

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA SUB UNIT
INBOUND OUTBOUND UNIT HOME SERVICE DI PT.
TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK, WITEL JAKARTA
TIMUR**

SOFIA AMINA AZZAHRIA

8105141432



*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

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2017

LEMBAR EKSEKUTIF

Sofia Amina Azzahria 8105141432. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Sub Unit Inbound Outbound Unit Home Service di PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk, Witel Jakarta Timur. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2017.

Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dibuat sebagai gambaran hasil pekerjaan yang telah dilakukan praktikan selama PKL dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 1 bulan terhitung tanggal 1 Agustus 2016 sampai 31 Agustus 2016 pada sub unit Inbound Outbound bagian Home Service di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur. Tujuan utama PKL bagi praktikan adalah untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan wawasan, pengalaman, kemampuan, kecakapan dan keterampilan mahasiswa untuk menghadapi persaingan global.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur berlokasi di Jl. DI Panjaitan No.42, Rawa Bunga, Jatinegara, Jakarta Timur, bergerak di bidang telekomunikasi serta melayani akses internet baik layanan berskala individu maupun berskala perusahaan. Pelaksanaan kerja dilakukan praktikan selama PKL adalah membantu dalam bidang kearsipan dan bidang teknologi perkantoran, seperti mengkonversikan arsip konvensional ke dalam arsip digital berupa formulir pelanggan baru internet IndiHome ke dalam website starclick, mengecek data pembayaran internet IndiHome pada website starclick serta melakukan pencetakan data pelanggan yang terlambat membayar melalui mesin pencetak (printer) untuk ditindaklanjuti.

Selama melaksanakan PKL praktikan menghadapi kendala-kendala dalam melaksanakan kegiatan PKL yaitu banyaknya arsip yang tidak rapi serta kurangnya ketersediaan mesin kantor sehingga menyebabkan pekerjaan selesai lebih lama. Cara mengatasi kendala-kendala yang praktikan hadapi ialah praktikan menjalin hubungan komunikasi yang erat antar karyawan dan pimpinan, praktikan juga berinisiatif membawa laptop serta flashdisk sendiri agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

Dengan adanya PKL, praktikan dapat mengambil kesimpulan bahwa PKL merupakan proses pembelajaran nyata tentang dunia kerja yang dapat menambah wawasan, kemampuan, pengalaman serta keterampilan praktikan guna menghadapi dunia kerja pada skala nasional maupun internasional.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Sub Unit
Inbound/Outbound Unit Home Service
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur

Nama Praktikkan : Sofia Amina Azzahria

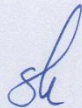
No Registrasi : 8105141432

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyetujui,

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing



Suparno, S.Pd, M.Pd

NIP. 197908282014041001



Susan Febriantina, S.Pd, M.Pd

NIP. 198102162014042001


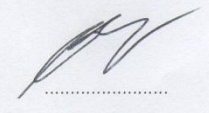
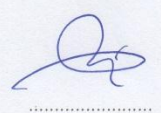
LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
Faakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Suparno, S.Pd, M.Pd

NIP. 197908282014041001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Darma Rika Swaramarinda, M. SE</u>		9-10-17
NIP. 19830324 200912 2 002		
Penguji Ahli		
<u>Osly Usman, S.E., M.Bus.Mgt</u>		10-10-17
NIP. 197401152008011008		
Dosen Pembimbing		
<u>Susan Febriantina, S.Pd, M.Pd</u>		9-10-17
NIP. 19810216201442001		

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur praktikan panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) tepat pada waktunya.

Laporan ini dibuat sebagai salah satu persyaratan akademik mata kuliah Praktek Kerja Lapangan dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Strata 1 (S1) Pendidikan Administrasi Perkantoran. Praktikan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel, Jakarta Timur. Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk praktikan khususnya dan juga para pembaca umumnya untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

Penyelesaian laporan ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Susan Febriantina, S.Pd, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan praktikan selama pembuatan laporan.
2. Darma Rika Swamarinda, M. SE selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
3. Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Suparno, S.Pd, M.Pd selaku Ketua Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

5. Parda selaku Kepala Sub Unit *Inbound Outbound* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur yang telah membimbing Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
6. Metty Rokhayati selaku MGR HR and CDC Jakarta Timur yang telah mengizinkan Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur
7. Orang tua, keluarga dan teman- teman yang selalu memberikan dukungan moril dan materil.
8. Serta semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Praktikan menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan laporan PKL terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, praktikan memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan. Akhir kata, semoga penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca umumnya.

Jakarta, 20 September 2017

Praktikan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR EKSEKUTIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	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	8
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	
A. Sejarah Instansi	11
B. Struktur Organisasi Instansi	17
C. Kegiatan Umum Instansi	19

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja.....	21
B. Pelaksanaan Kerja	22
C. Kendala yang Dihadapi	27
D. Cara Mengatasi Kendala.....	29

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	39
B. Saran	41

DAFTAR PUSTAKA	42
-----------------------------	----

DAFTAR TABEL

		Halaman
Table 1.1	Jadwal Kerja Pkl 10	9
Table 1.2	Jadwal Pelaksanaan PKL 11	10

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	18
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Witel Jakarta Timur	19
Gambar 3.1 Halaman Utama website <i>starclik</i>	23
Gambar 3.2 <i>Log in</i> berhasil pada website <i>starclik</i>	23
Gambar 3.3 Pencarian alamat pada website <i>starclik</i>	23
Gambar 3.4 Data <i>Customer</i>	24
Gambar 3.5 <i>Log in</i> website <i>starclik</i>	26
Gambar 3.6 No SC pada website <i>starclik</i>	26

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin PKL	43
Lampiran 2 : Surat Penerimaan PKL	44
Lampiran 3 : Daftar Hadir PKL	45
Lampiran 4 : Daftar Nilai PKL	47
Lampiran 5 : Surat Keterangan PKL	48
Lampiran 6 : Kartu Konsultasi PKL	49
Lampiran 7 : Kegiatan Harian PKL	50
Lampiran 8 : Format Saran dan Perbaikan	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menciptakan struktur baru yaitu struktur global. Struktur tersebut akan mengakibatkan semua bangsa di dunia termasuk Indonesia, mau tidak mau akan terlibat dalam suatu tatanan global yang seragam, khususnya di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam persaingan global dan tantangan terbesar bagi Indonesia yakni bagaimana menciptakan SDM yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global yang selama ini diabaikan.

Persaingan global juga akan berdampak pada angka persaingan kerja. Apabila persaingan kerja meningkat, tingkat pengangguran juga akan meningkat. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat tingkat pengangguran terbuka (TPT) pada Februari 2017 sebesar 5,33 persen atau mencapai 7,02 juta jiwa¹. Problem terbesar tersebut didukung dengan banyaknya jumlah *mismatch* yakni banyak program pendidikan yang tidak berkesinambungan. Oleh karena itu untuk menyelaraskan antara dunia

¹ <https://www.bps.go.id/Brs/view/id/1376>

Diakses pada 19 september 2017 pukul 13.28 WIB

pendidikan dengan dunia kerja maka dibutuhkan kurikulum yang memiliki kompetensi sesuai dengan dunia kerja. Kompetensi lulusan ini berpengaruh pada *link and match* dengan kebutuhan pasar tenaga kerja.

Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan kegiatan pendidikan, memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan lulusan yang mampu bersaing dan bertahan di dunia kerja. Oleh karena itu setiap mahasiswa membutuhkan pengalaman yang dapat berguna di dunia kerja. Maka Universitas Negeri Jakarta mewajibkan kepada seluruh peserta didik untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengimplementasikan ilmu yang telah didapat selama masa berada dalam bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja. Program ini juga berguna untuk melatih mahasiswa untuk beradaptasi di lingkungan kerja dan dapat mengetahui fenomena, kemampuan, serta keahlian apa saja yang dibutuhkan di dalam dunia kerja. Selain itu, PKL ini juga diharapkan agar dapat menghasilkan kerjasama antara Universitas Negeri Jakarta (UNJ) dengan instansi swasta maupun pemerintahan yang ada sehingga ketika etos kerja dari praktikan baik, maka akan menimbulkan citra positif terhadap UNJ. Diharapkan pula dengan melakukan praktik, para lulusan UNJ nantinya dapat dipekerjakan di instansi tersebut. Dalam hal ini, Praktikan melaksanakan Praktik Kerja

Lapangan di instansi swasta tepatnya di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur. Praktikan ditempatkan pada Sub Unit *Inbound Outbound* Unit *Home Service* yang berlokasi di Jalan D.I Panjaitan No.42, Rawa Bunga, Jakarta Timur.

B. Maksud dan Tujuan PKL

Berdasarkan latar belakang di atas, maksud praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu:

1. Memperluas dan menambah wawasan dan pengetahuan praktikan dalam menerapkan teori yang praktikan terima di dalam kelas khususnya tentang ilmu administrasi perkantoran
2. Meningkatkan kemampuan kerja dan keterampilan kerja praktikan tentang bidang kerja khususnya dalam ilmu administrasi perkantoran
3. Memperoleh pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Sedangkan tujuan dari program Praktik Kerja Lapangan (PKL) Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran yaitu:

1. Menyiapkan diri untuk menjadi sumber daya manusia berkualitas yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta keahlian yang sesuai dengan perkembangan zaman
2. Menambah pengalaman serta wawasan praktikan dan memperkenalkan praktikan akan dunia kerja sebagai bekal setelah lulus kuliah

3. Menjalankan kewajiban PKL yang merupakan mata kuliah prasyarat wajib bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Melatih disiplin, kerja sama, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas agar menjadi lulusan yang siap terjun ke dunia kerja
5. Melakukan pengamatan secara langsung kegiatan lapangan yang berkaitan dengan teori yang telah dipelajari di perkuliahan dan menerapkan pengetahuan akademis yang telah di dapatkan
6. Membiasakan mahasiswa terhadap budaya dunia kerja yang berbeda dengan budaya pembelajaran di kelas dalam tekanan yang lebih tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu
7. Pengabdian kepada masyarakat sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi

C. Kegunaan PKL

Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, diperoleh beberapa manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dalam hal tersebut. Adapun manfaat tersebut adalah :

1. Bagi praktikan

- a. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.
 - b. Mengetahui dunia kerja serta dapat bersosialisasi dan berinteraksi dengan karyawan yang telah berpengalaman di dunia kerja
 - c. Mendapatkan pengetahuan, keterampilan, cara bersikap, serta pola tingkah laku yang diperlukan untuk menjadi seorang pekerja yang profesional dan bertanggung jawab.
 - d. Menerapkan apa yang sudah dipelajari dan pengetahuan akademis yang didapatkan di bangku perkuliahan khususnya di bidang administrasi perkantoran serta bidang lainnya dengan praktik kerja lapangan yang dilaksanakan secara langsung di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur
2. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ
- a. Menjalin kerjasama dan mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/perusahaan sehingga dapat mewujudkan konsep *link and match* dalam meningkatkan kualitas layanan bagi dunia kerja.
 - b. Mengukur seberapa besar peranan tenaga pengajar dalam memberikan materi perkuliahan untuk mahasiswa sesuai dengan perkembangan yang terjadi di dunia kerja.

- c. Sarana pembinaan hubungan baik terhadap perusahaan atau instansi pemerintah agar nantinya dapat memberikan informasi dunia kerja terhadap lulusan-lulusan dari Fakultas Ekonomi khususnya.
 - d. Memperkenalkan Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta khususnya Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran kepada khalayak luas dan menunjukkan kualitas mahasiswa UNJ
3. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur
- a. Menjalin hubungan yang sehat dan dinamis antara instansi dengan lembaga perguruan tinggi, serta menumbuhkan hubungan kerja sama yang saling menguntungkan.
 - b. Membantu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan dan pekerjaan karyawan menjadi ringan
 - c. PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk, Jakarta Timur dapat merekrut mahasiswa apabila instansi memerlukan tenaga kerja, karena instansi telah melihat kinerja mahasiswa selama Praktik Kerja Lapangan tersebut.

D. Tempat PKL

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada sebuah instansi swasta, berikut data perusahaan tempat Praktik Kerja Lapangan yang praktikan lakukan :

Nama Instansi : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta

Timur

Alamat : Jalan D.I. Panjaitan No.42 RT 12 RW 05, Rawa
Bunga Jatinegara, Jakarta Timur, Daerah Khusus
Ibu Kota Jakarta 13350

Telp. : (021) 85908400

Website : www.telkom.co.id

Alasan praktikan melaksanakan Peraktek Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur sebagai tempat PKL adalah :

- 1) Lokasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur yang berada cukup dekat dengan kampus dan dekat dengan akses transportasi seperti halte Prumpung transjakarta dan stasiun kereta api listrik Jatinegara sehingga akses kendaraan sangat mudah untuk di dapatkan.
- 2) Terdapat bidang kerja yang sesuai dengan Administrasi Perkantoran sehingga praktikan dapat mempraktikkan ilmu yang telah di dapat di bangku perkuliahan.

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan PKL selama satu bulan, terhitung dari tanggal 1 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2016 di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur Sub Unit *Inbound Outbound Unit Home Service*. Adapun perincian dalam tahapan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tahap Observasi Tempat PKL

Pada tahap ini praktikan mencari informasi mengenai tempat instansi yang sesuai dengan bidang kuliah praktikan. Setelah menemukan instansi yang sesuai, praktikan menanyakan syarat administrasi serta kriteria yang dibutuhkan untuk melamar kerja sebagai karyawan PKL. Observasi mulai praktikan lakukan dari bulan April 2016. Pada tahap observasi ini praktikan mendatangi lokasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur yang berlokasi di Jalan D.I Panjaitan No 42, Rawa Bunga, Jatinegara.

2. Tahap Persiapan PKL

Dalam tahap ini praktikan mulai mengurus segala persyaratan yang diajukan oleh instansi. Praktikan mulai mengajukan surat permohonan PKL kepada BAAK UNJ yang ditujukan pada Manager HRD PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur pada pertengahan bulan Mei 2016 dan surat selesai pada akhir bulan Mei. Lalu praktikan segera mengantar surat permohonan izin PKL tersebut. Kemudian praktikan diminta untuk menunggu konfirmasi via telepon atau SMS dari pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur.

Karyawan bidang HRD memberikan informasi via telepon bahwa praktikan diterima sebagai karyawan PKL di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur Sub Unit *Inbound Outbound* Unit *Home Service* dan praktikan memulai kegiatan PKL pada tanggal 1 Agustus 2016 dan selesai pada tanggal 31 Agustus 2016

3. Tahap Pelaksanaan PKL

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan, terhitung sejak tanggal 1 Agustus 2016 sampai dengan 31 Agustus 2016, dengan ketentuan jam kerja sebagai berikut :

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

Tabel 1.1 Jadwal Kerja
Sumber: Data diolah praktikan

Pada tanggal 1 Agustus praktikan beserta para karyawan lainnya dikumpulkan bersama di sebuah aula rapat oleh Pak Yudho selaku kepala HRD PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur untuk diberikan pembekalan serta pengenalan mengenai:

- Tata tertib dan Prosedur Keselamatan Kerja secara singkat
- Praktikan juga diantar ke meja kerja praktikan dan di kenalkan oleh Pak Parda selaku Kepala Sub Unit *Inbound Outbound*.

4. Tahap Penulisan Laporan PKL

Setelah selesai melaksanakan PKL praktikan mulai menulis laporan PKL. Penulisan dimulai sejak awal Agustus hingga awal September 2017. Untuk menyusun laporan PKL, praktikan mencari dan meminta data-data yang telah praktikan kerjakan juga kumpulan informasi berupa komunikasi dengan pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur tempat praktikan melaksanakan PKL. Selain itu praktikan juga melakukan

studi pustaka di Unit Pelayanan Terpadu UNJ. Praktikan juga *browsing* di internet untuk melengkapi informasi yang praktikan butuhkan. Setelah data-data yang dibutuhkan telah terkumpul, praktikan mengolah data tersebut yang akhirnya akan diserahkan sebagai sebuah laporan PKL

No	JENIS KEGIATAN	2016					2017	
		Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Agt	Sep
1	OBSERVASI 1.1 Datang dan menanyakan syarat administratif							
2	PERSIAPAN 2.1 Membuat surat ke permohonan PKL pihak BAAK							
3	PELAKSANAAN 3.1 Melaksanakan kegiatan PKL di Sub Unit <i>Home Service</i>							
4	PENULISAN 4.1 Menanyakan dan mencari data-data yang dibutuhkan 4.2 Menulis laporan PKL							

Table 1.2 Jadwal Pelaksanaan PKL

Sumber: Data diolah Praktikan

BAB II

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perkembangan PT. Telekomunikasi Indonesia

Perusahaan Telekomunikasi sudah ada sejak masa Hindia Belanda dan yang menyelenggarakan adalah pihak swasta, sedangkan perusahaan Telekomunikasi Indonesia (PT. TELKOM) sendiri juga termasuk bagian dari perusahaan tersebut yang mempunyai bentuk badan usaha *Post-en Telegraaf* dengan *Staats blaad* No.52 tahun 1884. Dan sejak tahun 1905 perusahaan Telekomunikasi sudah berjumlah 38 perusahaan. Namun setelah itu pemerintah Hindia Belanda mengambil alih perusahaan tersebut yang berdasar kepada *Staatsblaad* tahun 1906. Dan sejak itu berdirilah Post, *Telegraf en Telefoon Dients (PTTDients)*, dan perusahaan ini ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasar *Staats blaad* No.419 tahun 1927 tentang Indonesia *Bedrijven Weet* (I.B.W Undang-Undang Perusahaan Negara).

Perusahaan PTT tersebut bertahan sampai adanya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No.19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia, tentang adanya persyaratan suatu Perusahaan Negara (PN). Tetapi pada tahun 1961 menurut Peraturan Pemerintah No.240 bahwa Perusahaan Negara dilebur menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi yang dimuat dalam pasal 2 I.B.

Namun pada tahun 1965 pemerintah membagi perusahaan Pos dan Telekomunikasi menjadi dua bagian yang berdiri sendiri yaitu Perusahaan Pos dan Giro (PN. Pos dan Giro) serta Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN. Telekomunikasi) yang sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah No.30 tahun 1965. Perusahaan tersebut berkembang menjadi Perusahaan Umum (Perum). Dalam Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1974 dinyatakan bahwa Perum Telekomunikasi sebagai penyelenggara jasa Telekomunikasi untuk umum baik Telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri.

Perusahaan Umum (PERUM) Telekomunikasi merupakan penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Tentang hubungan telekomunikasi luar negeri saat itu juga diselenggarakan oleh PT. Indonesia *Satelite Corporation (INDOSAT)*, yang masih berstatus perusahaan asing yakni dari *American Cable and Radio Corp* yaitu suatu perusahaan yang didirikan berdasarkan peraturan negara bagian Delaware, USA. Seluruh saham PT Indosat dengan modal asing ini pada tahun 1980 dibeli oleh Indonesia dari *American Cable and radio Corp*. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 22 tahun 1274 berdasarkan PP No. 53 tahun 1980, Perumtel ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan Indosat ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi internasional Memasuki Repelita V, pemerintah merasakan perlu percepatan pembangunan telekomunikasi sebagai infrastruktur yang diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Berdasarkan PP No. 15 tahun 1991,

maka Perum dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (persero). Mengantisipasi era globalisasi, seperti diterapkannya perdagangan bebas baik internasional maupun regional, maka PT Telkom pada tahun 1995 melaksanakan 3 program besar. Program-program tersebut adalah restrukturisasi internal, penerapan KSO dan persiapan *Go Public Internasional (International Public Offering)*.

Kronologi sejarah PT Telkom dijelaskan sebagai berikut:

1. 1882 sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf dibentuk pada masa pemerintahan kolonial Belanda
2. 1906 Pemerintah Kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos, Telegraf dan (*Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT*)
3. 1945 Proklamasi kemerdekaan Indonesia sebagai negara merdeka dan berdaulat, lepas dari pemerintahan Jepang.
4. 1961 Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (*PN Postel*).
5. 1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi)

6. 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional
7. 1980 PT. *Indonesian Satellite Corporation* (Indosat) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.
8. 1989 Undang-undang No. 3 tahun 1989 tentang Telekomunikasi, tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan Telekomunikasi.
9. 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP no. 25 tahun 1991
10. 1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (*Initial Public Offering*) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), *New York Stock Exchange* (NYSE) dan *London Stock Exchange* (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing*) di *Tokyo StockExchange*
11. 1996 Kerja sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo); Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten-dengan mitra PT *Aria West International*

(*AriaWest*); Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta - dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI); Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra); dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia-dengan mitra PT Bukaka Singtel.

12. 1999 Undang-undang nomor 36/ 1999, tentang penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi.
13. 2001 KOM 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 dengan Indosat. Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham Telkomsel. TELKOM membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan TELKOM.
14. 2002 TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

15. Sejak 1 Juli 1995 PT. Telkom telah menghapus struktur wilayah usaha telekomunikasi (WTTEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi Network. Badan Usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 divisi network. Divisi regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing masing dan divisi network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Daerah regional.

PT. Telkom mencakup wilayah-wilayah yang dibagi sebagai berikut : (1) Divisi Regional I, Sumatera; (2) Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya; (3) Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya; (4) Divisi Regional III, Jawa Barat; (5) Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Yogyakarta; (5) Divisi Regional V, Jawa Timur; (6) ; (7) Divisi Regional VI, Kalimantan. Divisi Regional VII, Kawasan timur Indonesia (Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua). Masing-masing divisi dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak sebagai pusat investasi (Divisi Regional) dan pusat keuntungan (Divisi Network), serta divisi lainnya yang mempunyai keuntungan internal secara terpisah. Divisi-divisi pendukung terdiri dari divisi pelatihan, divisi properti, divisi sistem informasi. Berdasarkan organisasi divisional ini, maka kantor pusat diubah menjadi pusat biaya. Berlakunya kebijaksanaan dekonsentrasi menjadikan jumlah SDM menjadi lebih sedikit.

1.1 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

➤ Visi

Menjadi Perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment dan Services* (“TIMES”) di kawasan regional.

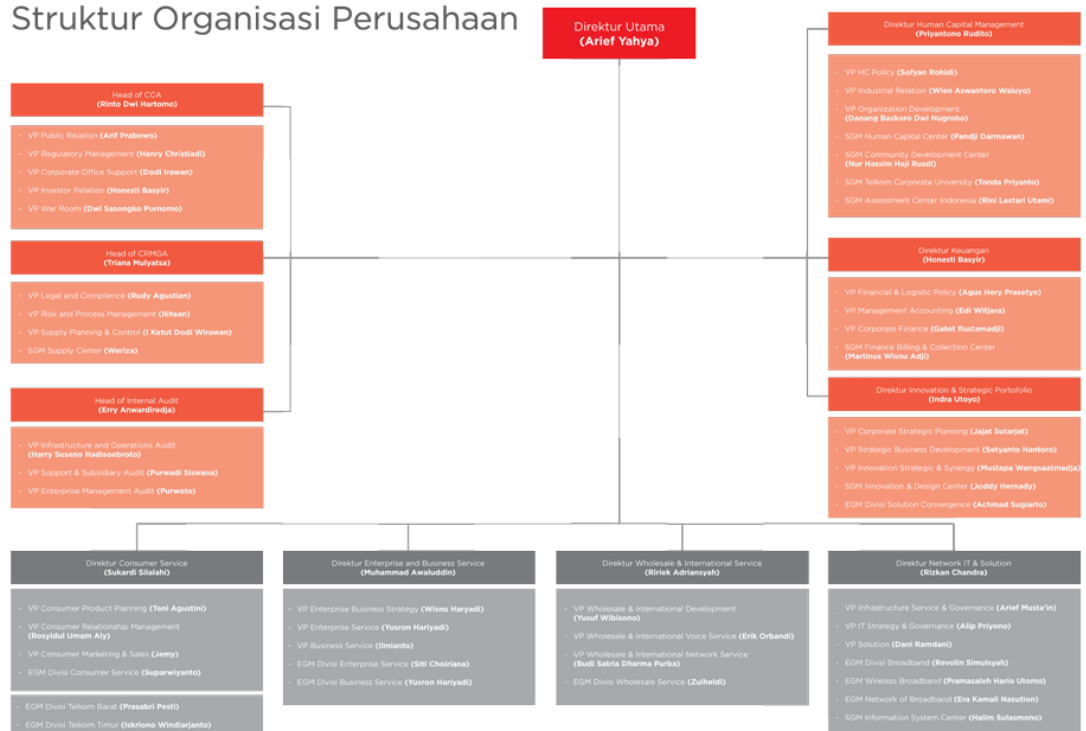
➤ Misi

- Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
- Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kesatuan susunan komponen unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi dapat memberitahukan adanya suatu pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Dan selain itu struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian laporan. Berikut ini adalah struktur organisasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk:

Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 1.1 struktur organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Sumber : www.telkom.co.id

Fungsi dan Wewenang

Direktorat NITS	Fokus pada pengelolaan <i>infrastructure strategy & governance, IT Strategy & Governance, and Solution</i> serta pengelolaan pendayagunaan IT dan <i>service operation & management</i> , dalam rangka dukungan upaya eksploitasi bisnis yang sudah mapan dan pengendalian operasional infrastruktur melalui Divisi Network of Broadband Information System Center, Divisi Wireless Broadband serta Divisi Broadband.
Direktorat ISP	Fokus pada pengelolaan fungsi <i>Corporate Strategic Planning, Strategic Business Development, Innovation Strategy & Synergy</i> serta pengendalian operasi unit-unit: Divisi Solution Convergence dan Innovation & Design Center.
Direktorat CONS	Fokus dalam pengelolaan bisnis segmen konsumen serta pengendalian operasi Divisi Consumer Services
Direktorat EBIS	Fokus pada pengelolaan bisnis segmen <i>enterprise & small medium enterprise</i> serta pengelolaan Divisi Enterprise Services dan Divisi Business Services.
Direktorat WINS	Fokus pada pengelolaan fungsi penanganan bisnis segmen <i>wholesale</i> dan internasional, serta pengendalian operasional Divisi <i>Wholesale Services</i> .
Direktorat HCM	Fokus pada manajemen SDM Perusahaan serta penyelenggaraan

	operasional SDM secara terpusat melalui unit Human Capital Center, serta pengendalian operasi unit Telkom Corporate University Center, Assessment Center Indonesia serta Community Development Center.
Direktorat KEU	Fokus pada pengelolaan keuangan perusahaan serta mengendalikan operasi keuangan secara terpusat melalui unit Finance, Billing & Collection Center.



Gambar 1.2 struktur organisasi Witel Jakarta Timur
Sumber : diolah praktikan

C. Kegiatan Umum

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk 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 menjalani Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur yang berlokasi di Jalan DI Panjaitan No.42, Rawa Bunga, Jatinegara, Jakarta Timur praktikan ditempatkan di Sub Unit *Inbound Outbound Unit Home Service* untuk membantu para staff dalam kegiatan administrasi. Dalam melaksanakan PKL selama satu bulan praktikan dibimbing untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan dan keterampilan dalam:

1. Bidang kearsipan
2. Bidang teknologi perkantoran

Selain itu praktikan juga dilatih untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, kedisiplinan serta tanggung jawab dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang telah diberikan. Praktikan melakukan pekerjaan seperti memasukkan data pelanggan baru internet *IndiHome* ke dalam website *starclick*, mengecek data pembayaran internet *IndiHome* pada website *starclick* serta melakukan pencetakan data pelanggan yang terlambat membayar melalui mesin pencetak (printer) untuk ditindaklanjuti

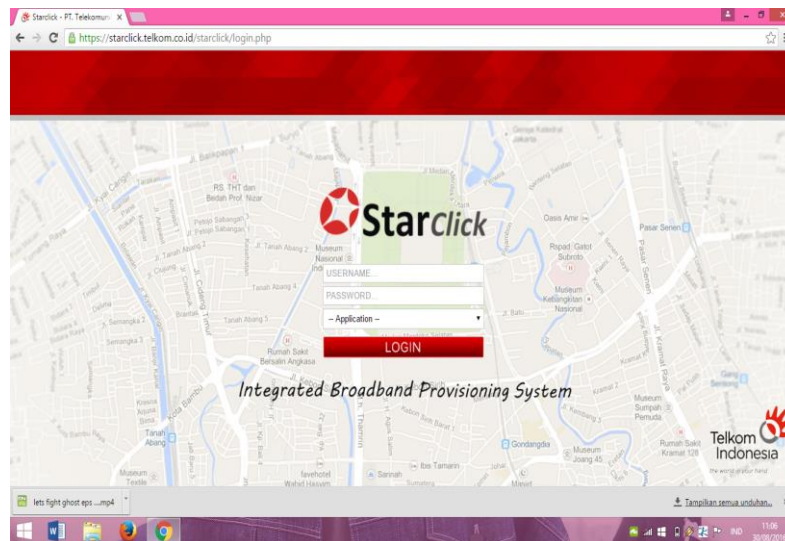
B. Pelaksanaan Pekerjaan

Praktikan melaksanakan kegiatan PKL terhitung sejak tanggal 1 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2016. Kegiatan PKL ini dilakukan sesuai hari kerja yang berlaku di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur yaitu pada hari Senin sampai hari Jumat, dengan waktu kerja pukul 08.00 – 16.00 WIB. Selama kegiatan PKL berlangsung, praktikan dibimbing oleh Ibu Napsiyah selaku karyawan *off sales 2* dari Sub Unit *Inbound Outbound*. Berikut ini adalah penjabaran dari tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab praktikan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur:

1. Bidang Kearsipan

Praktikan diminta untuk memasukkan data pelanggan baru internet *IndiHome* dalam website *starclick*. Berikut ini adalah tata cara praktikan memasukkan data yakni:

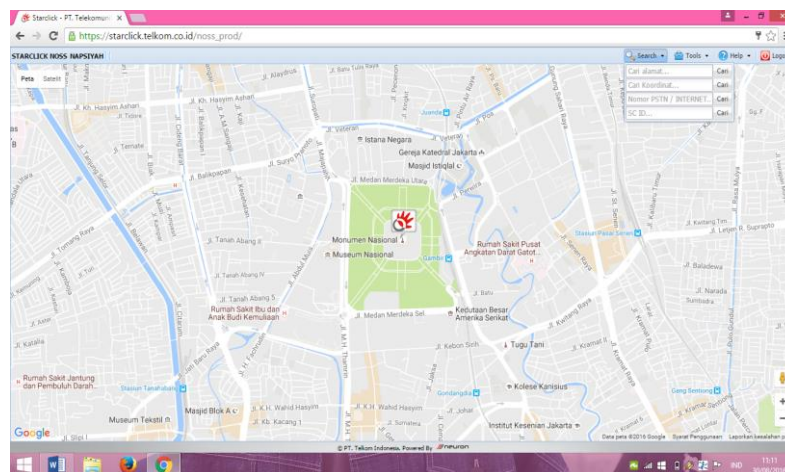
1. Praktikan menerima formulir data pelanggan baru *IndiHome* yang belum teratur
2. Praktikan menyalakan laptop praktikan dan mengkoneksikannya dengan internet
3. Praktikan membuka *google chrome* kemudian mengetik alamat situs <https://starclick.telkom.co.id>
4. Praktikan melakukan *log in* dengan memasukkan nama *user* dan *password* menggunakan akun atas nama ibu Napsiyah



Gambar 3.1: halaman utama website starclick

Sumber: <https://starclick.telkom.co.id>

5. Setelah proses *log in* berhasil, praktikan mengklik *icon search*

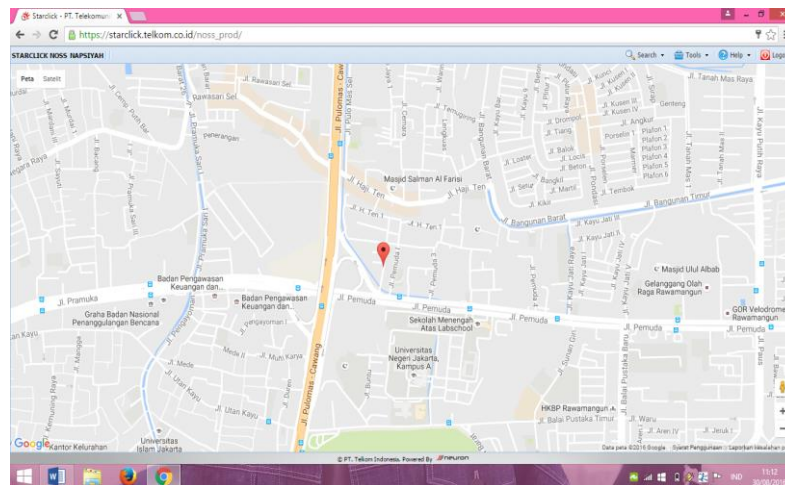


Gambar 3.2: log in berhasil pada website starclick

Sumber: <https://starclick.telkom.co.id>

6. Praktikan mengambil sebuah formulir dan mulai mengisi alamat pelanggan berdasarkan data dari formulir tersebut kemudian klik tombol cari

7. Starclick mulai mencari alamat tersebut



Gambar 3.3: halaman pencarian alamat website starclick

Sumber: <https://starclick.telkom.co.id>

8. Apabila proses pemetaan telah selesai, praktikan mengklik lokasi tersebut dan tidak beberapa lama akan ada *form order* muncul

Data Customer			
Tipe identitas	KIP	Negara	Indonesia
No identitas	357301430747003	Provinsi	JAWA TIMUR
Nama Ibu Kandung	BU	Nationality	Indonesia
Gender		Kota	BLITAR
Nama	Ivoni Habsi Fauziq	Kecamatan	KELURAHAN KEPANLUH KIDUL
No. Kontak	0811223207722	Jalan	PERUM MELATI BUNDAH 2
Email	ivoni@neuron.co.id	Nomor	035
Tempat Lahir	NGAPLILIK	Kode Pos	64117
Tanggal Lahir	1987-07-12 00:00:00	Keterangan Alamat	GRTA MELATI BUNDAH 1 BLOK E 33 RT/RW 02/07/02, KEPANLUH KIDUL
Kategori Pelanggan	Residential	Block	
Socio / Profesi	Lain-Rgn	Lantai	
Pengelola Layanan	SCS - UCD 9	Ruangan	

Gambar 3.4: halaman data customer website starclick

Sumber: <https://starclick.telkom.co.id>

9. Praktikan mengisi *form* tersebut berdasarkan data formulir yang ada
10. Praktikan memastikan dengan mengecek ulang *form order* tersebut secara teliti untuk menghindari kekeliruan
11. Setelah data terisi dengan benar, pilih tombol *submit*
12. Status order pun menjadi *submitted SC*

13. Data pelanggan pun akan tersimpan sebagai arsip digital perusahaan

2. Bidang Teknologi Perkantoran

Perusahaan dibentuk ingin mendapatkan laba (*profit*). Laba tersebut didapatkan oleh berbagai cara, salah satunya dengan menawarkan suatu produk atau jasa kepada pelanggan, begitu juga dengan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Perusahaan ini mendapatkan laba salah satunya dengan menjual layanan internet berskala rumah tangga melalui layanan internet *IndiHome*. Sebagai imbalannya pelanggan harus membayar tagihan internet yang telah dipakai.

Praktikan diminta untuk mengecek data pembayaran pelanggan layanan internet *IndiHome* pada website *starclick*. Apakah seorang telah membayar atau belum tagihan internetnya. Apabila pelanggan belum membayar tagihan internetnya, maka tagihan tersebut akan di *print* dan ditindaklanjuti. Adapun cara-cara yang praktikan lakukan adalah sebagai berikut:

1. Praktikan membuka *google chrome* kemudian mengetik alamat situs <https://starclick.telkom.co.id>
2. Praktikan menyalakan laptop yang telah terkoneksi internet kemudian praktikan *log in* dengan memasukkan *username* dan *password* ke dalam akun *starclick* atas nama Ibu Napsiyah

**Starclick UPDATE
PASSWORD LOGIN**

update password login saat pertama login

Gambar 3.5: halaman log in website starclick
 Sumber: <https://starclick.telkom.co.id>

3. Kemudian praktikan mengambil formulir-formulir pelanggan yang diduga belum membayar tagihan internet *IndiHome*
4. Pada halaman utama aplikasi, praktikan memilih menu *tools*, kemudian pilih sub menu *track order*
5. Maka akan muncul *list track order*
6. Praktikan memasukkan nomor id yang tertera pada formulir pelanggan kedalam kolom bernama no SC kemudian klik tombol *search*

No. SC	Tanggal Order	Tanggal PS	No. Order	NCLI	Nama Customer	Alamat Instalasi	NDEM / INTERNET	NDEM / VOICE
1	19-04-2016 00:00:00		TLKM-1604-00052	29817553	Jafar	TASIKMALAYA, NAGARAWANGI, VETERAN, 1	280826~131428100646	280836~02652550367

Gambar 3.6: halaman no SC website starclick
 Sumber: <https://starclick.telkom.co.id>

7. *Starclick* pun akan melakukan proses *loading*
8. Status pembayaran pun akan tertera yakni sejak kapan terakhir pelanggan melakukan pembayaran

9. Apabila pelanggan belum melakukan pembayaran, maka hasil yang tertera akan diunduh dan dicetak kemudian hasil cetakan tersebut akan ditindaklanjuti.

Adapun tata cara dalam melakukan kegiatan pencetakan (*print*) adalah:

1. Praktikkan menyalakan komputer, kemudian membuka dokumen yang ingin dicetak
2. Praktikkan menyalakan tombol power pada mesin pencetak (*printer*)
3. Praktikkan mengklik *icon* print yang tertera pada layar
4. Praktikkan menunggu beberapa saat sampai mesin pencetak selesai mencetak dokumen

C. Kendala yang Dihadapi

Selama menjalani pekerjaan yang praktikkan lakukan terkadang berjalan tidak sesuai dengan yang praktikkan harapkan. Ada beberapa yang praktikkan tempuh dalam mengerjakan pekerjaan sehingga menyebabkan pekerjaan tersebut terhambat penyelesaiannya meskipun praktikkan telah berusaha untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu. Ada beberapa kendala yang praktikkan hadapi, diantaranya:

1. Arsip Tidak Rapi

Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga

negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Perusahaan memiliki arsip yang digunakan untuk menjadi data perusahaan, begitu juga dengan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur. Setiap pelanggan akan memasang layanan *IndiHome* pelanggan diharuskan untuk mengisi data berupa sebuah formulir dengan dibantu oleh seorang agen yang nantinya akan dijadikan arsip oleh perusahaan. Praktikan ditugaskan untuk menyimpan arsip tersebut kedalam website *starclik* sehingga arsip pun berubah menjadi arsip digital. Terkadang para agen tidak menyimpan arsip berupa formulir tadi dengan sebaik mungkin sehingga arsip tersebut terkadang kusut atau bahkan ada beberapa arsip yang tersobek sehingga menyulitkan praktikan untuk membacanya. Terkadang pula ada beberapa arsip yang tidak lengkap seperti tidak tersedianya *fotocopy* KTP sehingga menyulitkan praktikan untuk mengarsipkan data ke dalam website *starclik*. Hal ini yang sangat menghambat praktikan untuk menyelesaikan pekerjaan.

2. Kurangnya Ketersediaan Mesin Kantor

Mesin kantor merupakan salah satu komponen penting dalam membantu kinerja perusahaan untuk menjalankan aktifitasnya menjadi lebih efektif dan efisien. Ketika praktikan menjalani PKL di *sub unit*

Inbound Outbound unit Home Service praktikan diberi meja kerja sendiri, namun pada meja tersebut tidak tersedia komputer atau laptop sehingga praktikan harus membawa laptop pribadi selama menjalani PKL. Ketika ingin mencetak pelanggan yang belum membayar tagihan internet, praktikan harus menggunakan *flashdisk* dan dicolokkan ke dalam komputer yang tersambung dengan mesin pencetak (*printer*). Mesin pencetak (*printer*) dalam satu ruangan pun hanya tersedia satu buah sehingga terkadang harus bergantian.

D. Cara Mengatasi Kendala

Kendala yang praktikan hadapi bukan menjadi alasan bagi praktikan untuk lalai dengan tugas yang praktikan terima. Tidak ada kendala yang tidak memiliki jalan keluar, begitu juga dengan kendala yang praktikan alami selama menjalani PKL. Adapun cara-cara yang praktikan lakukan untuk mengatasi kendala yang praktikan hadapi ialah:

1. Arsip Tidak Rapi

Dalam perjalanan suatu perusahaan, berbagai arsip dibutuhkan untuk menunjukkan kinerja suatu perusahaan tersebut. Arsip juga digunakan untuk memutuskan suatu kebijakan pada perusahaan serta menjadi data bagi perusahaan. Menurut The Liang Gie, arsip adalah sekumpulan warkat yang disimpan secara teratur, terencana karena mempunyai nilai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat

cepat ditemukan kembali². Berbagai macam hal yang berkaitan bersama data penting suatu perusahaan berada dalam arsip, termasuk pula arsip data pelanggan.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur memiliki dua pengelolaan arsip yakni pengelolaan arsip yang bersifat konvensional dan pengelolaan arsip berbasis digital. Salah satu tugas praktikan selama melaksanakan kegiatan PKL praktikan mengkonversikan arsip konvensional menjadi arsip digital.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bahwa istilah digital “berhubungan dengan angka-angka untuk sistem perhitungan tertentu”. Sementara jika dikaitkan dengan istilah digitalisasi, digitalisasi adalah “proses pemberian atau pemakaian sistem digital.” Dengan demikian yang dimaksud arsip digital adalah data (arsip) yang dapat disimpan dan ditransmisikan dalam bentuk terputus-putus, atau dalam bentuk kode-kode biner yang dapat dibuka, dibuat atau dihapus dengan alat komputasi yang dapat membaca atau mengolah data dalam bentuk biner, sehingga arsip dapat digunakan atau dimanfaatkan. Biner (*binary*) dalam Bahasa Inggris adalah “kembar atau pasangan atau sepasang”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, biner artinya “terjadi dari atau ditandai oleh dua benda atau dua bagian”. Arsip digital juga dapat dikatakan arsip yang diciptakan dan digunakan dalam bentuk elektronik. Arsip digital dapat berasal dari arsip tercetak

² Gie, The Liang. *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2007), h. 222

yang dikonversi menjadi digital atau arsip yang memang “lahir” dalam bentuk digital.

Menurut Sambas dan Hendri beberapa alasan perlunya penanganan arsip secara digital adalah:

(1) Perkembangan kehidupan sekarang ini berada dalam lingkungan teknologi, misalnya kartu-kartu identitas dengan *barcode* untuk bertransaksi dengan bank (ATM) atau perpustakaan, kereta api, dan pesawat. (2) Semakin tinggi pertumbuhan volume arsip dalam organisasi, sehingga membutuhkan banyak tempat. (3) Semakin bervariasi jenis teknologi informasi yang digunakan oleh pegawai dan staf seperti *word processing*, *text retrieval*, email, basis data³.

Selain itu, perlunya pengelolaan arsip berbasis digital ini merujuk pada beberapa perundang-undangan yang dikeluarkan oleh pemerintah, yang menjadi landasan dalam pengelolaan arsip elektronik, antara lain:

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan *E-Government*, bahwa: ”Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menciptakan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.”
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 5 ayat (3), bahwa: ”Informasi elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang ini.”
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pasal 7, bahwa:
 - Badan publik wajib menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon informasi

³ Sambas Ali Muhidin dan Hendri Winata. *Manajemen Kearsipan: untuk Organisasi Publik, Bisnis, Sosial, Politik, dan Kemasyarakatan*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016), h.425

publik selain informasi publik yang dikecualikan sesuai ketentuan

- Badan publik wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.
- Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), badan publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.

4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, Pasal 40 ayat (1), bahwa: "Pengelolaan arsip dinamis dilaksanakan untuk menjamin ketersediaan arsip dalam penyelenggaraan kegiatan sebagai bahan akuntabilitas kinerja dan alat bukti yang sah berdasarkan suatu sistem yang memenuhi persyaratan: (a) andal; (b) sistematis; (c) utuh; menyeluruh; dan (d) sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria."⁴

Disamping rujukan dari peraturan pemerintah diatas, ada beberapa keuntungan ketika suatu perusahaan menerapkan sistem pengelolaan arsip digital menurut Agus Sugarto, yakni:

- Mudah dioperasikan; Di dalam pemrograman komputer dikenal istilah *Human Computer Interactive*. Konsep tersebut dalam implementasinya akan menghasilkan program-program aplikasi yang berorientasi visual, sehingga mudah dioperasikan oleh penggunanya.
- Tampilan menarik; Dengan kelebihan dalam melakukan visualisasi, maka komputer mampu memberikan tampilan yang menarik sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi penggunanya.
- Fasilitas pencarian dokumen; Salah satu kelebihan utama sistem berbasis komputer adalah kecepatan proses pencarian dokumen.
- Pencatatan lokasi fisik dokumen; Komputer akan memberikan data lokasi penempatan dokumen secara lengkap seperti gedung, ruangan, lantai, kabinet, atau bahkan sampai sampai nomor map penempatan dokumen tersebut.
- Fasilitas gambar dan suara; Penggunaan *scanner* membuat kemudahan dalam melakukan transfer dari bentuk dokumen fisik ke dalam bentuk virtual.

⁴ Ibid., 426

- Keamanan data; Keamanan dokumen akan lebih terjamin dengan adanya level keaman bertingkat dengan menggunakan *ID* pengguna dan *password*.
- Retensi otomatis; Penggunaan Komputer juga akan memungkinkan pemeriksaan secara otomatis retensi dokumen.
- Laporan kondisi arsip; Kearsipan elektronik akan memberikan kemudahan dalam menyusun dan menampilkan laporan-laporan kearsipan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen⁵.

Ketika praktikan ditugaskan untuk memasukkan data pelanggan baru *IndiHome* ke dalam website *starclik*, sering kali praktikan kesulitan untuk membaca tulisan di dalam formulir tersebut dikarenakan formulir tersebut kusut atau bahkan ada beberapa yang tersobek. Terkadang pula ada data yang tidak lengkap, misalnya tidak adanya *fotocopy* KTP. Solusi yang praktikan tempuh ialah melakukan komunikasi dengan Ibu Napsiyah selaku staff *off sales 2* agar meminimalisir kekeliruan. Menurut Everett M. Rogers, Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka⁶. Atau dengan kata lain komunikasi adalah pesan yang disampaikan komunikan (penerima) dari komunikator (sumber) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung/tidak langsung dengan maksud memberikan dampak/*effect* kepada komunikan sesuai dengan yang diinginkan komunikator.

⁵ Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono. *Manajemen Kearsipan Modern*.(Yogyakarta: Gava Media,2005), h:140

⁶ Hafied Cangara, *Pengantar Teori Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal. 20

Setiap orang yang berkomunikasi mempunyai alasan. Thomas M. Scheidel mengungkapkan, alasan orang berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir dan berperilaku seperti yang kita inginkan⁷.

Ketika praktikan melakukan komunikasi, praktikan berusaha untuk menjalin komunikatif secara efektif. Komunikasi efektif dapat terjadi apabila suatu pesan yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi. Karena itu dalam berkomunikasi khususnya komunikasi verbal diperlukan langkah-langkah yang tepat. Langkah-langkah tepat tersebut menurut Deddy adalah

1. Memahami maksud dan tujuan berkomunikasi
2. Mengenali komunikan (*audience*)
3. Berorientasi pada tema komunikasi
4. Menyampaikan pesan dengan jelas
5. Menggunakan alat bantu yang sesuai
6. Menjadi pendengar yang baik
7. Memusatkan perhatian
8. Menghindari terjadinya gangguan
9. Membuat suasana menyenangkan
10. Memanfaatkan bahasa tubuh dengan benar⁸

Praktikan berusaha memilih padanan kata dan berbahasa Indonesia yang baik dan sopan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sejalan dengan kegunaan bahasa menurut Badudu yakni alat penghubung atau komunikasi antara anggota masyarakat yang terdiri dari individu-individu yang

⁷ Mulyana, Deddy. *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2007), hal.4

⁸ Ibid.,h.17

menyatakan pikiran, perasaan, dan keinginannya⁹. Setelah praktikan bertanya kepada Ibu Napsiyah, beliau akan memberitahukan data-data yang kurang jelas. Jika Ibu Napsiyah juga merasa tidak mengetahui data yang kurang jelas tersebut, beliau pun akan bertanya dan mengonfirmasinya kepada agen.

2. Kurangnya Ketersediaan Mesin Kantor

Sebuah kantor yang baik idealnya memiliki mesin-mesin kantor yang memadai dan digunakan untuk meningkatkan efisiensi, menunjang kelancaran kegiatan kantor, serta menambah produktifitas karyawan pada perusahaan. Mesin kantor adalah satu dari jenis sarana kantor.

Menurut Gie:

Mesin perkantoran (*office machine*) adalah segenap alat yang dipergunakan untuk mencatat, mengirim, mengganda, dan mengolah bahan keterangan yang bekerja secara mekanis, elektris, elektronik, magnetik, atau secara kimiawi¹⁰.

Menurut Sedarmayanti mesin kantor merupakan salah satu alat penunjang untuk menyelesaikan pekerjaan suatu pekerjaan dengan efisien¹¹.

Sedangkan menurut Lina Nurasih mesin kantor (*office machine*) ialah semua benda yang dipergunakan untuk membantu kelancaran tugas tata usaha seperti tugas untuk mencatat, mengganda, mengolah kata yang bekerja secara otomatis, mekanis, sistematis, elektris, elektronik, magnetik dimana tergantung prosedur kerja, metode kerja, dan kebutuhan kantor¹².

⁹ Dhieni, Nurbiana. *Metode Pengembangan Bahasa*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 2005)h.8

¹⁰ Gie, The Liang. *Administrasi Perkantoran Modern* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2007), h. 229

¹¹ Sedarmayanti. *Tata Kerja & Produktivitas Kerja*. (Bandung: Mandar Maju: 2009), h.171

¹² Nurasih, Lina dan Sri Rahayu. *Manajemen Sekretaris Itu Gampang*. (Jakarta: Dunia Cerdas, 2014), h.55

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa merupakan suatu alat yang menjadi aspek penting untuk menunjang pekerjaan dalam suatu kantor agar pekerjaan dapat menciptakan hasil yang efektif dan efisien.

Menurut Gie jenis-jenis mesin kantor antara lain:

1. mesin ketik (*typewriter*)
2. mesin dikte (*dictating machine*)
3. mesin hitung (*calculating machine*)
4. mesin keperluan surat menyurat (*mailing equipment*)
5. mesin pengganda warkat (*duplicator/copier*)
6. mesin komunikasi (*communication equipment*)¹³

Ketika menjalani PKL praktikan diberi sebuah tempat berupa meja kerja dan sebuah kursi. Pada meja tersebut tidak disediakan komputer untuk membantu praktikan menjalani tugas kantor sehingga praktikan harus membawa laptop pribadi selama sebulan penuh. Dalam satu ruangan pun hanya tersedia sebuah *printer* saja, sehingga apabila praktikan ingin melakukan pencetakan (*printing*) terkadang bergantian dengan karyawan lain. Hal ini menghambat kinerja praktikan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan waktu sesingkatnya.

Penggunaan mesin-mesin kantor yang tepat baik dari segi jumlah mesin yang digunakan sangat membantu dalam menunjang keberhasilan pekerjaan yang dilakukan. Namun ketika perusahaan ingin menambah mesin kantornya, perusahaan juga harus memperhatikan hal-hal dalam memilih mesin kantor yakni:

1. Mesin yang dipakai harus benar-benar diperlukan

¹³ Gie, Op.Cit., 222

2. Jenis mesin hendaknya praktis
3. Mesin tersebut dapat mengurangi biaya pelaksanaan pekerjaan
4. Mesin dapat mempercepat selesainya pekerjaan
5. Mutu mesin harus benar-benar baik
6. Mesin dapat mengurangi kesulitan pekerjaan
7. Mesin dapat digunakan untuk bermacam-macam pekerjaan
8. Pemeliharaan mesin dapat dilakukan dengan mudah
9. Pelatihan untuk menggunakan mesin tersebut dapat dilaksanakan dengan mudah
10. Mesin dapat disesuaikan dengan mutu pegawai
11. Mesin harus cocok dengan pekerjaan yang dilakukan
12. Apakah ada ruang kantor untuk mesin tersebut¹⁴

Di ruangan sub unit *Inbound Outbound* masih banyak meja yang belum terisi namun, tidak ada komputer yang kosong. Praktikan menduga bahwa perusahaan tidak ingin membuang-buang biaya dengan membeli mesin yang belum benar-benar diperlukan. Untuk mengatasi kurangnya mesin kantor, praktikan berinisiatif membawa laptop pribadi untuk memudahkan praktikan dalam memasukkan arsip serta *flashdisk* pribadi guna memudahkan praktikan dalam melakukan pencetakan sehingga pada akhirnya dapat memudahkan praktikan dalam melaksanakan tugas yang telah diamanahkan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inisiatif adalah “usaha (tindakan dan sebagainya) yang mula-mula; prakarsa” yang berarti sebuah awal permulaan, atau keinginan untuk memulai suatu pekerjaan. Mardiyanto mengemukakan definisi inisiatif adalah kemampuan seseorang untuk menghasilkan sesuatu yang baru atau asli

¹⁴ Moekijat. *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. (Bandung: Mandar Maju, 2002), h.52

atau menghasilkan suatu pemecahan masalah¹⁵. Sedangkan menurut Suryana, inisiatif adalah suatu kemampuan dalam menemukan peluang, menemukan ide, mengembangkan ide serta cara-cara baru dalam memecahkan suatu problema (*thinking new things*)¹⁶.

Inisiatif sangat berpengaruh terhadap kinerja dan efektifitas kerja. Inisiatif juga dapat mengembangkan kemampuan serta ide-ide yang tidak diduga sebelumnya. Begitu juga ketika kendala timbul, praktikan berinisiatif untuk membawa peralatan pribadi guna menunjang produktivitas serta kinerja praktikan yakni sebuah laptop dan sebuah *flashdisk*.

¹⁵ Mardiyanto, Handono, *Intisari Manajemen Keuangan*. (Jakarta : Grasindo.2008)h.20

¹⁶ Suryana. *Kewirausahaan Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju. Sukses, Edisi Ketiga*.(Jakarta:Salemba. 2006)h.31

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah salah satu dari sekian banyak mata kuliah yang sangat bermanfaat bagi praktikan. Disamping menambah ilmu pengetahuan dan wawasan praktikan juga mendapat manfaat lain yakni berupa pengalaman dan juga memperluas relasi. Mata kuliah ini juga bermanfaat untuk menyiapkan praktikan agar lebih siap lagi dalam menghadapi dunia kerja. Setelah selesai melaksanakan PKL di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur, selama kurang lebih satu bulan penuh praktikan dapat menyimpulkannya sebagai berikut:

1. Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan kurang lebih satu bulan dimulai pada tanggal 1 Agustus 2016 sampai dengan 31 Agustus 2016 di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur yang beralamat di Jalan D.I. Panjaitan No.42 RT 12 RW 05, Rawa Bunga, Jatinegara, Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta 13350
2. Praktikan ditempatkan di unit *Home Service* sub unit *Inbound Outbound*. Tugas yang diberikan oleh praktikan adalah tugas-tugas di bidang kearsipan dan teknologi perkantoran yaitu berupa mengonversi arsip konvensional ke arsip digital dengan menyimpan

arsip ke dalam website *starclick*, mengecek status pembayaran pelanggan *IndiHome* yang diduga terlambat membayar dan melakukan pencetakan tagihan internet menggunakan mesin pencetak (*printer*).

3. Ketika melaksanakan tugas, praktikan menghadapi beberapa kendala yakni:

- a. Arsip tidak rapi
- b. Kurangnya ketersediaan mesin kantor

4. Cara-cara mengatasi kendala yang pratikan lakukan yakni:

- c. Cara Mengatasi Kendala Arsip Tidak Rapi

Praktikan menjalin komunikasi efektif dengan staff ahli sehingga praktikan dibantu untuk dapat memahami isi data dari arsip kusut, robek ataupun tidak lengkap tersebut.

- b. Cara Mengatasi Kendala Kurangnya Ketersediaan Mesin Kantor

Praktikan berinisiatif membawa laptop pribadi untuk memudahkan dalam proses *input* arsip konvensional ke arsip dalam website *starclik* serta sebuah *flashdisk* pribadi guna memudahkan praktikan untuk mencetak. Nantinya *flashdisk* tersebut akan dicolokkan dengan komputer yang tersambung mesin pencetak.

B. Saran

Selama melaksanakan PKL selama satu bulan, praktikan menemukan beberapa kekurangan dalam diri praktikan maupun dalam PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur. Untuk itu praktikan ingin menyampaikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi praktikan maupun perusahaan tempat praktikan melaksanakan kegiatan PKL, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Negeri Jakarta

- Diharapkan memantau para mahasiswa yang sedang melaksanakan PKL serta membekali para mahasiswa dalam memilih perusahaan yang hendak dijadikan tempat PKL

2. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur

- Menambah jumlah mesin kantor terutama komputer bagi mahasiswa yang sedang melaksanakan kegiatan PKL
- Menyimpan arsip konvensional secara rapi guna memudahkan mengkonversi ke dalam arsip digital



3. Bagi Praktikan

- Lebih melatih dan mengembangkan kemampuan berkomunikasi serta *interpersonal skill* agar nantinya dapat cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja
- Meningkatkan kemampuan berinisiatif guna menambah kinerja


DAFTAR PUSTAKA


- Cangara, Hafied. *Pengantar Teori Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009
- Gie, The Liang. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2007
- Nurasih, Lina dan Sri Rahayu. *Manajemen Sekretaris Itu Gampang*. Jakarta: Dunia Cerdas, 2014
- Mardiyanto, Handono, *Intisari Manajemen Keuangan*. Jakarta : Grasindo. 2008
- Moekijat. *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju, 2002
- Mulyana, Deddy. *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007
- Sedarmayanti. *Tata Kerja & Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju: 2009
- Suryana. *Kewirausahaan Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses, Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba. 2006
- Winata, Sambas Ali Muhidin dan Hendri. *Manajemen Kearsipan: Untuk Organisasi Publik, Bisnis, Sosial, Politik, dan Masyarakat*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016)
- Wahyono. Agus Sugiarto dan Teguh. *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media, 2005
- <https://www.bps.go.id/Brs/view/id/1376>
- <https://telkom.co.id>

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL

 <i>Building Future Leaders</i>	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 : 3468/UN39.12/KM/2016		24 Mei 2016
Lamp. : 1 lembar		
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan		
Yth. Manager HRD Telkom Prumpung Jl. DI Panjaitan No.42, Rawa Bunga, Jakarta Timur		
Kami mohon kesediaan saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :		
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi	
Fakultas	: Ekonomi	
Sebanyak	: 4 Orang (Fitria Nurcahyanti, dkk) Daftar Nama Terlampir.	
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan Pada Tanggal 1 Agustus s.d. 31 Agustus 2016	
No. Telp/HP	: 085778024058	
Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.		
	Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan  Dr. Syaifulah NIP 195702161984031001	
Tembusan : 1. Dekan Fakultas Ekonomi 2. Kaprog Pendidikan Ekonomi		

Lampiran 2 Surat Penerimaan Mahasiswa PKL


 Telkom
Indonesia
the world in your hand



Nomor : Tel. 185/PS 300/R2W-2F520000/2016
 Jakarta, 13 Juni 2016

Kepada Yth :
 Kepala Biro Administrasi
 Akademik dan Kemahasiswaan
 UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
 Jl. Rawamangun Muka
 Jakarta

Perihal : **Permohonan Prakerin**

Menjawab surat Saudara Nomor : 3468/UN39.12/KM/2016 tanggal 24 Mei 2016 Perihal Permohonan izin Praktek Kerja Lapangan, dengan ini diberitahukan bahwa permohonan Saudara disetujui terhitung mulai tanggal 1 Agustus s/d 31 Agustus 2016 di Unit **CUSTOMER CARE WITEL JAKARTA TIMUR**

Adapun nama siswa yang dimaksud adalah :


NO	NIM	N/A M A	JURUSAN
1	8105141430	FITRIA NURCAHYANTI	EKONOMI & ADMINISTRASI
2	8105141432	SOFIA AMINA AZZAHRIA	EKONOMI & ADMINISTRASI
3	8105141445	LUTHFYANA KHOIRUNNISA	EKONOMI & ADMINISTRASI

Ketentuan yang harus dipenuhi oleh peserta adalah :

- Mengisi surat Pernyataan Kerja Praktek / Penelitian bermaterai Rp.6000,-
- Mentaati peraturan yang berlaku di PT. Telkom a.l : disiplin, berpakaian rapih dan memakai tanda pengenalan
- Tidak diberikan uang lelah/transport
- Tidak diberikan sertifikat
- Mendapat **Surat Keterangan** selesai melaksanakan Kerja Praktek.
- Selama Kerja Praktek wajib menggunakan alat komunikasi (hand phone) dengan Provider dari PT.TELKOM group

Demikian kami sampaikan, terima kasih atas perhatiannya

Hormat kami,


Metty Rokhayati
 MGR HR AND CDC JAKARTA TIMUR


Lampiran : -

Tembusan


1. Sdr. MGR CUSTOMER CARE JAKARTA TIMUR
2. Sdr. ASMAN HR DEVELOPMENT JAKARTA TIMUR
3. Sdr. ASMAN HR SERVICE JAKARTA TIMUR

Kantor : Telkom Jakarta Timur
 PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. T (021) 856 0000
 Jl. D.I. Panjaitan Kav. 42 Jakarta Timur 13350 F (021) 856 0196

Lampiran 3 Daftar Hadir 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.unj.ac.id/fe



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
2
..... SKS

Nama : SOFIA AMINA AZZAHRA
No. Registrasi : 8105141432
Program Studi : PENDIDIKAN EKONOMI
Tempat Praktik : TELKOM WITEL JAKARTA TIMUR
Alamat Praktik/Telp :

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<u>Senin, 1 Agustus 2016</u>	1. <u>§</u>	
2.	<u>Selasa, 2 Agustus 2016</u>	2. <u>§</u>	
3.	<u>Rabu, 3 Agustus 2016</u>	3. <u>§</u>	
4.	<u>Kamis, 4 Agustus 2016</u>	4. <u>§</u>	
5.	<u>Jumat, 5 Agustus 2016</u>	5. <u>§</u>	
6.	<u>Senin, 8 Agustus 2016</u>	6. <u>§</u>	
7.	<u>Selasa, 9 Agustus 2016</u>	7. <u>§</u>	
8.	<u>Rabu, 10 Agustus 2016</u>	8. <u>§</u>	
9.	<u>Kamis, 11 Agustus 2016</u>	9. <u>§</u>	
10.	<u>Jumat, 12 Agustus 2016</u>	10. <u>§</u>	
11.	<u>Senin, 15 Agustus 2016</u>	11. <u>§</u>	
12.	<u>Selasa, 16 Agustus 2016</u>	12. <u>§</u>	
13.	<u>Rabu, 17 Agustus 2016</u>	13. <u>§</u>	Libur Nasional
14.	<u>Kamis, 18 Agustus 2016</u>	14. <u>§</u>	
15.	<u>Jumat, 19 Agustus 2016</u>	15. <u>§</u>	

Jakarta, 31 Agustus 2016
Penilai

(.....) **Telkom Indonesia**

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



*Building
Future
Leaders*

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

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




ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
IAS/INA/2664

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS


Nama : SOFIA AMINA AZZAHRIA
No. Registrasi : 8105141432
Program Studi : PENDIDIKAN EKONOMI
Tempat Praktik : TELKOM WITEL JAKARTA TIMUR
Alamat Praktik/Telp :

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<u>Senin, 22 Agustus 2016</u>	1. <u>☺</u>	Sakit
2.	<u>Selasa, 23 Agustus 2016</u>	2. <u>☺</u>	
3.	<u>Rabu, 24 Agustus 2016</u>	3. <u>☺</u>	
4.	<u>Kamis, 25 Agustus 2016</u>	4. <u>☺</u>	
5.	<u>Jumat, 26 Agustus 2016</u>	5. <u>☺</u>	
6.	<u>Senin, 29 Agustus 2016</u>	6. <u>☺</u>	
7.	<u>Selasa, 30 Agustus 2016</u>	7. <u>☺</u>	
8.	<u>Rabu, 31 Agustus 2016</u>	8. <u>☺</u>	
9.	9.....	
10.	10.....	
11.	11.....	
12.	12.....	
13.	13.....	
14.	14.....	
15.	15.....	

Jakarta, 31 Agustus 2016
Penjilat

 Telkom Indonesia
(.....)


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

Lampiran 4 Daftar Nilai 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.unj.ac.id/fe



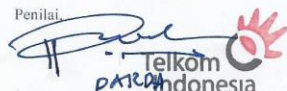
PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM SARJANA (S1)
..... SKS

Nama : SOPIA AMINA AZZAHRIA
 No.Registrasi : 8105141432
 Program Studi : PENDIDIKAN EKONOMI
 Tempat Praktik : TELKOM WITEL JAKARTA TIMUR
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Di. Panjaitan Kav. 42 Puncung, Jakarta Timur

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN																			
1	Kehadiran	10	1. Keterangan Penilaian : <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Skor</td> <td style="width: 15%;">Nilai</td> <td style="width: 15%;">Predikat</td> </tr> <tr> <td>80-100</td> <td>A</td> <td>Sangat baik</td> </tr> <tr> <td>70-79</td> <td>B</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>60-69</td> <td>C</td> <td>Cukup</td> </tr> <tr> <td>55-59</td> <td>D</td> <td>Kurang</td> </tr> </table> 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> $\frac{900}{10 \text{ (sepuluh)}} = 90$ </div> Nilai Akhir : <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">90</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">huruf</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Predikat	80-100	A	Sangat baik	70-79	B	Baik	60-69	C	Cukup	55-59	D	Kurang	90	A	Angka bulat	huruf
Skor	Nilai	Predikat																				
80-100	A	Sangat baik																				
70-79	B	Baik																				
60-69	C	Cukup																				
55-59	D	Kurang																				
90	A																					
Angka bulat	huruf																					
2	Kedisiplinan	10																				
3	Sikap dan Kepribadian	10																				
4	Kemampuan Dasar	9																				
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	9																				
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	7																				
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	9																				
8	Aktivitas dan Kreativitas	8																				
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	9																				
10	Hasil Pekerjaan	9																				
Jumlah		90	sembilan puluh.																			

Jakarta, 31 Agustus 2016

Penilai



Telkom
Indonesia

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 5 Surat Keterangan PKL


Telkom
Indonesia
the world in your hand

SURAT KETERANGAN
Nomor: C. Tel.290/PS000/ R2W-2F520000/2016

Yang bertandatangan di bawah ini kami atas nama **PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, WITEL Jakarta Timur** menerangkan bahwa:

Nama : METTY ROKHAYATI
NIK : 612276
Jabatan : MGR HR & CDC WITEL JAKARTA TIMUR

Menerangkan bahwa :

Nama : SOFIA AMINA AZZAHRIA
NIM : 8105141432
Jurusan : EKONOMI & ADMINISTRASI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Jl.Rawamangun Muka
Jakarta

Telah menyelesaikan Praktek Kerja Industri dari tanggal 1 Agustus 2016 s/d 31 Agustus 2016 di Unit HOME SERVICE WITEL JAKARTA TIMUR.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk laporan Siswa yang telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

Jakarta, 31 Agustus 2016




METTY ROKHAYATI
MGR HR & CDC WITEL JAKARTA TIMUR

Kantor : Telkom Jakarta Timur
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. T (021) 856 0000
Jl. D.I. Panjaitan Kav. 42 Jakarta Timur 13350 F (021) 856 0196




Lampiran 6 Kartu Konsultasi PKL



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

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Madya, Jakarta 13220
 Telpom (021) 471227/470285, Fax: (021) 470285
 Laman: www.unj.ac.id




10010012001001000
 CENTRAL UNIT NO
 132010001

KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : **Sefia Annisa Azalia**
 2. No Registrasi : **8051432**
 3. Program Studi : **Pendidikan Ekonomi**
 4. Dosen Pembimbing : **Sudin Febriansyah, S.Pd, M.Pd**
 NIP. : **91 0716 2014 042001**

5. Judul PKL : **Laporan Praktek Kerja Lapangan**
 6. Judul UPL : **Upaya Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan**
 7. Nama Instansi : **PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**
 8. Alamat : **Jakarta Timur**

NO	TGL/BLN/TN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	18 September 2017	Bau 1-4	- Tambahkan latar belakang - Kurangi TjPO - Konsistensikan kata Praktekan - Perbaiki kalimat tidak efektif - Perbaiki kata-kata bertanda Inversi Gunakan cetak miring	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

SETUJUU UNTUK UJIAN PKL

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

Lampran 7 Kegiatan Harian PKL

LOG HARIAN AKTIVITAS PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : Sofia Amina Azzahria
 NIM : 8105141432
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Tempat Praktik : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur
 Alamat Praktik : Jalan D.I. Panjaitan No.42 RT 12 RW 05, Rawa Bunga
 Jatinegara, Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta 13350

No.	Hari/Tanggal	Jam Kerja	Kegiatan
1.	Senin, 1 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> Perkenalan dan Pemberian materi serta tata tertib oleh Kepala HRD
2.	Selasa, 2 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> Penempatan di unit <i>Customer Care</i> Penempatan dan perkenalan dengan Pegawai di unit <i>Home Service</i> sub unit <i>Inbound Outbound</i>
3.	Rabu, 3 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> Membuat <i>google docs</i> mengenai data karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur Menginput formulir data pelanggan baru <i>IndiHome</i>
4.	Kamis, 4 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> Praktikan diajarkan menggunakan website <i>starclik</i> oleh mas Rizky selaku staff sub unit <i>Inbound Outbound</i> Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i> menggunakan website <i>starclik</i>

5.	Jumat, 5 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i> menggunakan website <i>starclik</i> • Merapihkan serta memeriksa kelengkapan formulir pelanggan baru <i>IndiHome</i>
6.	Senin, 8 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i> menggunakan website <i>starclik</i> • Merapihkan serta memeriksa kelengkapan formulir pelanggan baru <i>IndiHome</i>
7.	Selasa, 9 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i> menggunakan website <i>starclik</i> • Merapihkan serta memeriksa kelengkapan formulir pelanggan baru <i>IndiHome</i>
8.	Rabu, 10 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> • Merapihkan serta memeriksa kelengkapan formulir pelanggan baru <i>IndiHome</i>
9.	Kamis, 11 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> • Merapihkan serta memeriksa kelengkapan formulir pelanggan baru <i>IndiHome</i> • Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i> menggunakan website <i>starclik</i>
10.	Jumat, 12 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i> menggunakan website <i>starclik</i>
11.	Senin, 15 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan rapat mengenai pengenalan dan tata cara menggunakan aplikasi

			<i>MyIndiHome</i>
12.	Selasa, 16 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none">• Mengecek status pembayaran pelanggan melalui website <i>starclik</i>• Melakukan penyetakan status pembayaran pelanggan

Jakarta, 31 Agustus 2016
Penilai

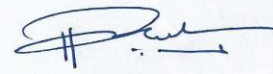


(.....PATJDA.....)


13.	Kamis, 18 Agustus 2016		<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i> menggunakan website <i>starclik</i> • Merapihkan serta memeriksa kelengkapan formulir pelanggan baru <i>IndiHome</i>
14.	Jumat, 19 Agustus 2016		<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i> menggunakan website <i>starclik</i> • Merapihkan serta memeriksa kelengkapan formulir pelanggan baru <i>IndiHome</i>
15.	Senin, 21 Agustus 2016		<ul style="list-style-type: none"> • Mengecek status pembayaran pelanggan melalui website <i>starclik</i> • Melakukan penyetakan status
16.	Selasa, 22 Agustus 2016		<ul style="list-style-type: none"> • Mengecek status pembayaran pelanggan melalui website <i>starclik</i> • Melakukan penyetakan status
17.	Rabu, 23 Agustus 2016		<ul style="list-style-type: none"> • Mengecek status pembayaran pelanggan melalui website <i>starclik</i> • Melakukan penyetakan status
18.	Kamis, 24 Agustus 2016		<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i> menggunakan website <i>starclik</i> • Merapihkan serta memeriksa kelengkapan formulir pelanggan baru <i>IndiHome</i>
19.	Jumat, 26 Agustus 2016		SAKIT
20.	Senin, 29 Agustus 2016	08.00 – 16.00	• Mengikuti rapat bersama

			Trans Corp untuk kerjasama produk internet • Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i>	<i>jk</i>
21.	Selasa, 30 Agustus 2016	08.00 – 16.00	• Mengecek status pembayaran pelanggan melalui website <i>starclik</i> • Melakukan penyetakan status pembayaran pelanggan	<i>jk</i>
22.	Rabu, 31 Agustus 2016	08.00 – 16.00	• Menginput data pelanggan baru <i>IndiHome</i> menggunakan website <i>starclik</i> • Merapihkan serta memeriksa kelengkapan formulir pelanggan baru <i>IndiHome</i> • Perpisahan dengan Pegawai unit <i>Inbound Outbound</i>	<i>jk</i>

Jakarta, 31 Agustus 2016
 Penilai



 (.....
 PARDAN
))

LAMPIRAN 8 FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL



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


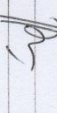
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
 Laman: www.fe.unj.ac.id



ISO 9001:2008 CERTIFIED
 CERTIFICATE NO. IAS/MAK/00

FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL
FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa : Sofia Amna Azahriah
 2. No.Registrasi : 810519132
 3. Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 4. Tanggal Ujian PKL : 26. September 2017

NO	NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	Esty Usmon, S.E., M.Bw.Mgt	a) Label Struktur org anggar	19	
2		b) website tidak boleh dari satu bentuk	1	
3	Darna Rika Suararamahinda, Mgt	a) Daftar gambar Kurang lengkap	X	
4		b) Tidak boleh menggunakan bullet point	22 - 27	
5		hard angle		
6		a) Kejalahan Penulisan "dikte"	36	
7		b) Kesalahan Penulisan "Kem dan Puan"	38	
8		a) Tambahan ke 91 saran	41	
9				
10				
Sudah diperbaiki sesuai saran <== SETUJU DIPERBANYAK ==>		Paraf Pembimbing		Paraf Pembimbing

Catatan :

- Pada waktu konsultasi perbaikan/penyempurnaan PKL, kartu ini harus diperlihatkan kepada Pembimbing
- Target perbaikan/penyempurnaan PKL 14 hari setelah tanggal ujian PKL
- Kartu ini harus dilampirkan pada waktu meminta tanda tangan Tim Penguji untuk penyerahan