laporan hasil pekerjaan komplain dari pelanggan periode Juni 2016</li> <li>3. Memeriksa ulang laporan komplain dari pelanggan</li> <li>4. Koreksi sistem pelanggan yang bermasalah</li> </ol>
4	Kamis, 28 Juli 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengaplikasikan program Microsoft Excel</li> <li>2. Input laporan hasil pekerjaan komplain dari pelanggan periode Juni 2016</li> <li>3. Memeriksa ulang laporan komplain dari pelanggan</li> <li>4. Koreksi sistem pelanggan yang bermasalah</li> </ol>
5	Jumat, 29 Juli 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buka tutup isolir internet pelanggan</li> </ol>

Penyelia



Nurdiana

## Minggu ke-2

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1	Senin, 1 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> </ol>
2	Selasa, 2 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> </ol>
3	Rabu, 3 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> </ol>
4	Kamis, 4 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> </ol>
5	Jumat, 5 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> </ol>

Penyelia



Nurdiana

## Minggu ke-3

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1	Senin, 8 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> </ol>
2	Selasa, 9 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> </ol>
3	Rabu, 10 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> </ol>
4	Kamis, 11 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> </ol>
5	Jumat, 12 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>5. Input laporan data proses pending pada Microsoft Excel</li> </ol>

Penyelia  
  
**Telkom  
 Indonesia**  
 Nurdiana

## Minggu ke-4

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1	Senin, 15 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>5. Fotokopi berkas laporan keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>6. Melipat surat penawaran produk untuk pelanggan</li> </ol>
2	Selasa, 16 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>5. Fotokopi berkas laporan keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>6. Melipat surat penawaran produk untuk pelanggan</li> </ol>
3	Rabu, 17 Agustus 2016	Libur Hari Kemerdekaan Republik Indonesia
4	Kamis, 18 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>5. Mempelajari panduan pembuatan laporan PKL</li> </ol>
5	Jumat, 19 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>5. Input laporan data proses pending pada Microsoft Excel</li> </ol>

## Minggu ke-5

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1	Senin, 22 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>5. Mempelajari panduan pembuatan laporan PKL</li> </ol>
2	Selasa, 23 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> </ol>
3	Rabu, 24 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>5. Mempelajari panduan pembuatan laporan PKL</li> </ol>
4	Kamis, 25 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>5. Mencetak (<i>print</i>) dokumen</li> </ol>
5	Jumat, 26 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memisahkan berkas keluhan dan klaim pelanggan</li> <li>2. Memeriksa laporan keluhan dan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>3. Input laporan keluhan pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>4. Input laporan klaim pelanggan pada logbook Plasa Telkom Jakut</li> <li>5. Mencetak (<i>print</i>) dokumen</li> </ol>

Penyelia  
  
 Nurdiana

## Lampiran 9 Lembar Saran



**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



**FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL**  
**FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

1. Nama Mahasiswa : RIA AHYANTI

2. No.Registrasi : 8105192912

3. Program Studi : PENDIDIKAN EKONOMI

4. Tanggal Ujian PKL : 29 SEPTEMBER 2019

NO	NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	Dewi Normalasen S.pd. MM	Cover (spasi 1), Lembar eksekutif (bab 5-A)	i	} 
2		Daftar Isi (Perbaiki spasi)		
3		Bab I Kegunaan PKL	5-6	
4		Tabel dan gambar spasi 1	7, 9, 15	
5		Bab III Perbaiki bidang kerja	23	
6				
7	Derma Rika S. S.pd M.SE	Lembar eksekutif	i	} 
8		Bab III cara menghadapi kendala (jangan terlalu banyak mengutip, tambahkan percobaan)	35	
9		Daftar Pustaka	46	
10				
Sudah diperbaiki sesuai saran <== SETUJU DIPERBANYAK ==>		Paraf Pembimbing 	Paraf Pembimbing	

**Catatan :**

1. Pada waktu konsultasi perbaikan/penyempurnaan PKL , kartu ini harus diperlihatkan kepada Pembimbing
2. Target perbaikan/penyempurnaan PKL ..... setelah tanggal ujian PKL
3. Kartu ini harus dilampirkan pada waktu meminta tanda tangan Tim Penguji untuk penyerahan