

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA SUB BAGIAN
HANDLING COMPLAINT DI PT TELKOM JAKARTA UTARA**

EKA AGUSTIANA

8105142732



*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
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

LEMBAR EKSEKUTIF

EKA AGUSTIANA. 8105142732. 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 dilaksanakan pada Sub Bagian Handling Complaint selama satu bulan terhitung sejak tanggal 25 Juli 2016 sampai dengan 26 Agustus 2016. Tujuan dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan adalah untuk meningkatkan skills mahasiswa dalam berkomunikasi serta berhubungan dengan orang lain dan untuk mendorong mahasiswa agar bersikap kritis. Penulisan laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Universitas Negeri Jakarta Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

PT Telkom Indonesia merupakan satu-satunya perusahaan telekomunikasi yang kepemilikannya diawasi oleh pemerintah. Pertama kali didirikannya yaitu bermula dari pengoperasian layanan jasa telegraf pada tanggal 23 Oktober 1856. Visi dan misi PT Telkom yaitu “Be The King of Digital The Region” sedangkan misinya yaitu “Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization”.

Pelaksanaan kerja yang dilakukan Praktikan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah menginput data keluhan pelanggan di website New Operation Support System Assurance (NOSSA) dan merekapitulasinya ke dalam Microsoft Excel, membuat presentasi mengenai rekapitulasi gangguan setiap akhir bulan, melakukan kegiatan penanganan telepon masuk maupun keluar, menstempel surat keluar untuk penawaran produk indihome, dan mengikuti rapat rutin bersama sub divisi handling complaint.

Dalam pelaksanaannya, Praktikan menemukan beberapa kendala diantaranya: Komunikasi yang kurang efektif antara Praktikan dengan Pelanggan (customer) PT Telkom, serta tata ruang kantor terbuka untuk beberapa macam divisi sehingga ruangan cenderung bising dan sangat mengganggu dalam pelaksanaan kerja karena ruangan tidak kondusif. Dalam mengatasi kendala komunikasi yang kurang efektif, Praktikan memonitoring dan mengawal secara langsung apakah keluhan dari pelanggan sudah ditangani atau belum. Hal ini dapat mengurangi mis komunikasi, selanjutnya dalam tata ruang kantor terbuka untuk beberapa macam divisi mengatasinya dengan cara melakukan penanganan telepon di tempat yang bersekat.

Praktikan dapat menarik kesimpulan bahwa Praktik Kerja Lapangan merupakan cara untuk menerapkan seluruh ilmu yang telah dipelajari di perkuliahan untuk diaplikasikan di dunia kerja. Dengan adanya Praktik Kerja Lapangan (PKL), diharapkan mahasiswa mempunyai pengalaman bekerja yang dapat meningkatkan skills dan keterampilannya. Adapun saran Praktikan yaitu sebaiknya komunikasi diantara bagian Handling Complaint dengan bagian lapangan perlu ditingkatkan lagi sehingga memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Selain itu, sebaiknya antar sub divisi diberikan sekat agar ruangan tidak bising sehingga meningkatkan konsentrasi ketika bekerja.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Sub
Bagian *Handling Complaint* di PT TELKOM
Jakarta Utara

Nama Praktikan : Eka Agustiana

Nomor Registrasi : 8105142732

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyetujui,

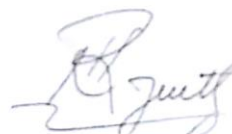
Koordinator Program Studi,
Pendidikan Ekonomi



Suparno, S.Pd, M.Pd

NIP. 19790828 201404 1 001

Dosen Pembimbing



Dr. Nuryetty Zain, MM

NIP. 19550222 198602 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

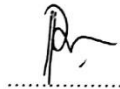


Suparno, S.Pd, M.Pd

NIP. 19790828 201404 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		

Darma Rika Swaramarinda, M.SE
NIP. 19830324 200912 2 002



04 Oktober 2017

Penguji Ahli

Dewi Nurmalasari, S.Pd, MM
NIP. 19810114 200812 2 002



04 OKTOBER 2017

Dosen Pembimbing

Dr. Nuryetty Zain, MM
NIP. 19550222 198602 2 001



05 Oktober 2017

KATA PENGANTAR

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

Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat mata kuliah Praktik Kerja Lapangan dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Strata 1 (S1). Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan di Sub Bagian *Handling Complaint* di PT TELKOM Jakarta Utara. 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 Praktik Kerja Lapangan sampai dengan tersusunya laporan, ini kepada :

1. Dr. Nuryetty Zain, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan selama pembuatan laporan.
2. Suparno, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
3. Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Marta Marlina Sinaga selaku manager *customer care* yang telah bersedia menerima Praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di kantor tersebut.

5. Noor Sri Sukawati selaku assistant manager *Handling Complaint* yang telah membimbing Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
6. Orang tua, keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moril dan materil.

Semoga Laporan Praktik kerja Lapangan (PKL) di PT TELKOM Jakarta Utara ini dapat berguna bagi Praktikan dan pembaca, Praktikan sadar bahwa Laporan ini masih banyak memiliki kekurangan. Oleh sebab itu Praktikan mengharapkan kritikan dan saran.

Jakarta, September 2017

Praktikan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR EKSEKUTIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR DIAGRAM	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	3
C. Kegunaan PKL	5
D. Tempat PKL.....	7
E. Jadwal Waktu PKL.....	7

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Instansi	11
B. Struktur Organisasi Instansi	15
C. Kegiatan Umum Instansi.....	18

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja	20
B. Pelaksanaan Kerja	22
C. Kendala Yang Dihadapi	33
D. Cara Mengatasi Kendala	35

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan	43
B. Saran-Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	8
Tabel 1.2 Tahapan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Mei – Agustus 2016	10
Tabel 3.1 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Periode Juli 2016	24

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo PT Telkom Indonesia.....	13
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Telkom Jakarta Utara	15

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 3.1 Keluhan Pelanggan Periode Juli 2016.....	27
Diagram 3.2 Keluhan Terbesar Pelanggan Periode Juli 2016.....	38
Diagram 3.3 Media Keluhan Pelanggan Periode Juli 2016	29
Diagram 3.4 Jenis Produk Keluhan Pelanggan Periode Juli 2016.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Struktur Organisasi PT Telkom	48
Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin PKL	49
Lampiran 3 : Surat Penerimaan Mahasiswa PKL	51
Lampiran 4 : Daftar Hadir PKL	52
Lampiran 5 : Daftar Nilai PKL	53
Lampiran 6 : Sertifikat PKL.....	54
Lampiran 7 : Surat Keterangan PKL.....	55
Lampiran 8 : Kartu Konsultasi PKL	56
Lampiran 9 : Kegiatan Harian Pkl	57
Lampiran 10 : Lembar Saran	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengakibatkan semua pekerjaan dilakukan menggunakan teknologi modern. Bahkan kemajuan suatu bangsa dapat dilihat dari seberapa besar kecanggihannya teknologinya. Dengan adanya teknologi, sangat membantu manusia dalam menyelesaikan pekerjaan secara rapih, mudah dan cepat. Sehingga semua pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Perkembangan teknologi juga tidak terlepas dari pesatnya perkembangan internet. Bahkan, hampir semua pekerjaan sangat membutuhkan internet. Sehingga bagi suatu instansi, internet menjadi salah satu bagian terpenting yang mendukung suksesnya suatu pekerjaan.

Sumber daya manusia juga berperan penting dalam menjalankan teknologi modern. Secanggih apapun teknologi apabila tidak didukung sumber daya manusia yang kompeten maka hasil pekerjaan tidak akan sesuai harapan. Maka dari itu, perlu adanya *skills* agar seseorang dapat mengoperasikan teknologi modern secara tepat guna. Setiap manusia mempunyai *skills* yang berbeda-beda sehingga akan menimbulkan persaingan diantara para karyawan maupun calon karyawan.

Persaingan di dunia kerja mengharuskan setiap orang mempunyai kemampuan maupun keahlian khusus yang berbeda dari yang lainnya. Hal ini bertujuan agar seseorang mempunyai nilai jual yang tinggi sehingga sangat dibutuhkan oleh suatu instansi/organisasi. Keahlian tersebut dapat dibangun melalui bidang pendidikan maupun non pendidikan. Peningkatan kualitas melalui pendidikan dapat dilakukan melalui pembelajaran yang dilakukan pada saat kuliah. Pembelajaran tersebut dapat berupa teori-teori maupun aplikasi dari teori-teori tersebut. Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai salah satu lembaga pendidikan juga menyelenggarakan berbagai upaya agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Sehingga, Fakultas Ekonomi sebagai salah satu Fakultas di Universitas Negeri Jakarta (UNJ), mewajibkan semua jurusan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu mata kuliah wajib yang mempunyai bobot 2 (dua) SKS. Praktik ini dilakukan agar mahasiswa dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari pada saat kuliah. Sehingga mahasiswa dapat bersaing di dunia kerja dengan keahlian yang dimilikinya. Seiring berjalannya waktu, persaingan di dunia kerja semakin berat dengan adanya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Persaingannya tidak hanya dengan masyarakat di Indonesia tetapi juga masyarakat mancanegara. Maka dari itu, lembaga pendidikan sudah seharusnya meningkatkan kualitas pendidikan dan kualitas sumber daya manusia agar mahasiswa terampil dan berkompeten dalam dunia kerja.

Dengan adanya Praktik Kerja Lapangan (PKL), maka sangat membantu Mahasiswa dalam meningkatkan wawasan keilmuan dan keterampilan yang dimilikinya. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan di perusahaan yang sesuai dengan bidang jurusan. Oleh karena itu, Praktikan memilih PT Telkom Jakarta Utara sebagai tempat untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

PT Telkom Jakarta Utara merupakan salah satu tempat yang sesuai dengan bidang Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu bidang Administrasi Perkantoran. Selain itu, Praktikan juga ingin mengetahui mengenai ruang lingkup bidang pekerjaan di PT Telkom dan bagaimana mengaplikasikan antara teori dan praktik di dunia kerja. PT Telkom juga mendukung program Praktik Kerja Lapangan (PKL) sehingga sangat memudahkan Praktikan untuk mengajukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sesuai dengan tahap-tahap pengajuan. Praktikan ditempatkan di bagian *Handling Complaint* yang menangani pengaduan pelanggan mengenai produk dari PT Telkom.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Berdasarkan latar belakang praktik kerja lapangan diatas, maksud dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi Praktikan yaitu:

1. Mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari di kampus dan mempraktikannya di dunia kerja sehingga dapat menambah pemahaman mahasiswa terhadap dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai ruang lingkup pekerjaan kantor sehingga dapat menambah keilmuan dan diharapkan dapat menjadi tenaga kerja yang profesional dan unggul dalam bersaing dengan tenaga kerja lainnya.
3. Meningkatkan pola berpikir dan bersikap kritis terhadap masalah-masalah yang terdapat di kantor sehingga diharapkan mempunyai gambaran di bidang perkantoran.

Sedangkan tujuan dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu:

1. Sebagai salah satu persyaratan untuk lulus mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang merupakan salah satu mata kuliah wajib Jurusan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta (UNJ).
2. Mendalami bidang kerja Administrasi Perkantoran di perusahaan agar mahasiswa lebih kompeten mensinkronkan antara ilmu pengetahuan yang didapat di kampus dengan yang didapat di tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL).
3. Meningkatkan *skills* mahasiswa dalam berkomunikasi, berhubungan dengan orang lain, bertanggung jawab serta meningkatkan rasa percaya diri sehingga mahasiswa akan lebih memahami lingkungan kerja dengan baik.
4. Mendorong mahasiswa agar bersikap kritis sehingga dapat mempelajari masalah-masalah yang ada di kantor dan memahami bagaimana cara mengambil keputusan yang tepat.

5. Membantu mahasiswa memperoleh gambaran mengenai perkantoran modern sehingga ketika lulus kuliah dapat langsung terjun ke dunia kerja tanpa mengikuti pelatihan-pelatihan terlebih dahulu.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

1. Bagi PT Telkom Jakarta Utara

- a. Membina mahasiswa agar dapat mengembangkan ilmu yang telah dipelajarinya untuk dapat diaplikasikan di kantor sehingga ketika lulus dapat menjadi tenaga kerja profesional.
- b. Menjalin kerjasama yang selaras dengan visi dan misi antara perusahaan dengan perguruan tinggi sehingga saling menguntungkan masing-masing pihak.
- c. Menggali potensi mahasiswa agar potensi tersebut dapat berkembang sehingga menjadi tenaga kerja yang profesional.
- d. Instansi perusahaan dapat merekrut mahasiswa apabila mahasiswa sesuai dengan kualifikasi persyaratan tenaga kerja yang terdapat di PT Telkom Jakarta Utara.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Mempersiapkan tenaga kerja yang handal, terampil dan cakap di bidang perkantoran sehingga dapat bersaing di dunia kerja, baik di perusahaan nasional maupun internasional sehingga dapat membanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

- b. Menjalinkan hubungan yang baik dengan instansi perusahaan sehingga mahasiswa lulusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang praktik ditempat tertentu diharapkan dapat langsung bekerja di perusahaan tersebut.
- c. Sebagai sarana untuk mendapatkan berbagai macam informasi yang terdapat di lingkungan perusahaan untuk disesuaikan dengan kurikulum yang berlaku di perguruan tinggi.
- d. Sebagai masukan untuk Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran dalam rangka pengembangan program studi.

3. Bagi Mahasiswa

- a. Melatih keterampilan dan daya kreatif mahasiswa dalam mengaplikasikan antara keilmuan dengan masalah-masalah yang dihadapi di dunia kerja.
- b. Menambah pengetahuan mahasiswa mengenai pengaplikasian dan kesesuaian antara teori dan praktik sehingga dapat memperoleh gambaran ketika praktik.
- c. Sebagai sarana untuk menyiapkan diri untuk menjadi tenaga kerja yang terampil dan berkompeten sehingga dapat menghadapi dunia kerja secara nyata.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan di Plasa Telkom Yos Sudarso dengan keterangan perusahaan sebagai berikut:

Nama Instansi : Plasa Telkom Yos Sudarso

Alamat : Jalan Laksamana Yos Sudarso Nomor 23 -24, Jakarta Utara.

Telp : 021-147

Alasan Praktikan memilih Plasa Telkom Yos Sudarso sebagai tempat untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah dikarenakan Plasa Telkom merupakan salah satu perusahaan yang sesuai dengan bidang Administrasi Perkantoran. Plasa Yos Sudarso atau biasa disebut PT Telkom Jakarta Utara merupakan satu-satunya perusahaan telekomunikasi yang dikuasai oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Jadwal waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telkom Jakarta Utara adalah selama satu bulan. Terhitung sejak tanggal 25 Juli 2016 - 26 Agustus 2016. Dibawah ini akan dijelaskan lebih detail mengenai ketentuan jam kerja praktik dan dapat dilihat dalam tabel.

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin s.d Kamis	08.00 s.d 16.00 WIB	12.00 s.d 13.00 WIB
Jumat	09.00 s.d 16.00 WIB	11.30 s.d 13.00 WIB

Sumber: Data diolah oleh penulis.

Untuk lebih jelasnya dapat dirinci sebagai berikut:

1. Tahap Awal Observasi

Sebelum membuat surat pengajuan Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan terlebih dahulu mendatangi kantor PT Telkom Jakarta Utara. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah pihak perusahaan bersedia menerima kehadiran mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau tidak untuk sebulan kedepannya. Disini, Praktikan bertemu dengan pihak *Human Resources Development* (HRD) kemudian dipaparkan syarat dan ketentuan agar dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telkom Jakarta Utara. Setelah itu, Praktikan melakukan perjanjian tanggal dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan perusahaan. Dan sesuai dengan kesepakatan, Praktikan melakukan praktik sejak tanggal 25 Juli 2016 - 26 Agustus 2016.

2. Tahap Pembuatan Surat Pengajuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Setelah mengadakan perjanjian Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan membuat surat pengantar permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk mendapatkan persetujuan dari Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi atau Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi. Setelah itu, surat akan diproses pada Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Negeri Jakarta. Setelah itu surat yang telah dibuat lalu disampaikan kepada *Human*

Resources Development (HRD) Plasa Telkom Yos Sudarso dan surat tersebut dilampirkan ke dalam proposal Praktik Kerja Lapangan (PKL).

3. Tahap Pembuatan Proposal Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Proposal pengajuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini merupakan salah satu syarat agar kita dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telkom Jakarta Utara. Proposal ini berisikan maksud dan tujuan Praktikan dalam menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL), dan dilampirkan dengan biodata mahasiswa yang akan Praktik. Proposal tersebut selanjutnya diajukan ke bagian *Human Resources Development* (HRD).

4. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahap dimana Praktikan diperbolehkan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Sebelum praktik, Praktikan menandatangani terlebih dahulu surat perjanjian selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telkom Jakarta Utara. Setelah itu, kami diperkenalkan ke semua bagian yang ada di PT Telkom berikut dipaparkan pekerjaan yang dilakukan dibagian tersebut. Praktik dilakukan sejak tanggal 25 Juli 2016 - 26 Agustus 2016.

5. Tahap Pembuatan Laporan PKL

Tahap ini merupakan tahap setelah Praktik Kerja Lapangan (PKL) selesai dilaksanakan. Pembuatan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini merupakan laporan tertulis mengenai apa saja yang telah kita lakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL). Tahap pembuatan laporan ini, dimulai dengan melakukan pencarian data-data yang dibutuhkan dalam pembuatan laporan. Selanjutnya, data tersebut di olah dan diserahkan sebagai tugas akhir dan menjadi salah satu syarat kelulusan.

Tabel 1.2
Tahapan Kegiatan Praktik kerja Lapangan
Periode Mei 2016 – September 2017

No	Tahapan PKL	Mei 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	Observasi																									
2	Pembuatan Surat																									
3	Pembuatan Proposal																									
4	Pelaksanaan																									
5	Pembuatan Laporan																									

Sumber: Data diolah oleh penulis.

Keterangan :

Observasi

Pembuatan Surat

Pembuatan Proposal

Pelaksanaan

Pembuatan Laporan

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

PT TELKOM INDONESIA merupakan satu-satunya perusahaan telekomunikasi yang kepemilikannya diawasi oleh pemerintah. Dengan kata lain, PT Telkom merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikendalikan oleh negara. Pertama kali didirikannya PT Telkom yaitu bermula dari pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dengan Bogor (*Buitenzorg*) pada tanggal 23 Oktober 1856.

Pengoperasian layanan jasa telegraf terus berkembang sehingga pada tahun 1882 didirikanlah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Setelah itu, layanan telekomunikasi kemudian dikonsolidasikan oleh pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan *Post Telegraaf Telefoon* (PTT). Pada tahun 1961, status jawatan berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi atau biasa disingkat PN Postel. Pada saat itu, merupakan awal mulanya perusahaan telekomunikasi mulai diambil oleh negara.

Tahun 1965, Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN POSTEL) dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN POS DAN GIRO) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Tahun 1974, Perusahaan Negara Telekomunikasi berubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Selanjutnya, pada tahun 1980 seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (INSOSAT) diambil alih oleh pemerintah RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari PERUMTEL.

Tahun 1989, ditetapkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Tahun 1991, PERUMTEL berubah bentuk menjadi perusahaan perseroan (PERSERO) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.

Pada tanggal 14 November 1995, dilakukan penawaran umum perdana saham Telkom. Sejak saat itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ/JSX) dan Bursa Efek Surabaya (BES/SSX) yang 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, Jepang. Jumlah sahamnya adalah sebesar 933 juta lembar saham. Sejak 16 Mei 2014, saham Telkom tidak lagi diperdagangkan di Bursa Efek Tokyo (TSE). Dan sejak tanggal 5 Juni 2014, saham Telkom juga sudah tidak lagi diperdagangkan di Bursa Efek London (LSE).



Gambar II.1
Logo PT Telkom Indonesia
Sumber : www.telkom.co.id

Tahun 1999, ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi. Sejak tahun 1989, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia.

Tahun 2001, Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT INDOSAT sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia dan ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama atas kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Sejak bulan Agustus 2002 menyebabkan terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal. Pada tanggal 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan "*New Telkom*" ("Telkom baru") yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

Dalam rangka menuju perusahaan *digital telco*, Telkom melakukan transformasi organisasi dari *adjacent* portfolio yang berdasarkan empat segmen usaha digital (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment*

and Services) TIMES menuju model *Customer Facing Unit* dan *Functional Unit*, atau disebut CFU dan FU. Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas dengan produk-produk Telkom yang semakin bervariasi.

Kegiatan usaha Telkom bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan *digital*, namun masih dalam bagian industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melingkupi *legacy* yang sudah ada sebelumnya. Saat ini, Telkom mengelola 6 (enam) produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya.

Visi dan Misi

Visi

“Be The King of Digital in The Region”

Misi

“Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization”

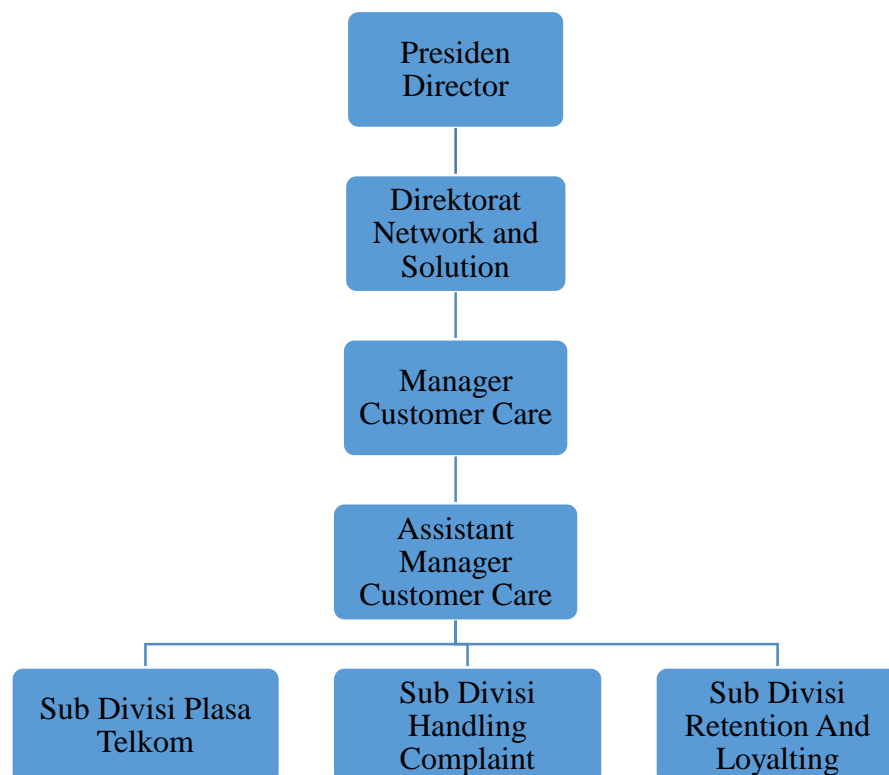
Corporate Culture : The Telkom Way

Basic Belief : Always The Best

Core Values : Solid, Speed, Smart

Key Behaviours : Imagine, Focus, Action

B. Struktur Perusahaan Bagian *Handling Complaint*



Gambar II.2
Struktur Organisasi Sub Divisi Handling Complaint
Sumber : www.telkom.co.id

Struktur Organisasi TELKOM terdiri dari:

1. *Corporate Office Group*, yang terdiri dari
 - Direktorat *Human Capital & General Affair*.
 - Direktorat Keuangan, Direktorat Informasi.
 - Direktorat *Compliance & Risk*.
 - *Unit Strategic Investment and Corporate Planning*.
 - *Internal Auditor Departement*.
 - *Corporate Affairs*.
 - *Corporate Communications Departement*.
2. *Business Operations Group* terdiri dari ;
 - *Direktorat Consumer*.
 - *Direktorat Enterprises and Wholesale*.
 - *Direktorat Network & Solution*.

Direktorat Keuangan memfokuskan pada pengelolaan keuangan Perusahaan, mengelola operasi keuangan secara terpusat. Tugas ini dibebankan kepada *Unit Finance Center*. Direktorat *Human Capital & General Affair* memfokuskan pada manajemen sumber daya manusia Perusahaan, mengelola fungsi dan operasional sumber daya manusia secara terpusat melalui *Unit Human Resources Center*. Direktorat Ilmu dan Teknologi (IT), di bawah *Chief Information Officer (CIO)*, terfokus pada manajemen Ilmu dan Teknologi (IT) perusahaan serta *Supply Management* dan *Information Service Center* dan *Supply Center*. Kemudian Direktorat

Compliance & Risk Management terfokus pada kepatuhan, manajemen hukum dan risiko manajemen perusahaan.

Direktorat Network & Solution terfokus pada pengembangan infrastruktur dan manajemen jasa selain itu mengarahkan operasional Divisi Infrastruktur Telekomunikasi, Divisi Multimedia, Divisi *Fixed Wireless Network*, *Research and Development Center* dan *Maintenance Service Center*. Direktorat Konsumer terfokus pada pengelolaan pelayanan bagi segmen pasar ritel serta pengelolaan tujuh divisi *regional*. Sementara itu, Direktorat *Enterprise & Wholesale* terfokus pada pengelolaan jalur pelayanan bagi segmen pasar *Enterprise & Wholesale* serta pengelolaan *Divisi Enterprise Service* dan *Divisi Carrier and Interconnection Service*.

Untuk mempercepat dan memastikan proses pengambilan keputusan efektif, Direksi didukung oleh Komite Eksekutif, yang terdiri dari: Komite Etik, HR & Organisasi; Komite *Costing, Tarif, Pricing & Marketing*, Komite *Corporate Social Responsibility*, Komite Regulasi, Komite *Disclosure*, Komite Pengelolaan anak perusahaan, Komite Produk, Infrastruktur dan Investasi, Komite *Treasury*, Keuangan dan Akuntansi, dan Komite Risiko. Dasar pembentukan organisasi TELKOM dirancang dan dibangun sedemikian rupa untuk mendukung pencapaian perkembangan dan pertumbuhan berkelanjutan untuk jangka panjang dengan terfokus pada pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan, menyediakan layanan berkualitas dan mempekerjakan sumber daya manusia yang kompeten.

Secara luas, organisasi TELKOM pada tahun 2008 terdiri dari Dewan Komisaris, Direksi dan unit-unit usaha. Dewan Komisaris dipimpin Komisaris Utama, yang bertanggung jawab terhadap pengawasan operasional Perusahaan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Dewan Komisaris dibantu oleh beberapa komite, yaitu Komite Audit, Komite Nominasi dan Remunerasi dan Komite Pengkajian Perencanaan dan Risiko. Rapat koordinasi yang merupakan rapat gabungan antara Dewan Komisaris dan Direksi diadakan sekali dalam setiap dua pekan.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, Perusahaan menjalankan kegiatan usaha yang meliputi :

1. Usaha Utama
 - a. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti

yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Usaha Penunjang

- a. Menyediakan layanan transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
- b. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki perusahaan, antara lain pemanfaatan aset tetap dan aset bergerak, fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan dan fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Telkom Jakarta Utara Praktikan di tempatkan di bagian *Handling Complaint*. *Handling Complaint* merupakan unit kerja yang menangani bagian keluhan pelanggan terhadap produk yang dipasarkan oleh PT Telkom. Keluhan pelanggan ini mencakup keluhan mengenai produk indihome, gangguan telepon, dan gangguan *wireless fidelity*. Keluhan pelanggan dapat disampaikan melalui media sosial PT Telkom Jakarta Utara seperti facebook, kaskus, e-mail dan twitter maupun melalui media cetak dan media online. Keluhan pelanggan tersebut ditampung dan akan di proses di sub divisi *Handling Complaint*.

Gangguan yang berhubungan dengan non-teknis, akan langsung ditangani oleh divisi *Handling Complaint*. Apabila gangguan tersebut berhubungan dengan gangguan teknis, maka divisi *Handling Complaint* akan melaporkan gangguan tersebut ke bagian teknisi agar segera untuk diperbaiki. Praktikan memiliki tugas utama menginput dan mengolah data *customer* melalui *website* PT Telkom yaitu *New Operation Support System Assurance* (NOSSA) dan *Monitoring Keluhan Via Media* (RIHANA). Sedangkan bidang pekerjaan lain yang Praktikan lakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) meliputi :

1. Bidang Komputer Administrasi

Dalam bidang ini, Praktikan menggunakan *website* PT Telkom berupa *New Operation Support System Assurance* (NOSSA) milik PT Telkom untuk melakukan kegiatan seperti :

- a. Proses menginput data keluhan pelanggan di *website New Operation Support System Assurance* (NOSSA) untuk selanjutnya ditindaklanjuti oleh bagian lapangan dan mengclosenya.
- b. Merekapitulasi data pelanggan dari *website* nossa dan diinput kedalam Ms. Excel.

2. Bidang Penanganan Telepon

Praktikan melakukan penanganan telepon baik telepon masuk maupun keluar untuk memastikan apakah komplain dari pelanggan sudah diperbaiki atau belum oleh bagian lapangan. Selain itu, Praktikan juga mengecek nomor telepon pasang baru apakah sudah dapat digunakan atau masih dalam proses pemasangan.

3. Membuat Bahan Presentasi

Praktikan setiap akhir bulan membuat file presentasi mengenai rekapitulasi gangguan setiap akhir bulan menggunakan media power point.

4. Rapat Rutin Divisi *Handling Complaint*

Setiap rabu pagi, Praktikan selalu mengikuti rapat rutin bersama sub divisi *Handling Complaint* untuk mengetahui kendala yang dihadapi ketika bekerja dan mencari tahu solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut.

5. Bidang Teknologi Perkantoran

Pekerjaan yang meliputi bidang teknologi perkantoran yaitu :

- a. Menggunakan komputer dengan program Ms. Power Point, Ms. Excel dan aplikasi nossa dan rihana PT Telkom.

6. Bidang Korespondensi

Pekerjaan yang meliputi bidang korespondensi yaitu :

- a. Menstempel surat keluar untuk penawaran produk indihome dan melipat surat untuk dimasukkan kedalam amplop.

B. Pelaksanaan Kerja

Pada hari pertama pelaksanaan PKL, Praktikan langsung diarahkan ke divisi *Customer Care (CC)* oleh pihak *Human Resources Development (HRD)*. Di divisi *Customer Care (CC)*, praktikan mengikuti rapat pagi yang di pimpin oleh Manajer *Customer Care (CC)* yaitu ibu Martha Marlina Sinaga. Praktikan langsung diperkenalkan kepada karyawan-karyawati PT Telkom yang mengikuti rapat pagi.

Divisi *Customer Care (CC)*, terdapat tiga sub divisi. Sub divisi tersebut antara lain sub divisi *Handling Complaint*, sub divisi *Retention And Loyalting* dan sub divisi *Service Assurance* . Setelah rapat selesai, Praktikan di arahkan untuk membantu bagian *Handling Complaint*. Praktikan langsung diperkenalkan kepada Ibu Noor Sri Sukawati selaku *Assistant Manager Handling Complaint* yang akan membimbing Praktikan selama satu bulan. Di sub divisi *Handling Complaint*, Praktikan diberikan

gambaran tentang pekerjaan yang akan dilakukan. Selain itu, Praktikan juga diperkenalkan dengan beberapa macam produk indihome. Karena pada saat praktik dilakukan, PT Telkom sedang gencar-gencarnya melakukan promosi produk indihome jaringan fiber.

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan diberikan waktu kurang lebih satu bulan, terhitung sejak tanggal 25 Juli 2016 - 26 Agustus 2016. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilakukan sesuai hari kerja yang berlaku di PT Telkom yaitu senin hingga jum'at dari pukul 08.00 – 16.00 WIB. Adapun langkah-langkah pelaksanaan kerja yang Praktikan lakukan selama PKL adalah sebagai berikut:

1. Bidang Komputer Administrasi

Bidang komputer administrasi merupakan suatu bidang yang memegang peranan yang sangat penting terhadap kelancaran suatu usaha kegiatan, maupun aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi. Berikut ini adalah kegiatan dalam bidang komputer administrasi yang Praktikan kerjakan:

- a. Menginput Data Keluhan Pelanggan

Untuk semua keluhan dari *customer*, langsung diinput melalui website PT Telkom yaitu *New Operation Support System Assurance* (NOSSA) oleh bagian *Customer Service*. Aplikasi ini digunakan oleh divisi *Service Operation* untuk mengelola dan memonitoring komplain gangguan-gangguan yang masuk pada setiap waktu. Setiap komplain pelanggan akan

diberikan satu TICKET yang diinput melalui website NOSSA TELKOM. Ticket ini berisi informasi mengenai identitas pelanggan, jenis gangguan dan nomor telepon yang dapat dihubungi. Jadi, dengan adanya NOSSA TELKOM kita dapat mengetahui suatu gangguan atau masalah dengan melihatnya di *Trouble Ticket*.

Gangguan-gangguan yang biasanya dikeluhkan oleh pelanggan di website NOSSA TELKOM yaitu : Permintaan cabut fastel, permintaan migrasi paket, non-teknis tagihan melonjak, permintaan mutasi: balik nama, ganti nomor, permintaan pasang kembali, permintaan rincian tagihan, permintaan cabut fitur, komplain SLG, non teknis – tagihan gimmic tidak sesuai, telepon mania – permintaan cabut, Wifi.id Seamless permintaan cabut, permintaan buka SLI, Telepon Mania – pelanggan tidak merasa pasang dan permintaan isolir APS, dan sebagainya.

Tabel 3.1
Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Periode Juli 2016

<i>Class Description</i>	TOTAL
Permintaan cabut fastel	433
Permintaan migrasi paket	238
Non teknis - tagihan melonjak	104
Permintaan mutasi : Balik Nama, Ganti Nomor dll	98
Permintaan pasang kembali	85
Permintaan rincian tagihan	84
Permintaan Cabut Fitur	64
Komplain SLG	63
Non Teknis - Tagihan Gimmic tidak sesuai	52
TELEPON MANIA - Permintaan cabut	44
Wifi.id Seamless Permintaan cabut	18
Permintaan Buka SLI	13
TELEPON MANIA - Pelanggan tidak merasa Pasang	5
Pemintaan Isolir APS	5
Batal Cabut APS	4

Wifi.id Seamless Pelanggan tidak merasa Pasang	3
Fitur Usee TV	3
TELEPON MANIA - Pelanggan tidak masuk prospek	2
1901 (koneksi UTP antara Modem/HGW dan STB bermasalah)	2
TELEPON MANIA - Paket TM belum aktif	2
Tidak bisa memanggil	1
Jaringan Tidak Layak - Fiber - Telepon mati/Tidak ada nada	1
Non Teknis - PSB belum aktif	1
Tidak bisa browsing – FISIK	1
Non Teknis - Tidak bisa bayar tagihan jastel	1
Tidak bisa browsing - Gangguan pasca PSB < 30Hr	1
Grand Total	1328

Sumber: Data diolah oleh penulis.

Adapun langkah-langkah Praktikan dalam menangani gangguan yang terdapat di NOSSA TELKOM adalah sebagai berikut :

- 1) Membuka website NOSSA TELKOM dengan menggunakan ID dan *password* dari *Assistant Manager Handling Complaint*.
- 2) Setelah masuk di website Noss, pilih salah satu *ticket* yang berisi keluhan pelanggan.
- 3) Setelah itu, Praktikan menghubungi pelanggan melalui telepon, untuk memastikan komplain apa saja yang dikeluhkan oleh pelanggan.
- 4) Kemudian, Praktikan akan menawarkan bantuan terhadap kendala yang dihadapi *customer*. Apabila dengan adanya kendala tersebut pelanggan ingin mencabut produk dari PT Telkom, maka Praktikan segera melakukan penawaran agar pelanggan tetap ingin menggunakan produk PT Telkom.
- 5) Selanjutnya, apabila *customer* tetap ingin mencabut produk dari PT Telkom, maka Praktikan menyarankan pelanggan untuk datang ke plasa telkom. Pelanggan terlebih dahulu harus membayar tagihannya sampai lunas dengan membawa KTP serta Kartu Keluarga.

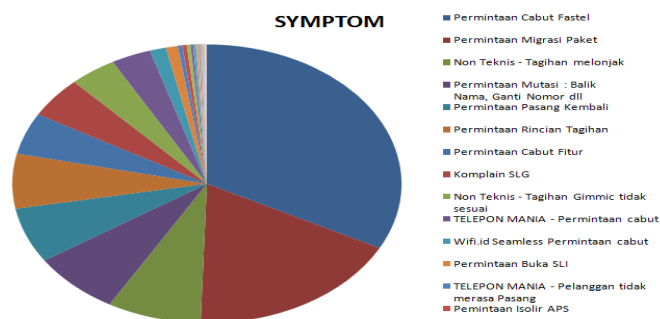
- 6) Setelah itu, Praktikan mengclose *ticket* yang terdapat di *website* NossA.
 - 7) Langkah pertama mengclose *ticket* yaitu siapkan data informasi mengenai keluhan yang sudah kita dapatkan dari pelanggan untuk di *close*.
 - 8) Data yang dimaksud yaitu data mengenai nomor telepon pelanggan, keluhan yang dialami, serta nama pelanggan.
 - 9) Langkah selanjutnya yaitu memasukkan data pelanggan di *headline* dan klik *enter*.
 - 10) Setelah itu, akan muncul data yang akan kita *close*.
 - 11) Kemudian kita memberikan tindakan yaitu dengan memberikan keterangan nama petugas *caring*.
 - 12) Selanjutnya, kita tulis hasil dari *ticket* tersebut misalnya telepon sudah normal kembali mohon *ticket* untuk di *close* terimakasih.
 - 13) Kemudian klik *save* dan *copy* nomor *ticket* tersebut.
 - 14) Pilih *action tehcnical close* dan tekan klik.
 - 15) Lalu muncullah sebuah rekomendasi untuk meng-close *ticket*.
 - 16) Selesai.
- b. Merekapitulasi data pelanggan dari *website* NOSSA dan diinput kedalam Ms. Excel.

Semua keluhan pelanggan yang terdapat di *website* NOSSA akan dipindahkan ke Ms. Excel yang bertujuan untuk mencari tahu keluhan pelanggan terbanyak terjadi karena hal apa saja. Adapun langkah-langkah

yang dilakukan Praktikan dalam merekapitulasi data pelanggan yaitu sebagai berikut :

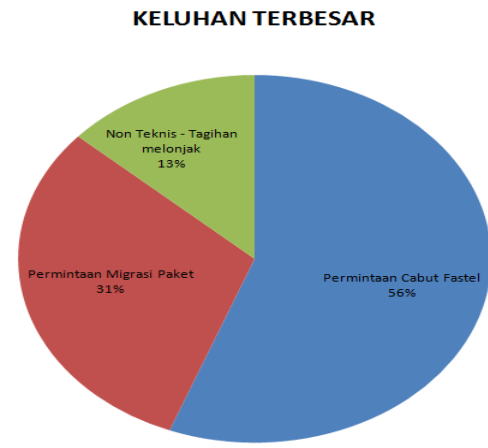
- 1) Langkah-langkah merekapitulasi melalui website NOSSA TELKOM
 - a) Nomor *ticket* yang sudah di *close* lalu *dicopy* ke Ms. Excel.
 - b) Di dalam Ms. Excel tersebut, Praktikan menginput informasi data pelanggan mengenai nama pelanggan, nomor handphone/telepon pelanggan, informasi STO serta informasi keluhan pelanggan (*class description*).
 - c) Setelah itu, data keluhan pelanggan setiap akhir bulan di rekapitulasi dalam bentuk diagram.

Diagram 3.1
Diagram Keluhan Pelanggan Periode Juli 2016



Sumber: Data diolah oleh penulis.

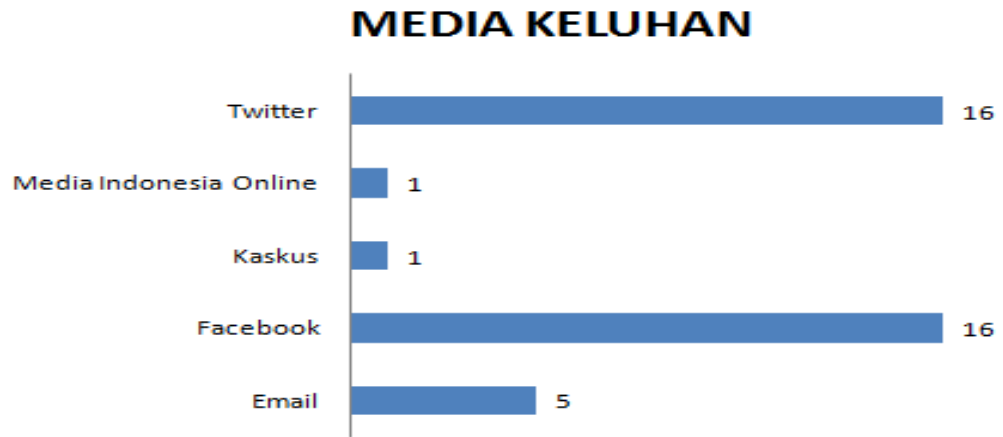
Diagram 3.2
Diagram Keluhan Terbesar Pelanggan Periode Juli 2016



Sumber: Data diolah oleh penulis.

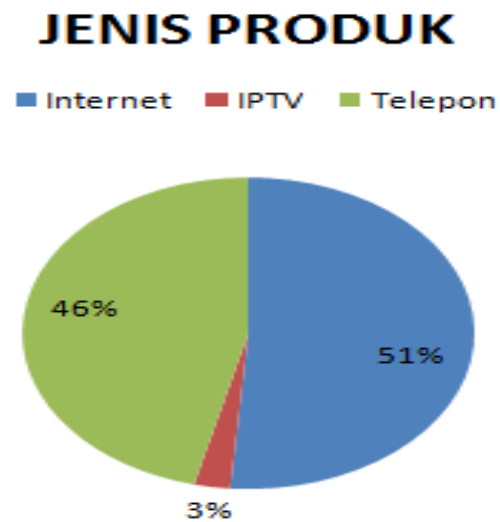
- 2) Langkah-langkah merekapitulasi melalui *website* RIHANA
 - a) Membuka *website* RIHANA menggunakan ID dan *password* assistant manager *Handling Complaint*.
 - b) Kemudian, *copy* semua data yang terdapat di dalam *website* RIHANA. Di dalam RIHANA, terdapat informasi mengenai beberapa macam media keluhan yang digunakan oleh pelanggan ketika *complaint*, serta jenis-jenis keluhan. Setelah itu, data keluhan pelanggan setiap akhir bulan di rekapitulasi dalam bentuk diagram.

Diagram 3.3
Diagram Media Keluhan Pelanggan Periode Juli 2016



Sumber: Data diolah oleh penulis.

Diagram 3.4
Diagram Jenis Produk Keluhan Pelanggan Periode Juli 2016



Sumber: Data diolah oleh penulis.

2. Bidang Penanganan Telepon

Praktikan melakukan penanganan telepon masuk apabila pelanggan ingin mengkonfirmasi terhadap keluhan dari produk PT Telkom apakah sudah ditangani atau belum. Sedangkan untuk penanganan telepon keluar, terjadi ketika Praktikan ingin mengkonfirmasi apakah keluhan mengenai produk PT Telkom sudah diperbaiki atau belum. Apabila belum diperbaiki maka Praktikan akan memberikan keterangan bahwa gangguan tersebut belum diperbaiki. Selain itu, Praktikan juga melakukan panggilan telepon keluar bagi pelanggan baru yang menggunakan produk PT Telkom untuk mengecek apakah produk tersebut sudah dapat digunakan atau belum.

Adapun langkah-langkah Praktikan dalam penanganan telepon keluar adalah sebagai berikut :

- a. Praktikan menekan tombol nomor telepon ke nomor tujuan.
- b. Selanjutnya Praktikan mengucapkan salam dan memperkenalkan diri.
- c. Kemudian Praktikan menyampaikan maksud dan tujuan telepon.
- d. Apabila Praktikan sudah mendapatkan informasi yang dikehendaki dari pelanggan, maka Praktikan mengucapkan salam penutup dan menutup teleponnya.

3. Membuat Bahan Presentasi

Setelah merekapitulasi semua data keluhan pelanggan, yang dilakukan Praktikan selanjutnya yaitu membuat presentasi menggunakan

aplikasi *power point*. Presentasi ini nantinya akan digunakan oleh ibu Noor Sri Sukawati ketika rapat bulanan. File presentasi ini berisi data keluhan pelanggan, media keluhan pelanggan serta jenis keluhan. Langkah-langkah membuat presentasi yaitu :

- a. Membuka file rekapitulasi keluhan pelanggan dari website NOSSA dan RIHANA.
 - b. File tersebut diaplikasikan menggunakan *pivot table*.
 - c. Setelah itu, File yang telah dibuat dalam bentuk *pivot table* diolah kembali dalam bentuk diagram.
 - d. Kemudian, *screenshot* diagram tersebut dan buka *power point*.
 - e. Masukkan *screenshot* diagram kedalam *power point*.
4. Mengikuti rapat rutin bersama divisi *Handling Complaint*.

Setiap rabu pagi, Praktikan mengikuti rapat pagi bersama sub divisi *Handling Complaint*. Rapat rutin ini dilakukan agar setiap karyawan dapat menyampaikan keluhan kesahnya terhadap masalah ataupun kendala yang dihadapi ketika bekerja dan mencari solusi terhadap masalah ataupun kendala tersebut secara bersama-sama. Pelaksanaan rapat yaitu sebagai berikut :

- a. Sekitar Pukul 08.00 semua Karyawan berkumpul untuk memulai rapat pagi.

- b. *Assistant Manager Handling Complaint* membuka rapat pagi diawali jargon PT Telkom Jakarta Utara.
- c. Rapat pagi ini dilakukan kurang lebih selama satu jam.
- d. Setelah selesai, Praktikan membuat notulensi rapat.

5. Bidang Teknologi Perkantoran

Pekerjaan yang meliputi bidang teknologi perkantoran yaitu menggunakan komputer dengan program *Microsoft Power Point*, *Microsoft Excel* dan aplikasi NOSSA dan RIHANA PT Telkom. Setiap harinya, Praktikan selalu menggunakan media komputer/laptop untuk melakukan pekerjaan sehari-hari. Program yang digunakan yaitu Ms. Excel yang digunakan untuk mengolah data pelanggan dan merekapitulasinya. Ms. Power Point untuk membuat file presentasi serta menggunakan website PT Telkom yaitu NOSSA dan RIHANA.

6. Bidang Korespondensi

Pekerjaan yang meliputi bidang korespondensi yaitu menstempel surat keluar untuk penawaran produk indihome dan melipat surat untuk dimasukkan kedalam amplop. Apabila semua pelanggan PT Telkom Jakarta Utara sudah ditawarkan produk indihome melalui telepon dan mereka belum tertarik, maka selanjutnya PT Telkom melakukan promosi menggunakan surat. Praktikan menstempel surat dan melipatnya dalam bentuk akordion. Surat penawaran ini akan dikirim ke alamat masing-

masing pelanggan dari PT Telkom. Surat ini berisi rincian produk yang ditawarkan beserta harganya. Langkah-langkahnya yaitu :

- a. Divisi Human Resources Development (HRD) memberikan surat penawaran kepada Praktikan.
- b. Praktikan menstempel surat menggunakan stempel PT Telkom serta tanda tangan *Manager Customer Care* yaitu Ibu Martha Marlina Sinaga.
- c. Setelah itu, Praktikan melipat surat dalam bentuk akordion dan memasukkannya kedalam amplop.

C. Kendala yang Dihadapi

Kendala yang dihadapi Praktikan ketika melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada sub divisi *Handling Complaint* di PT Telkom Jakarta Utara yaitu sebagai berikut :

1. Komunikasi Yang Kurang Efektif Antara Praktikan Dengan Pelanggan

Komunikasi yang kurang efektif sangat mengganggu kelancaran kegiatan perusahaan. Hal ini dikarenakan di dalam suatu hubungan antar karyawan, komunikasilah yang mengendalikan suatu hubungan. Komunikasi dapat mempererat suatu hubungan, namun bisa saja merusak suatu hubungan. Komunikasi yang kurang efektif dan buruk dapat menimbulkan kesalahpahaman, memicu perkelaihan dan memicu banyak permasalahan baru. Selain itu, komunikasi yang buruk dapat menyebabkan citra perusahaan menjadi buruk dimata pelanggan.

Saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Praktikan mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Pelanggan yang tidak puas karena keluhannya belum diperbaiki, sangat menyulitkan Praktikan. Dikarenakan Praktikan kurang mengetahui solusi yang harus ditawarkan kepada pelanggan. Sehingga Praktikan sering menanyakan solusinya kepada *Assistant Manager Handling Complaint* ketika sedang bertelepon. Namun solusi yang diberikan *Assistant Manager Handling Complaint*, terkadang sudah dilaksanakan oleh pelanggan, misalkan pelanggan dipersilahkan untuk datang langsung ke Plasa Telkom mengutarakan semua keluhannya. Sehingga Praktikan sulit untuk memberikan solusi yang lain terlebih apabila *Assistant Manager Handling Complaint* sedang tidak berada diruangan. Padahal, kepuasan pelanggan merupakan hal utama dan hal terpenting dalam membangun kualitas pelayanan.

2. Tata Ruang Kantor Terbuka Untuk Beberapa Macam Divisi

Di dalam sub divisi *Handling Complaint*, dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, menggunakan model tata ruang kantor terbuka. Banyak sekali kelebihan dan kekurangan dari penggunaan tata ruang kantor terbuka. Salah satu kelebihannya yaitu koordinasi antar karyawan menjadi lebih mudah serta kekurangannya yaitu ruangan cenderung bising. Tata ruang kantor terbuka di divisi *Handling Complaint*, bukan hanya ditempati oleh bagian *Handling Complaint* saja melainkan di dalam satu ruangan

tersebut setidaknya terdapat 3 (tiga) sub divisi. Sub divisi tersebut antara lain sub divisi *Handling Complaint*, sub divisi yang mengawal bagian lapangan serta sub divisi yang melakukan penawaran produk PT Telkom Jakarta Utara. Karena terdapat banyak sekali karyawan diruangan tersebut, sehingga ruangan cenderung bising dan kurang kondusif untuk melakukan suatu pekerjaan.

Praktikan sering terganggu dengan adanya kebisingan yang terjadi setiap hari sehingga sulit untuk melaksanakan pekerjaan dengan konsentrasi tinggi. Karena hampir setiap hari, Praktikan melakukan kegiatan penanganan telepon. Kebisingan tersebut berasal dari suara-suara karyawan dan suara musik. Tidak ada yang menegur apabila ruangan cenderung gaduh karena di sub divisi *Handling Complaint* kegaduhan sudah menjadi hal yang biasa.

D. Cara Menghadapi Kendala

Adapun hal-hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang di hadapi adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi Yang Kurang Efektif Antara Praktikan Dengan Pelanggan

Komunikasi merupakan bagian terpenting didalam sebuah perusahaan/organisasi agar pekerjaan kantor dapat berjalan secara optimal. Apabila terdapat kesalaha pahaman komunikasi (*miss communication*) maka pekerjaan kantor tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dengan banyaknya sub divisi yang terdapat di PT Telkom Jakarta Utara, Praktikan menyadari bahwa terdapat begitu banyak sekali kesalahpahaman komunikasi yang terjadi setiap harinya. Apabila kesalahpahaman komunikasi tersebut secepatnya tidak diatasi, maka pelaksanaan pekerjaan kantor menjadi terhambat dan akan mengganggu kelancaran dalam pelaksanaan pekerjaan kantor. Padahal, di dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang terpenting yaitu berkomunikasi secara efektif dan efisien tanpa adanya gangguan atau hambatan. Menurut D. Lawrence Kincaid mengemukakan komunikasi sebagai berikut:

Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam¹.

Komunikasi merupakan sarana untuk melakukan pertukaran informasi antara dua orang atau lebih agar tercapai maksud dan tujuan dari pesan yang disampaikan. Dalam prosesnya, terkadang begitu banyak gangguan dan rintangan yang terjadi dalam komunikasi. Gangguan komunikasi dapat ditimbulkan dari intern maupun ekstern perusahaan. Gangguan komunikasi yang disebabkan dari intern perusahaan yaitu gangguan komunikasi diantara karyawan di dalam perusahaan. Sedangkan gangguan komunikasi yang ditimbulkan dari ekstern perusahaan yaitu gangguan komunikasi antara karyawan dengan pelanggan. Di PT Telkom

¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2010), hal 20

Jakarta Utara, gangguan komunikasi tersebut terjadi antara pihak intern (karyawan) dengan pihak ekstern (pelanggan) PT Telkom Jakarta Utara.

Gangguan komunikasi antara Praktikan dengan pelanggan PT Telkom Jakarta Utara apabila tidak diatasi secara tepat maka akan sangat menghambat jalannya pekerjaan. PT Telkom merupakan perusahaan penyedia jasa yang harus senantiasa melayani dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Apabila pelanggan terus menerus kecewa dan sering marah-marah karena pelayanan PT Telkom yang lambat maka lama kelamaan pelanggan PT Telkom akan berpindah menggunakan produk lain. Maka dari itu, perlu dibangun komunikasi yang efektif antara sub divisi *Handling Complaint* dengan bagian lapangan yang turun langsung menangani gangguan. Menurut Thomas dan Schmidt mengemukakan pentingnya komunikasi yang efektif yaitu:

Komunikasi yang efektif akan meningkatkan produktivitas, baik bagi pegawai maupun perusahaan. Dengan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik, kita akan dapat mengantisipasi masalah, membuat keputusan, mengoordinasikan arus kerja, mensupervisi yang lain, membangun hubungan maupun mempromosikan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan².

Dengan adanya komunikasi yang efektif, maka tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Selain itu, komunikasi yang efektif juga dapat memberikan manfaat bagi kelangsungan perusahaan atau organisasi.

² Badri Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern* (Surabaya: PT Glora Aksara Pratama, 2007), hal 51

Menurut Quible, mengilustrasikan 8 (delapan) manfaat komunikasi yang efektif yaitu:

1. Pemecahan masalah lebih cepat
2. Keputusan yang lebih kuat
3. Meningkatkan produktivitas
4. Arus kerja yang lebih siap dan efektif
5. Hubungan bisnis yang lebih kuat
6. Materi promosi yang lebih jelas
7. Meningkatkan citra profesional
8. Meningkatkan tanggapan *stakeholders*³.

Manfaat komunikasi yang memberikan pengaruh besar terhadap perusahaan harus senantiasa dipertahankan. Maka dari itu, masing-masing sumber daya manusia yang bekerja di dalam organisasi/perusahaan harus mengetahui bagaimana cara meminimalisir gangguan atau hambatan dalam berkomunikasi. Sehingga, perlu adanya pemecahan masalah diantara sub-sub divisi yang rentan terhadap kesalahpahaman komunikasi. Pemecahan masalah ini digunakan untuk mengantisipasi agar masalah pekerjaan dalam organisasi atau perusahaan dapat dicari jalan keluarnya. Menurut pandangan Joseph A. De Vito, terdapat beberapa macam cara yang dapat digunakan untuk mengantisipasi kekeliruan dalam berkomunikasi yaitu :

1. Saling terbuka dalam berkomunikasi sehingga terjadi pertukaran informasi, yakni komunikator bersedia menyampaikan secara lengkap informasi yang seharusnya disampaikan kepada komunikan.
2. Berkomunikasi untuk bereaksi secara jujur, yakni komunikator mengungkapkan secara spontan reaksinya (tidak dibuat-buat) kepada komunikan.

³ Badri Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern* (Surabaya: PT Glora Aksara Pratama, 2007), hal. 51.

3. Komunikator bertanggung jawab terhadap apa yang diungkapkan⁴.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan produktifitas serta citra yang baik bagi perusahaan maupun pelanggan. Praktikan menyadari sulitnya berkomunikasi dengan pelanggan yang sudah dikecewakan karena pelayanan bagian lapangan PT Telkom yang cenderung lambat. Maka dari itu, dalam hal ini Praktikan yang melakukan komunikasi ke bagian lapangan perlu diperbaiki. Misalkan dengan memonitoring dan mengawal secara langsung apakah keluhan dari pelanggan sudah ditangani atau belum. Oleh sebab itu, setiap hari Praktikan harus mengecek dengan menanyakan kepada pelanggan menggunakan telepon apakah gangguan dari produk PT Telkom sudah diperbaiki atau belum. Sehingga pelanggan akan merasa nyaman dan emosionalnya cenderung akan stabil.

2. Tata Ruang Kantor Terbuka Untuk Beberapa Macam Divisi

Salah satu peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pekerjaan kantor yaitu tata ruang kantor. Terdapat berbagai jenis layout yang dapat digunakan oleh suatu perusahaan/organisasi dalam merancang tata letak ruang kantor. Masing-masing perusahaan harus mengetahui *layout*

⁴Joseph A Devito, *Komunikasi Antar Manusia* (Tangerang Selatan : Karisma Publishing Group, 2011), hal. 259.

kantor yang cocok untuk jenis kegiatan pekerjaan kantor apakah pekerjaan tersebut bersifat rahasia atau bukan rahasia.

Menurut Terry, layout adalah proses penentuan kebutuhan akan ruang dan tentang penggunaan ruangan secara terperinci guna menyiapkan susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu untuk pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak⁵.

Dengan adanya pengaturan layout kantor, akan mempengaruhi kedinamisan suatu tempat sehingga akan mempengaruhi produktifitas pegawai maupun karyawan. Terdapat berbagai macam pengaturan tata ruang kantor yang terdapat di perusahaan. Salah satu pengaturan tata ruang kantor yang sering digunakan yaitu tata ruang kantor terbuka.

Menurut Miller, tata ruang kantor terbuka merupakan suatu konstruksi yang memberikan keterbukaan untuk mempermudah berkomunikasi dan pertemuan, namun sekaligus menjamin kebebasan pribadi⁶.

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa macam kelebihan dan kekurangan dalam penggunaan tata ruang kantor terbuka ini. Salah satu kelebihannya yaitu dapat mempermudah koordinasi diantara karyawan. Sedangkan salah satu kerugiannya yaitu dapat memunculkan kebisingan suara sehingga dapat menurunkan tingkat konsentrasi dalam bekerja. Terlebih pekerjaan yang sehari-hari dilakukan oleh Praktikan yaitu melakukan panggilan telepon. Sehingga adanya kebisingan suara ini sangat mengganggu kelancaran pekerjaan yang dilakukan.

⁵ Mukhneri , *Manajemen perkantoran* (Jakarta: UNJ Press, 2008), hal. 18.

⁶ Durotul Yatimah, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Keahlian : Kesekretarisan Modern Dan Administrasi Perkantoran* (Bandung: Pustaka Setia, 2009), hal. 267.

Menurut Shomer, tingkat kebisingan yang terus menerus berlangsung dapat mengakibatkan kehilangan pendengaran sementara atau permanen bagi pegawai, di samping mengakibatkan kelelahan fisik dan mental sehingga mengurangi produktivitas mereka, serta dapat pula menimbulkan keresahan, gangguan, dan ketegangan dengan meningkatnya tekanan darah serta metabolisme tubuh, dan dalam waktu lama dapat mengakibatkan masalah kesehatan yang serius⁷.

Dengan adanya kebisingan suara ini, menyebabkan pekerjaan kantor menjadi kurang efektif. Kebisingan suara ini bisa terjadi karena musik yang terlalu keras maupun karena para karyawan tidak dapat mengontrol suaranya ketika bekerja. Oleh karena itu, kebisingan di tata ruang kantor terbuka perlu diantisipasi. Sehingga dapat memberikan kenyamanan dalam bekerja diantara bagian-bagian maupun sub-sub divisi yang terdapat di kantor. Menurut Quible, terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan dalam mengontrol kebisingan pada ruang kantor yaitu :

1. Konstruksi yang sesuai.
2. Penggunaan material peredam suara.
3. Alat peredam suara.
4. Masking.⁸

Akan tetapi masalah yang dihadapi Praktikan yaitu kebisingan yang terjadi di dalam ruang kantor terbuka. Sebagian besar pekerjaan Praktikan yaitu melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan telepon setiap harinya, maka dari itu kebisingan suara ini sangat mengganggu. Praktikan mengatasinya dengan cara menunggu sejenak sampai ruangan sedikit kondusif maupun melakukan penanganan telepon di tempat yang kondusif.

⁷ Badri Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern* (Surabaya: PT Glora Aksara Pratama, 2007), hal. 194.

⁸ *Ibid.*, hal. 217.

Karena di PT Telkom itu sendiri, terdapat beberapa ruangan khusus yang diperuntukkan untuk menangani telepon.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan cara untuk menerapkan seluruh ilmu yang telah di dapat di perkuliahan untuk diaplikasikan di dunia kerja. Dengan adanya Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, diharapkan mahasiswa mempunyai pengalaman kerja yang nanti berguna ketika bekerja. Setelah Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Sub Divisi *Handling Complaint* dan menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan di PT Telkom Jakarta Utara yang beralamat di Jalan Laksamana Yos Sudarso Nomor 23 -24, Jakarta Utara.
2. Praktikan ditempatkan pada bagian sub divisi *Handling Complaint*. Tugas yang diberikan kepada Praktikan berupa penginputan data, membuat file presentasi, menangani telepon masuk serta keluar dan mengaplikasikan surat keluar untuk pelanggan.
3. Dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan, Praktikan menemukan beberapa kendala. Kendala tersebut antara lain:
 - a. Komunikasi yang kurang efektif antara Praktikan dengan Pelanggan
 - b. Tata ruang kantor terbuka untuk beberapa macam divisi.

4. Cara mengatasi kendala-kendala yaitu:
 - a. Untuk mengatasi kendala komunikasi yang kurang efektif, dapat dilakukan dengan cara meningkatkan komunikasi antara Praktikan dengan bagian lapangan. Misalkan dengan memonitoring dan mengawal secara langsung apakah keluhan dari pelanggan sudah ditangani atau belum. Oleh sebab itu, setiap hari Praktikan harus mengecek dengan menanyakan kepada pelanggan menggunakan telepon apakah gangguan dari produk PT Telkom sudah diperbaiki atau belum. Sehingga pelanggan akan merasa nyaman dan emosionalnya cenderung akan stabil.
 - b. Untuk mengatasi kendala tata ruang kantor terbuka yaitu dengan cara menunggu sejenak sampai ruangan sedikit kondusif maupun melakukan penanganan telepon di tempat yang kondusif. Karena di Telkom itu sendiri, terdapat beberapa ruangan khusus yang diperuntukkan untuk menangani telepon.

B. Saran

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan pada tanggal 25 Juli 2016 - 26 Agustus 2016 mahasiswa menemukan beberapa kekurangan dalam diri mahasiswa sendiri dan dalam Sub Divisi *Handling Complaint*. Oleh karena itu, mahasiswa ingin menyampaikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi

mahasiswa serta bagi PT Telkom Jakarta Utara, diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Diharapkan mahasiswa yang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di suatu perusahaan dapat menciptakan komunikasi yang baik di antara bagian-bagian yang terdapat di dalam perusahaan. Komunikasi merupakan salah satu hal terpenting dalam suatu perusahaan, tanpa adanya komunikasi yang baik maka perusahaan tidak akan berjalan secara efektif dan efisien. Dengan adanya komunikasi yang baik, semua pekerjaan kantor dapat selesai dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, mahasiswa diharapkan jangan pernah sungkan untuk bertanya kepada pembimbing apabila terdapat kesulitan dalam mengerjakan pekerjaan tersebut.

2. Bagi Instansi Perusahaan

Komunikasi antara bagian *Handling Complaint* dan bagian lapangan sebaiknya perlu ditingkatkan lagi agar kepuasan pelanggan dapat terjamin. Selain itu, sub divisi *Handling Complaint* harus memonitoring bagian lapangan yang bertugas untuk mengetahui apakah gangguan sudah ditangani atau belum. Sehingga, dapat meminimalisir pelanggan yang marah-marah ketika gangguan produknya belum ditangani.

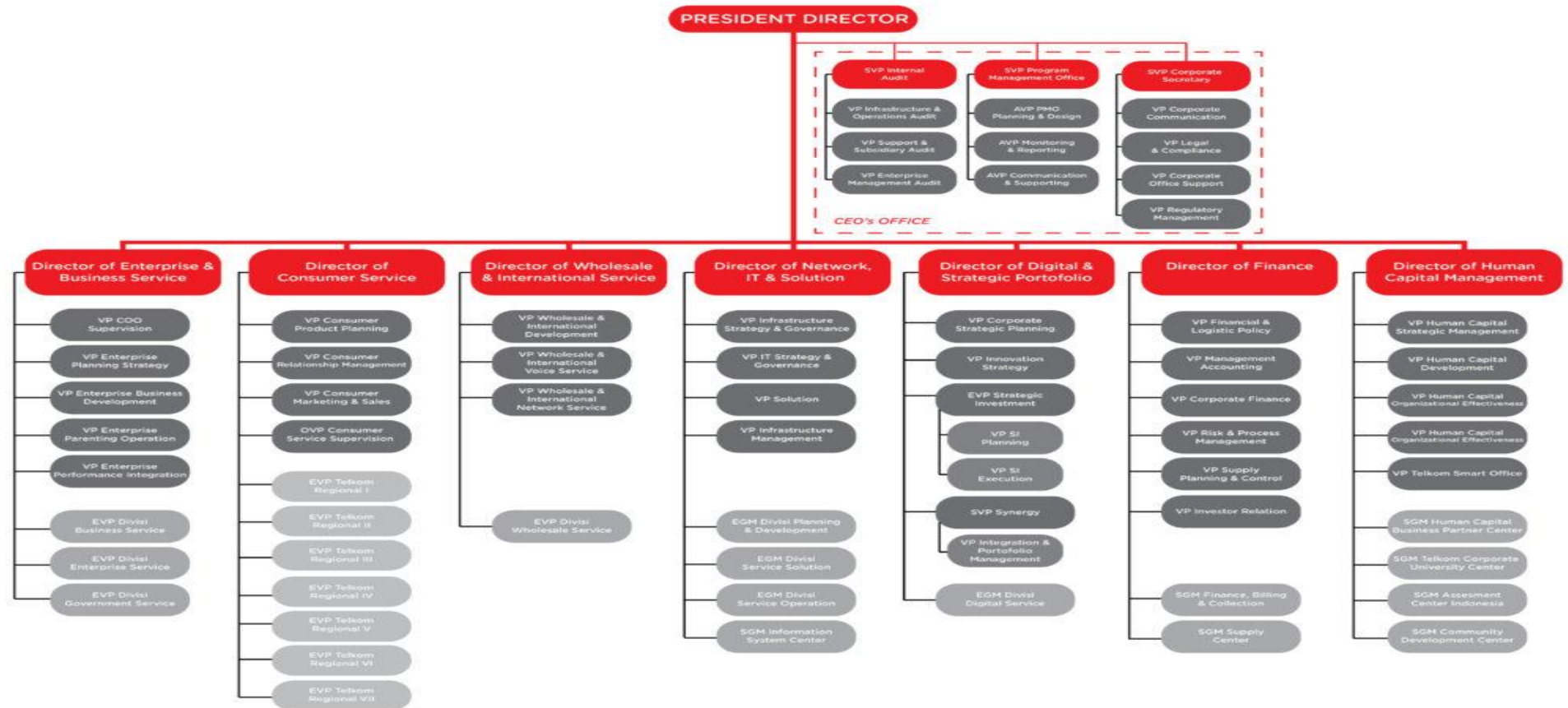
Mengenai tata ruang kantor terbuka, perusahaan diharapkan dapat mengatur tata ruang kantornya kembali agar ruangan kerja tidak terlalu bising oleh suara karyawan/pegawai. Sehingga, para pekerja dapat

meningkatkan konsentrasinya dalam bekerja. Karena di dalam satu ruangan tersebut terdapat tiga sub divisi, sehingga sebaiknya satu sub divisi tersebut diberikan sekat.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Rajawali Pers. 2010.
- Devito, Joseph A. *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang Selatan : Karisma Publishing Group. 2011.
- Mukhneri. *Manajemen perkantoran*. Jakarta: UNJ Press. 2008.
- Sukoco, Badri Munir. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: PT Glora Aksara Pratama. 2007.
- Yatimah, Durotul. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Keahlian : Kesekretarisan Modern Dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia. 2009.

Lampiran 1 Struktur Organisasi Perusahaan PT TELKOM



Lampiran 2 Surat Permohonan Izin 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

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.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat

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

Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001



*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 :

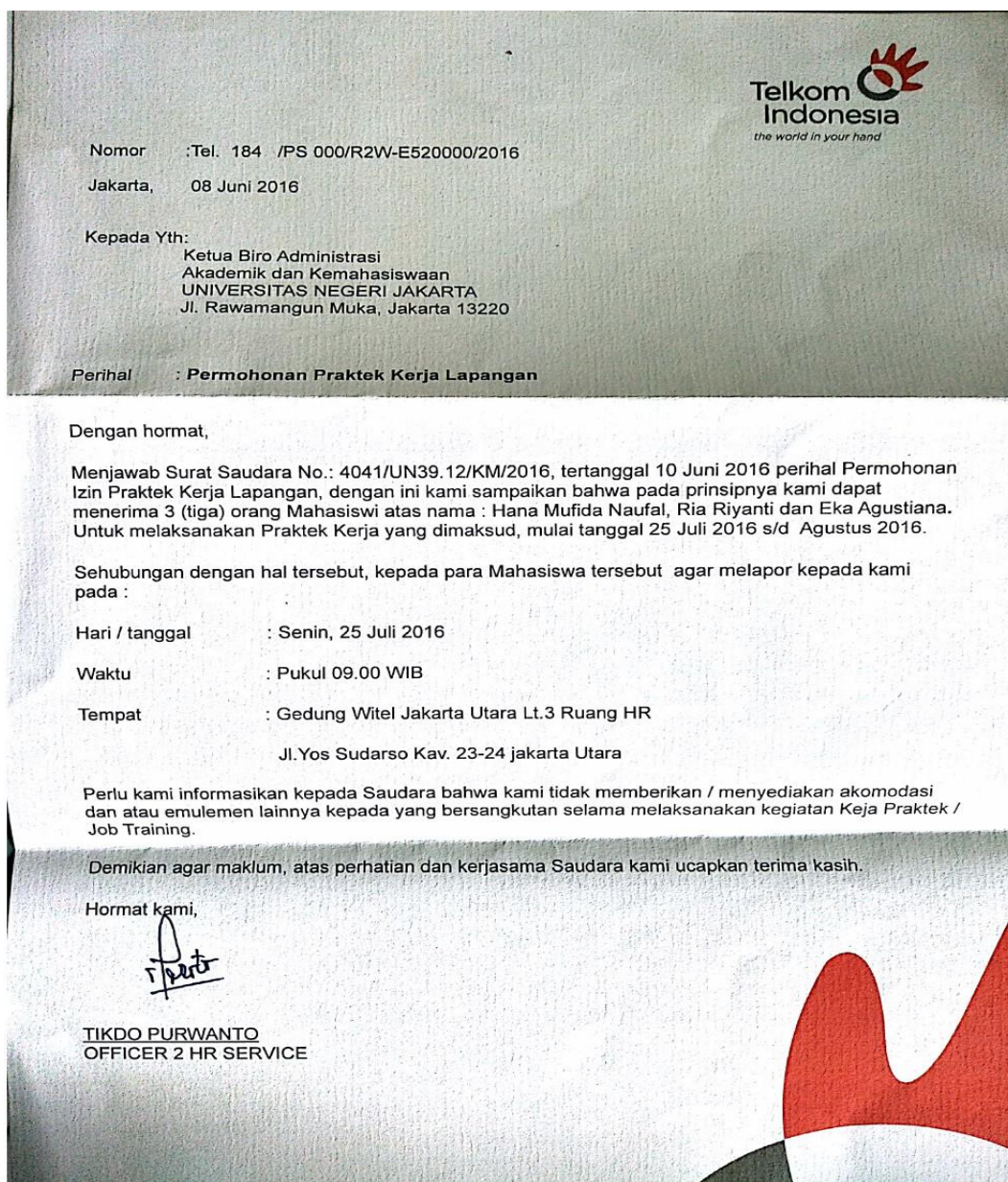
No	Nama	No. Reg	Fakultas	Jurusan
1	Eka Agustian	8105142732	Ekonomi	Ekonomi dan Administrasi
2	Hana Mufida Naufal	8105145110	Ekonomi	Ekonomi dan Administrasi
3	Ria Riyanti	8105142712	Ekonomi	Ekonomi dan Administrasi

Atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Ketua Kelompok

Hana Mufida Naufal

Lampiran 3 Surat Penerimaan Mahasiswa PKL



Lampiran 4 Daftar Hadir PKL

DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Eka Agustiana
 No. Registrasi : 8105142732
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Nama Instansi : PT. Telkom, tbk Jakarta Utara

No	Hari / Tanggal	Paraf		Keterangan
1	25 Juli 2016	1	2	
2	26 Juli 2016	3	4	
3	27 Juli 2016	5	6	
4	28 Juli 2016	7	8	
5	29 Juli 2016	9	10	
6	1 Agustus 2016	11	12	
7	2 Agustus 2016	13	14	
8	3 Agustus 2016	15	16	
9	4 Agustus 2016	17	18	
10	5 Agustus 2016	19	20	
11	8 Agustus 2016	21	22	
12	9 Agustus 2016	23	24	
13	10 Agustus 2016	25	26	
14	11 Agustus 2016	27	28	
15	12 Agustus 2016	29	30	
16	15 Agustus 2016			
17	16 Agustus 2016			
18	17 Agustus 2016			
19	18 Agustus 2016			
20	19 Agustus 2016			
21	22 Agustus 2016			
22	23 Agustus 2016			
23	24 Agustus 2016			
24	25 Agustus 2016			
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Jakarta, 24 Juli 2016


 Telkom
 Indonesia
 Neor Sukawati
 NIK. 641098

Lampiran 5 Daftar Nilai PKL

DAFTAR NILAI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Eka Agustiana

No Registrasi : 8105142732

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Institusi : Universitas Negeri Jakarta

NO	ASPEK YANG DINILAI	NILAI	
		ANGKA	KETERANGAN
1	Kehadiran	95	Sangat Baik
2	Kedisiplinan	95	Sangat Baik
3	Sikap dan Kepribadian	95	Sangat Baik
4	Kemampuan Dasar	85	Sangat Baik
5	Keterampilan Menggunakan Fasilitas	85	Sangat Baik
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Kesimpulan	90	Sangat Baik
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	90	Sangat Baik
8	Aktivitas dan Kreativitas	90	Sangat Baik
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	90	Sangat Baik
10	Hasil Pekerjaan	90	Sangat Baik
JUMLAH		905	
NILAI RATA - RATA		90,5	Sangat Baik

Jakarta, 25 Agustus 2016
PT Telkom, Tbk Indonesia
Jakarta Utara

Assistant manager
Handling Complain

Manager Customer Care



Noor Sri Sukawati
NIK : 641098



Martha Marlina Sinaga
NIK : 670068

Lampiran 6 Sertifikat PKL

**SERTIFIKAT**

No: 002/VIII/2016

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

Nama : **EKA AGUSTIANA**
Nomor Induk Mahasiswa : **8105142732**
Tempat, Tgl Lahir : **Banyumas, 21 Agustus 1995**
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 7 Surat Keterangan PKL



**Telkom
Indonesia**
the world in your hand

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 : Eka Agustiana
N I M : 8105142732
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 8 Kartu Konsultasi PKL



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

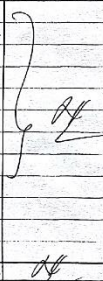
Kampus Universitas Negeri Jakarta Cioyong R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721223/4950283, Fax: (021) 4706285
 Laman: www.fc.unj.ac.id




KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : Eka Agustiana
 2. No.Registrasi : 8101142732
 3. Program Studi : Manajemen Ekonomi
 4. Dosen Pembimbing : Dr. Nurul Huda Zam, MPA
 NIP. 1955.02.22.1986.022001

5. Judul PKL : Laporan Pratik kerja lapangan
 pada Sub Bagian Handling Complaint
 di PT TELKOM Jakarta Utara

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	06/09/2017	Panduan PKL	Laporan harus sesuai dengan panduan PKL	
2				
3				
4	15/09/2017	Bab I - Bab II	Bab I - Bab II maksimal 20 kalam	
5				
6				
7	19/09/2017	Bab III - Bab IV	Tidak perlu terlalu banyak kutipan di bab III	
8				
9				
10				
11				
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL 

Catatan :
 1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
 2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

Lampiran 9 Kegiatan Harian PKL

LOG HARIAN

PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Eka Agustiana
 No. Registrasi : 8105142732
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Nama Instansi : PT. Telkom, tbk Jakarta Utara

No	Tanggal	Keterangan
1	25 Juli 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti rapat agenda kerja divisi <i>customer care</i>. - Mempelajari produk-produk PT Telkom berikut penjelasannya. - Melakukan <i>caring</i> dan penawaran kepada <i>customer</i> PT Telkom melalui telepon. - Menginput data pelanggan dari informasi yang diterima dari pelanggan. - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Memeriksa ulang data pelanggan dan melakukan <i>caring</i> ulang terhadap pelanggan yang tidak dapat dihubungi. - Menginput ulang data pelanggan jika <i>customer</i> dapat dihubungi.
2	26 Juli 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan <i>caring</i> dan penawaran kepada <i>customer</i> melalui telepon. - Menginput data pelanggan dari informasi yang diterima dari pelanggan. - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Memeriksa ulang data pelanggan dan melakukan <i>caring</i> ulang terhadap pelanggan yang tidak dapat dihubungi melalui telepon. - Menginput ulang data pelanggan jika <i>customer</i> dapat dihubungi.

Penilai,



Noor Sri Sukawati
 NIK. 641098

No	Tanggal	Keterangan
3	27 Juli 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Menginput data laporan hasil pekerjaan komplain pelanggan periode Juni 2016. - Memeriksa ulang data pelanggan yang telah diinput.
4	28 Juli 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Menginput data laporan hasil pekerjaan komplain pelanggan periode Juli 2016. - Memeriksa ulang data pelanggan yang telah diinput. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (siska). - Menginput data koreksi sistem pelanggan dari web ke Microsoft excel.
5	29 Juli 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari produk-produk PT Telkom berikut penjelasannya di Plasa Telkom. - Mengamati keluhan pelanggan yang datang ke Plasa Telkom berikut pelayanannya. - Mempelajari mengenai cara menangani keluhan-keluhan pelanggan.
6	1 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Melakukan <i>caring</i> untuk mengecek status telepon pelanggan sebanyak 638 nomor. - Menginput keterangan dari status <i>call</i>. - Memeriksa ulang data pelanggan dan melakukan <i>caring</i> ulang terhadap pelanggan yang tidak dapat dihubungi melalui telepon.
7	2 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Juli 2016. - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum dilaporkan.

Penilai,


 Noor Sri Sukawati
 NIK. 641098

No	Tanggal	Keterangan
8	3 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti agenda sharing sub divisi <i>handling complain</i>. - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Juli 2016. - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum dilaporkan.
9	4 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Juli 2016. - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum dilaporkan. - Merekap ulang semua data nousa periode Juli dan direkap dalam bentuk diagram.
10	5 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom periode Juli (nossa). - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum dilaporkan. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (Rihana) - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum dilaporkan.
11	8 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum dilaporkan.

Penilai,




Noor Sri Sukawati
NIK. 641098

No	Tanggal	Keterangan
12	9 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (Rihana) - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum dilaporkan. - Merekap data keluhan pelanggan yang complain melalui media sosial dan cetak. - Mengaplikasikan program Microsoft power point. - Membuat file presentasi mengenai rekap nossa dan rihana bulan juli.
13	10 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti agenda sharing sub divisi <i>handling complain</i>. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (coc.telkom). - Mendownload data Monitoring WO. - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Menginput data Monitoring WO. - Melakukan <i>caring</i> mengenai pencabutan internet kepada <i>customer</i> melalui telepon. - Menginput data pelanggan dari informasi yang diterima dari pelanggan melalui nossa. - Mengclose data pelanggan dari web nossa.
14	11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum dilaporkan. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (siska). - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel.
15	12 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Menginput data laporan berita acara klaim dan restitusi via nossa. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum di laporkan.

Penilai,

 Noor Sri Sukawati
 NIK. 641098

No	Tanggal	Keterangan
16	15 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari panduan penyusunan laporan praktek kerja lapangan. - Melipat Surat penawaran untuk pelanggan PT Telkom Jakarta Utara. - Memasukkan surat kedalam amplop untuk diserahkan kepada pelanggan.
17	16 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Melipat Surat penawaran untuk pelanggan PT Telkom Jakarta Utara. - Memasukkan surat kedalam amplop untuk dikirim kepada pelanggan. - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Mengclose data dari web nousa.
18	17 Agustus 2016	Libur Hari Kemerdekaan Republik Indonesia
19	18 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Melengkapi data yang ada di lembar kerja Microsoft Excel. - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Mengclose data dari web nousa.
20	19 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Membuka salah satu web PT Telkom (coc.telkom). - Mendownload data Monitoring WO. - Mengaplikasikan program Microsoft excel. - Menginput data Monitoring WO
21	22 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum dilaporkan. - Merekap data nousa periode Agustus. - Membuat file presentasi dari data nousa.

Penilai

 Noor Sri Sukawati
 NIK. 641098

No	Tanggal	Keterangan
22	23 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Menginput data yang diperlukan dari web ke Microsoft Excel. - Mengecek ulang pekerjaan sebelum dilaporkan. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Mengclose data dari web nousa.
23	24 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan <i>caring</i> untuk mengecek status telepon pelanggan. - Menginput keterangan dari status <i>call</i>. - Memeriksa ulang data pelanggan dan melakukan <i>caring</i> ulang terhadap pelanggan yang tidak dapat dihubungi melalui telepon. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Mengclose data dari web nousa.
24	25 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan <i>caring</i> untuk mengecek status telepon pelanggan. - Menginput keterangan dari status <i>call</i>. - Memeriksa ulang data pelanggan dan melakukan <i>caring</i> ulang terhadap pelanggan yang tidak dapat dihubungi melalui telepon. - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Mengclose data dari web nousa.
25	26 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaplikasikan program Microsoft Excel. - Mengaplikasikan salah satu web PT Telkom (nossa) periode Agustus. - Merekap data STO nousa dalam bentuk diagram. - Merekap data <i>class description</i> dalam bentuk diagram.

Penilai,


Telkom
Indonesia
Noor Sri Sukawati
 NIK. 641098

Lampiran 10 Lembar Saran



Berkas
Fakultas
Lampiran

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

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



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO
TAS/INA/0440

FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL
FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa
2. No.Registrasi
3. Program Studi
4. Tanggal Ujian PKL

: Dika Agustiana
: 8105142732
: Pendidikan Ekonomi
: 29 September 2017

NO	NAMA PENGOJI/PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	Dewi Nurhidiasari, S.Pd, MM	Format cover dirubah menjadi satu spasi		
2		Menambahkan bab 2 di lembar eksekutif	i	
3		Daftar isi satu spasi	v	
4		Format tabel satu spasi	8, 10 dan 24	
5		Struktur perusahaan dilampirkan	48	
6		Memperinci bidang kerja	21, 22	
7		Menambahkan Saran	44	
8		Tulisan Daftar Pustaka menggunakan titik	47	
9	Durpa Pita Suwamarinda, M.SE	Lembar eksekutif diberikan jeda	i	
10		Tidak boleh menggunakan bullets	25, 27, 28	
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



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

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



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO.
14319A02641

FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL
FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa : Eka Aquitiana
2. No.Registrasi : 8105142732
3. Program Stud. : Pendidikan Ekonomi
4. Tanggal Ujian PKL : 29 September 2017

NO	NAMA PENGIJI PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	Darna Pita Suaranarinda, M.SE	Menperbaiki kalimat pada cara menghadapi	37	
2		kendala		
3		Menambahkan saran untuk instansi	44	
4		perusahaan		
5				
6	Dr. Huryetty Zain, MM	Daftar isi, tabel, gambar, dan lampiran	V- X	
7		rata kanan		
8				
9				
10				
Sudah diperbaiki sesuai saran ==> SETUJUT 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 dipikirkan pada waktu meminta tanda tangan Tim Penguji untuk penyerahan