

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA SUBDIVISI RETENSI
DAN LOYALITAS PT. TELKOM CABANG JAKARTA UTARA**

HANA MUFIDA NAUFAL

8105145110



*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

HANA MUFIDA NAUFAL, 8105145110. Laporan Praktik Kerja Lapangan. Jakarta: Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, September 2017.

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan di PT. Telkom pada Divisi Customer Service, Subdivisi Retensi dan Loyalitas cabang Jakarta Utara, Jl. Yos Sudarso 23-24, Pulo Gadung, Jakarta Utara yang berlangsung pada tanggal 25 Juli 2016 sampai dengan 26 Agustus 2016.

Tujuan dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan adalah untuk mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya dan Praktik Kerja Lapangan ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk mahasiswa S1 Program Studi Pendidikan Ekonomi untuk mendapat gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini juga berisi tujuan serta manfaat dari pelaksanaan Praktik Kerja lapangan yang secara keseluruhan bertujuan untuk meningkatkan kualitas baik dari pihak mahasiswa sebagai pelaksana, instansi sebagai tempat praktik, maupun kampus sebagai lembaga pendidikan yang menyediakan program Praktik Kerja Lapangan.

Telah diterangkan bahwa penempatan praktikan di PT. Telkom witel Jakarta Utara, yaitu pada Subdivisi Retensi dan Loyalitas, Divisi Customer Care. Adapun tugas yang dikerjakan praktikan diantaranya menginput data yang terdiri dari surat klaim, yang diberikan pembimbing, melakukan penawaran melalui telepon, menginput data-data seperti surat restitusi, surat klaim dan pengecekan pembayaran dan tagihan tunggakan.




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

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Suparno, S.Pd, M.Pd
NIP. 197908282014041001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Darma Rika Swaramarinda, M.SE</u> NIP. 198303242009122002		16 Oktober 2017
Penguji Ahli		
<u>Osly Usman, SE., M.BusMgt</u> NIP. 197401152008111018		16 Oktober 2017
Dosen Pembimbing		
<u>Marsofyati, S.Pd., M.Pd</u> NIP. 198004122005012002		16 Oktober 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur praktikan panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah Nya serta nikmat hidup yang luar biasa ini, sehingga praktikan diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan pada Subdivisi Retensi dan Loyalitas di PT. Telkom cabang Jakarta Utara untuk memenuhi syarat Kelulusan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang praktikan lakukan selama satu bulan pada Subdivisi Retensi dan Loyalitas PT. Telkom cabang Jakarta Utara.

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

1. Marsofiyati, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Praktik Kerja Lapangan, yang senantiasa memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan
2. Suparno, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Administrasi Perkantoran
3. Bapak Sugianto selaku pembimbing Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom cabang Jakarta Utara yang telah memberikan bimbingan kepada praktikan

4. Kedua Orang Tua yang telah memberikan dukungan serta motivasi yang luar biasa dalam penulisan laporan ini.
5. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran B 2014
6. Sahabat terdekat Maya Rizky Dwi Puspa Sari, Desyani Catur Paramita, Melisa Erzan dan Soecipta Nugraha Sahidin Ali yang selalu memberikan dukungan serta motivasi dalam penulisan laporan ini

Praktian menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka, kritik dan saran praktikan harapkan karena akan sangat berguna untuk perbaikan dan kesempurnaan laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Praktiak berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, September 2017

Praktikan

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Praktik Lapangan	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan	3
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan.....	5
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan.....	7
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan	7
BAB II TINJAUAN UMUM PT. TELKOM	
A. Sejarah PT. Telkom	11
B. Struktur Organisasi	16
C. Kegiatan Umum Perusahaan	16
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
A. Bidang Kerja.....	21
B. Pelaksanaan Kerja.....	22
C. Kendala Yang Dihadapi.....	31
D. Cara Mengatasi Kendala.....	32
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran	40

DAFTAR TABEL

Tabel II Jadwal Kerja.....	9
----------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.I Unsur-unsur Komunikasi	32
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan PKL.....	42
Lampiran 2. Surat Penerimaan PKL	43
Lampiran 3. Surat Keterangan Pelaksanaan PKL	44
Lampiran 4. Lembar Penilaian PKL	45
Lampiran 5. Lembar Daftar Hadir	46
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Laporan Bimbingan PKL	47
Lampiran 7 Rincian Kegiatan Harian PKL.....	48
Lampiran 8 Data Yang Dihubungi Untuk Penawaran	53
Lampiran 9 Data Tunggakan Atau Meminta Cabut Indihome	54
Lampiran 10 Percakapan Penawaran Melalui Telepon.....	55
Lampiran 11 Alur Kegiatan PKL.....	57
Lampiran 12 Lembar Revisi.....	58
Lampiran 13 Lembar Revisi.....	59
Lampiran 14 Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Jakarta Utara.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Pada masa era globalisasi ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terus menunjukkan kemajuannya yang berakibat pada berkembangnya bidang pekerjaan. Apalagi sekarang Indonesia sudah memasuki zona masyarakat ekonomi ASEAN yang dimana masyarakatnya dituntut untuk dapat maju dan berkembang serta lebih mutakhir dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Apabila kita dapat memutakhirkan hal tersebut, maka kita akan dimudahkan untuk melakukan segala pekerjaan.

Hal ini sangat berpengaruh pada seluruh lini bidang pekerjaan apapun. Telekomunikasi merupakan suatu sarana terpenting dalam pekerjaan. Dengan adanya sarana telekomunikasi, segala sesuatunya dapat di bicarakan melalui alat telekomunikasi tersebut tanpa mengenal jarak sejauh apapun. Sarana untuk melakukan telekomunikasi sebelum masuknya era globalisasi tidaklah semudah saat ini, hanya dapat mengirim surat melalui kantor pos dan membutuhkan waktu lama untuk sampai pada tujuan. Metode telekomunikasi ini sudah ada sekitar tahun 2000SM di Mesir. Kemudian sarana telekomunikasi berkembang pada sekitar tahun 1990 muncullah alat elektronik yang di idolakan bernama *pager*. *Pager* merupakan alat elektronik yang digunakan sebagai pengirim pesan numeric

satu arah. Alat ini hanya mampu menerima pesan saja yang ditransmisikan melalui suatu provider, dimana proses adanya umpan balik dari pesan yang disampaikan harus melalui beberapa proses terlebih dahulu.

PT. Telkom merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi yang menyediakan sarana dan jasa layanan Telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat luas sampai ke pelosok daerah di seluruh Indonesia.

Berawal dari sebuah badan usaha swasta penyediaan layanan pos dan telegraf yang didirikan oleh Belanda pada tahun 1882. Pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi perusahaan Negara. Beberapa produk PT. Telkom yang mendukung pertelekomunikasian Indonesia antara lain Simpati (provider *handphone*), telepon rumah, *useeTV Cable* (tv kabel + internetnya) dan *IndiHome* (internet rumah). Maka dengan adanya PT. Telkom ini sangat membantu Indonesia untuk lebih maju dalam bidang telekomunikasi dan informasi menjadi lebih terbaru.

Dalam suatu perusahaan besar pasti mempunyai banyak divisi, dan masing-masing divisi pasti mempunyai jobdesk dalam bidang administrasi. Sebagai salah satu mahasiswa Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran di Universitas Negeri Jakarta, mahasiswa tidak hanya dibekali ilmu-ilmu pendukung kegiatan pendidikan tetapi juga untuk berkarir di luar dunia pendidikan. Maka dari itu, dalam program Praktik Kerja Lapangan mahasiswa diberi kesempatan untuk

mengimplementasikan ilmu administrasinya yang telah dipelajari dan untuk menambah wawasan sebagai modal ketika dalam dunia kerja.

B. Maksud Dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ekonomi, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran memiliki program Praktik Kerja Lapangan untuk mahasiswanya dengan tujuan agar mahasiswa dapat memahami berbagai macam pekerjaan yang ada di dunia kerja dan dapat mempraktikkan secara langsung dari apa yang sudah dipelajari di bangku kuliah serta dapat mengatasi masalah-masalah yang ada dalam dunia kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, praktikan mempunyai maksud dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, yaitu:

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- 2) Memenuhi matakuliah Praktik Kerja Lapangan pada salah satu bidang prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- 3) Mempelajari bidang pekerjaan yang sesuai dengan pengetahuan yang di dapat di bangku perkuliahan yaitu Administrasi Perkantoran.
- 4) Menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang bisa didapatkan di dunia kerja yang sesungguhnya.
- 5) Menerapkan pengetahuan yang sudah didapatkan di bangku perkuliahan pada dunia kerja nyata.

- 6) Menjalankan kewajiban Praktik Kerja Lapangan yang merupakan matakuliah wajib bagi mahasiswa jurusan Ekonomi dan Administrasi, Faktulas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Selain maksud dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan, praktikan juga mempunyai tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, yaitu :

- 1) Memperoleh wawasan dan pengetahuan baru mengenai pekerjaan pada bidang Administrasi Perkantoran di dunia kerja yang nyata.
- 2) Membandingkan serta menerapkan pengetahuan akademis yang telah didapatkan, dengan memberikan kontribusi pengetahuan dan implementasi kepada perusahaan sesuai dengan program studi Pendidikan Ekonomi, konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- 3) Meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa sesuai dengan latar belakang bidang studi.
- 4) Menambah dan mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja.
- 5) Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat mengembangkan sikap disiplin, tanggung jawab, mandiri, kreatif, inisiatif serta kerjasama yang tinggi dalam melakukan suatu pekerjaan.
- 6) Agar mahasiswa menjadi lulusan yang berkualitas dan mampu bersaing dalam dunia kerja.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Dalam program Praktik Kerja Lapangan ini mahasiswa diharapkan mendapatkan hasil yang positif dan bermanfaat bagi praktikan, Fakultas Ekonomi serta lembaga tempat praktik sebagai berikut :

1) Bagi Praktikan

- a. Sebagai sarana untuk menambah ilmu, pengetahuan dan pengalaman serta dapat mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dalam dunia pekerjaan.
- b. Sebagai sarana untuk melatih tanggung jawab, kedisiplinan, kerjasama dalam menjalankan suatu pekerjaan dan juga dapat meningkatkan kreatifitas serta memunculkan ide.
- c. Sebagai sarana untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan lainnya yang didapatkan dari dunia kerja.
- d. Untuk mempersiapkan diri ketika masuk ke dunia kerja yang sesungguhnya setelah mendapat gelar Sarjana.
- e. Menambah pengalaman baru bagi praktikan mengenai lingkup kerja.

2) Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Dengan tujuan untuk menjalin hubungan dengan perusahaan agar ketika terdapat mahasiswa yang ingin melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dapat diterima karena rekam jejak dari mahasiswa yang telah melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan sebelumnya.

- b. Sebagai sarana pengenalan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terdapat dalam PT. Telkom, khususnya jurusan Ekonomi dan Administrasi program studi Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
 - c. Untuk mengetahui seberapa besar mahasiswa yang dapat memahami materi selama perkuliahan untuk diterapkan di dunia kerja.
 - d. Sebagai bahan masukan dan evaluasi program pendidikan di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) untuk menghasilkan tenaga-tenaga yang terampil sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau lembaga.
 - e. Untuk memperkenalkan Universitas Negeri Jakarta (UNJ) pada masyarakat luas.
 - f. Sebagai alat ukur seberapa besar peran pengajar terhadap pemahaman mahasiswa dan ketika melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
- 3) Bagi Perusahaan
- a. Perusahaan dapat terbantuan dengan adanya mahasiswa yang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan`
 - b. Sebagai sarana untuk memberikan kriteria tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan atau lembaga yang terkait.
 - c. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.
 - d. Dapat menjalin kerjasama yang baik dan teratur antara instansi dengan lembaga perguruan tinggi.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom, yang ditempatkan menjadi bagian dari staff administrasi khususnya Subdivisi Retensi dan Loyalitas. Berikut data lembaga tempat dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan.

Nama Perusahaan : PT. Telkom
Alamat Kantor Pusat : Jl. Japati No. 1, Bandung 40133
Alamat Kantor Cabang : Jl. Yos Sudarso 23-24, Pulo Gadung, Jakarta Utara
No. Telp / Fax : (021)8093126, 8094645/(021)8007920
Email : corporate_comm@telkom.co.id
Website : www.telkom.co.id

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

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan kurang lebih adalah sebulan, praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan terhitung sejak tanggal 25 Juli 2016 hingga 25 Agustus 2016. Hari kerja yang diterapkan untuk praktikan adalah

Senin-Jumat pukul 08.00 s.d 16.00 dengan jam istirahat pukul 12.00 s.d 13.00.

Berikut rincian tiap tahapan selama Praktik Kerja Lapangan:

1. Tahap Persiapan Praktik Kerja Lapangan
 - a. Praktikan mencari informasi tentang instansi/perusahaan yang sesuai dan menerima mahasiswa yang ingin melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan (pertengahan Juli-Agustus).
 - b. Setelah menemukan perusahaan yang sesuai, praktikan menghubungi PT. Telkom untuk mengkonfirmasi apakah menerima mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan.
 - c. Setelah mendapat kejelasan dari PT. Telkom, praktikan meminta surat pengantar dari bagian akademik Fakultas Ekonomi untuk diberikan pada pihak BAAK UNJ.
 - d. Setelah mendapatkan persetujuan dari bagian akademik Fakultas Ekonomi dan BAAK UNJ, praktikan mendapatkan surat pengantar Praktik Kerja Lapangan. Pengajuan surat tersebut dilakukan pada bulan Juni 2016.
 - e. Surat pengantar tersebut diberikan pada bagian *Human Research Development* (HRD) PT. Telkom cabang Jakarta Utara untuk mendapatkan persetujuan secara resmi untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan menunggu selama tiga minggu untuk mendapatkan keputusannya.
 - f. Pada tanggal 23 Juli 2016 praktikan dipanggil ke kantor PT. Telkom cabang Jakarta Utara karena sudah mendapat persetujuan dan langsung dilakukan pengarahan oleh Bapak Tikdo selaku *Human Research Development* (HRD) PT. Telkom.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahapan ini dilakukan setelah praktikan menerima surat balasan dari PT. Telkom yang isinya adalah persetujuan bahwa praktikan di terima untuk melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan. Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 1 (satu) bulan, terhitung sejak tanggal 25 Juli s.d. 25 Agustus 2016 dengan ketentuan jam operasional:

Tabel I.I Jadwal Kerja

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

Sumber: diolah oleh Praktikan

Tahap ini dilaksanakan setelah mendapat izin dari pihak PT. Telkom yang ditandai dengan dikeluarkannya surat balasan

3. Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan

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

- d. Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dilakukan selama bulan September 2017.
- e. Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan berdasarkan apa yang sudah dicatat oleh praktikan selama melakukan kegiatan tersebut.
- f. Penulisan dimulai dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam pelaporan Praktik Kerja Lapangan.
- g. Kemudian data-data tersebut diolah dan diserahkan sebagai laporan Praktik Kerja Lapangan yang akan diserahkan saat seminar pada waktu tertentu.

BAB II

TINJAUAN UMUM PT. TELKOM

A. Sejarah PT. Telkom

1. Latar Belakang dan Sejarah PT. Telkom

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

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

perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Pada tahun 1974 Perusahaan Negara Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) yang menyelenggarakan jasa Telekomunikasi Nasional dan Internasional. Pada tahun 1980 Indonesia mendirikan suatu badan usaha untuk jasa Telekomunikasi Internasional yang bernama PT. Indonesian Satellite Corporation (INDOSAT) yang terpisah dari PERUMTEL. Pada tahun 1989 pemerintah Indonesia mengeluarkan UU No.3/ 1989 mengenai Telekomunikasi, yang isinya tentang peran swasta dalam penyelenggaraan Telekomunikasi.

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

2. Visi dan Misi Perusahaan PT. Telkom

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

Misi PT. Telkom adalah Memberikan layanan *One Stop Infocomm Service with Excellent Quality and Comparative Price and to be The Role Model as the Best Managed Indonesian Comporation* dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas dengan harga kopetitif.

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

3. Tujuan PT. Telkom

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

¹ Telkom Indonesia. "Profil Perusahaan", <http://www.telkom.co.id/category/investor-relations/page/2> (diakses pada tanggal 12 September 2017)

4. Tata Kelola PT. Telkom

Saat ini penerapan *Good Corporate Governance* (“GCG”) terus PT. Telkom selaraskan dengan dinamika bisnis yang terjadi. Untuk mewujudkannya, Telkom menerapkan GCG yang terintegrasi dengan pengelolaan kepatuhan, manajemen risiko dan pengendalian internal. Langkah ini Kami tempuh agar Perusahaan memiliki pengetahuan dan kapabilitas untuk mengelola *Governance, Risk and Compliance* (“GRC”) yang sejalan dengan pengelolaan kinerja bisnis dan mampu mengantarkan organisasi mencapai kelangsungan hidup perusahaan. Terutama penerapan manajemen risiko, meskipun awalnya tidak mudah dan membutuhkan waktu untuk dapat menguasai kompetensi, memperoleh keakuratan dalam mengidentifikasi risiko industri dan organisasi, serta mampu menjadikan budaya resiko sebagai bagian dari kebudayaan karyawan, akhirnya berkat kesungguhan/konsistensi dan kesabaran manajemen saat ini diperoleh hasil manajemen risiko telah mewarnai dan berkontribusi positif dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan dan penguatan penerapan GCG di Telkom Group”.

5. Konsep Dan Landasan

Konsep penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (GCG) dalam organisasi Perusahaan berlandaskan pada komitmen untuk menciptakan Perusahaan yang transparan, dapat

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

Mengingat pentingnya GCG maka telah dilakukan bentuk penguatan komitmen manajemen seluruh komisaris dan direksi Telkom Group pada acara Rapat Pimpinan Telkom berupa pernyataan dan penandatanganan komitmen implementasi GCG Telkom Group. Ini menunjukkan kesungguhan dewan Komisaris dan direksi Telkom Group untuk memprioritaskan penerapan GCG. Komitmen Kami untuk menerapkan instrumen GCG tidak hanya untuk mematuhi peraturan yang berlaku di pasar modal namun diyakini sebagai kunci sukses dalam upaya pencapaian kinerja usaha yang efektif, efisien serta berkelanjutan yang sangat diperlukan dalam memenangi persaingan pasar

B. Struktur Organisasi

Setiap organisasi baik itu organisasi besar atau kecil harus memiliki struktur organisasi untuk membagi tugas, tanggung jawab, wewenang, fungsi, dan peran organisasi agar dapat mencapai tujuan. PT. Telkom witel Jakarta Utara memiliki struktur organisasi seperti yang telah terlampir.

Praktikan bekerja pada bagian divisi customer care yang terdiri dari:

1. Manager Customer Care
2. Asisten Manager Retensi dan Loyalitas
3. Asisten Manager *Service* dan *Assurance*
4. SPV Plasa
5. Asisten Manager *Customer Handling*

C. Kegiatan Umum PT. Telkom

6. Kegiatan Umum PT. Telkom

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

PT. Telkom mempunyai banyak divisi pada setiap kantor cabang. Beberapa diantaranya adalah retensi dan loyalitas, pada sub divisi ini mempunyai tugas untuk membuat pelanggan loyal terhadap produk-produk yang diberikan Telkom dengan cara menelpon pelanggan untuk menanyakan kenyamanan terhadap peroduk-produk Telkom dan bahkan

karyawan juga menawarkan produk-produk baru atau tambahan agar pelanggan semakin loyal.

Kemudian juga terdapat subdivisi *handling complain* yang bertugas untuk menampung segala keluhan kesah pelanggan terhadap produk-produk Telkom dengan cara menelpon. Apabila terdapat masalah pada produk, maka pelanggan akan menelpon *customer service* (CS) dan akan tersambung pada subdivisi *handling complain* yang kemudian akan di tindak lanjuti. Pada *handling complain* juga bertugas untuk menelpon pelanggan kembali untuk menanyakan apakah masalah pada produk Telkom sudah benar atau belum ada perubahan untuk memastikan bahwa pelanggan akan puas dengan produk Telkom.

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

1. *Fixed Phone (TELKOM Phone)*

- *Personal Line*
- *Corporate Line*
- Wartel & Telum

2. *Mobile Phone (TELKOMSEL)*

- *Prepaid Services (Simpati)*

- *Postpaid Services (Halo)*
3. *Network & Interconnection (TELKOM Intercarier)*
 - *Interconnection Services*
 - *Network Leased Services*
 4. *Data & Internet*
 - *Leased Channel Service (TELKOM Link)*
 - *Internet Service (TELKOM Net)*
 - *VoIP Service (TELKOM Save & Global 017)*
 - *SMS Service (from TELKOMSEL, TELKOM Flexi & TELKOM SMS)*
 5. *Fixed Wireless Access (TELKOM Flexi)*
 - *Prepaid Services (Flexi Trendy)*
 - *Postpaid Services (Flexi Classy)*

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

7. Kode Etik Bekerja

Sosialisasi merupakan tahapan penting dalam penerapan etika bisnis, oleh sebab itu etika bisnis Telkom diterapkan mengacu pada kebijakan Perusahaan Kd.05/2005 dan Kd.43/2006. dalam sosialisasi dan penerapannya,

Kami selalu mengingatkan karyawan Kami mengenai tata nilai dan etika bisnis melalui survei kepada seluruh karyawan yang didalamnya memuat kuesioner dan studi kasus terkait pemahaman: GCG, etika bisnis, pakta integritas, fraud, manajemen risiko, pengendalian internal (SOA), whistleblowing, pelarangan gratifikasi, tata kelola TI, menjaga keamanan informasi dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan praktek tata kelola Perusahaan. Survei Kami lakukan secara online melalui media portal/intranet perusahaan dan diakhiri dengan pernyataan kesediaan karyawan menjalankan etika bisnis perusahaan.

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

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

² PT. Telkom Tbk Indonesia. <http://www.telkom.co.id/category/investor-relations> (diakses tanggal 12 September 2017)

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada PT. Telkom di regional Jakarta Timur Subdivisi Retensi dan Loyalitas. Sebenarnya di dalam Subdivisi Retensi dan Loyalitas terdapat beberapa subdivisi yang membuat pekerjaan lebih focus serta sistematis, dan praktikan mendapat kesempatan untuk berkonsentrasi pada subdivisi bagian retensi dan loyalitas.

Pada saat awal kegiatan Praktik Kerja Lapangan, sebelum melakukan kegiatan praktikan melakukan *briefing* terlebih dahulu sebelum memulai kegiatan. Bapak Ronald selaku pembimbing sementara pada divisi *costumer care* Subdivisi Retensi dan Loyalitas membantu praktikan untuk memperkenalkan produk yang akan di promosikan melalui telepon dan memberikan contoh mengenai cara untuk melakukan promosi produk tersebut. Setelah selesai dijelaskan oleh Bapak Ronald, Bapak Sugiarno melanjutkan menjelaskan mengenai cara untuk memasarkan produk tersebut dan membagikan data-data yang akan ditawarkan. Bapak Sugiarno adalah pembimbing yang menggantikan Bapak Ronald, dikarenakan Bapak Ronald sedang mengurus dokumen pensiunnya. Setelah dijelaskan lebih lengkap oleh Bapak Sugianto, praktikan langsung melakukan penawaran terhadap calon pelanggan Indihome.

Menurut Amin Widjaja (2008:6) “*customer loyalty* dapat diartikan sebagai kelekatan pelanggan pada suatu merek, toko, pabrikan, pemberi jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik seperti pembelian ulang”.³ Sedangkan retensi pelanggan menurut Kotler (2002) adalah “keterikatan batin antara pelanggan dengan produsen yang ditandai dengan pembelian yang berulang dan pada dasarnya bersifat jangka panjang.”⁴

Bidang pekerjaan yang dilakukan yakni meng-*input* data-data yang dibutuhkan sebagai bukti dan akan dijadikan arsip seperti berita acara klaim, surat restitusi, pengecekan tagihan pembayaran atau tunggakan. Secara garis besar, kegiatan praktikan dapat digolongkan menjadi 2 bagian:

- a. Bidang Komunikasi Bisnis
- b. Bidang Kearsipan
- c. Bidang Manajemen Perkantoran

B. Pelaksanaan Kerja

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

³ Amin Widjaja Tunggal, *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. (Jakarta: Harvindo, 2008) h. 28

⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehallindo, 2002) h. 186

Kemudian, praktikan diajak oleh bapak Tikdo untuk menuju ke ruang Subdivisi Retensi dan Loyalitas. Setelah itu praktikan diserahkan ke Manager untuk diberikan *briefing* sebelum bekerja. Setelah itu praktikan dipilhkan untuk masuk ke Subdivisi Retensi dan Loyalitas kemudian praktikan diberikan pembimbing untuk membimbing selama praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

Praktikan bertugas untuk melakukan penawaran produk PT. Telkom khususnya produk-produk *IndiHome* melalui telepon dan meng-*input* data-data yang dibutuhkan sebagai bukti dan akan dijadikan arsip. Berikut adalah penjabaran dan alur dari masing-masing tugas yang menjadi tanggung jawab praktikan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom Subdivisi Retensi dan Loyalitas cabang Jakarta Utara.

1. Bidang Komunikasi Bisnis

Pekerjaan pertama yang dilakukan praktikan adalah melakukan penawaran produk *Indihome* kepada calon pelanggan dengan data yang sudah dimiliki oleh PT. Telkom divisi *costumer care* Subdivisi Retensi dan Loyalitas. Praktikan melakukan beberapa penawaran produk:

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

Praktikan melakukan penawaran dengan cara menelpon calon pelanggan. Berikut adalah tata cara ketika melakukan penawaran menggunakan telepon:

- 1) Sebelum menelpon calon pelanggan, praktikan mempersiapkan daftar produk apa saja yang akan ditawarkan dan menyiapkan pulpen serta buku untuk mencatat pelanggan yang setuju dengan penawaran produk tersebut.
 - 2) Setelah siap semua, praktikan mengambil gagang telepon dengan menggunakan tangan kiri dan ditangan kanan memegang pulpen dan tersedia buku untuk mencatat jika ada calon pelanggan yang setuju dengan penawaran tersebut.
 - 3) Apabila sudah mendapatkan calon pelanggan yang setuju dengan penawaran tersebut maka praktikan meminta kontak yang dapat berhubungan langsung dengan calon pelanggan tersebut.
 - 4) Kemudian mencatat alamat lengkap rumahnya kemudian dikonfirmasi ulang sebelum eksekusi untuk melakukan pemasangan produk sesuai keinginan pelanggan dengan tujuan agar bagian teknisi datang ke rumahnya untuk melakukan pemasangan.
2. Bidang Kearsipan
- a. Meng-*input* data-data yang dibutuhkan sebagai bukti dan akan dijadikan arsip

Data-data yang dimaksud adalah data dari berita acara klaim, surat restitusi serta pengecekan tagihan pembayaran atau tunggakan.

- Surat berita acara klaim

Surat berita acara klaim dibuat oleh telkom dengan tujuan agar pelanggan dapat memberitahu pihak Telkom ketika terjadi kesalahan dengan peroduk Telkom yang sedang digunakan. Teknik kerjanya adalah:

- 1) Pelanggan melakukan pengaduan kepada pihak Telkom yang dapat dilakukan melalui telepon 147 atau datang langsung ke plaza Telkom terdekat
- 2) Kemudian pelanggan diberikan kertas berita acara yang akan diisi oleh pelanggan dengan berbagai keluhan pelanggan tersebut dan
- 3) Kemudian akan didata melalui nomer pelanggan Telkom tersebut.
- 4) Setelah didata, laporan tersebut akan diberikan kepada pihak yang berwenang untuk melakukan tindakan.

Penjelasan diatas adalah kegiatan yang dilakukan di plasa. Setelah bagian plasa mendapatkan data pelanggan yang mengadukan masalah produk yang digunakannya, kertas-kertas yang berisi berita acara tersebut dialihkan ke bagian *costumer care* untuk di input kebagian system di computer agar data dan klaim tercatat dengan baik dan selanjutnya akan ditindak lanjuti kebagian teknisi yang akan memperbaiki klaim tersebut.

Namun, tugas praktikan terhadap tugas tersebut adalah:

- 1) Praktikan diberikan folder yang isinya kertas kertas klaim yang kemudian diinput ke data yang terdapat di computer
- 2) Memeriksa kembali penginputan data dari berita acara klaim tersebut

3) Setelah itu praktikan merapihkan surat berita acara yang tertumpuk berdasarkan dengan nomor surat berita acara tersebut

- Surat Restitusi

Surat restitusi adalah surat yang ditujukan kepada pelanggan yang memiliki kelebihan jumlah pada pembayaran pajak. Maka, PT. Telkom mempunyai surat restitusi pelanggan agar dapat diketahui seberapa banyak pembayaran yang kelebihan tersebut dan kemudian didata pada sebuah buku khusus restitusi.

Yang praktikan lakukan saat melakukan restitusi adalah:

1. Praktikan diberikan data dari buku oleh pembimbing yang berisi nominal rupiah restitusi yang dimiliki pelanggan
2. Praktikan membuka file excel yang berisikan catatan-catatan mengenai restitusi pelanggan
3. Praktikan menginput data restitusi pelanggan ke computer hingga semuanya diinput.

- Pengecekan tagihan pembayaran atau tunggakan

Pengecekan tagihan pembayaran atau tunggakan adalah kegiatan yang dilakukan oleh karyawan Subdivisi Retensi dan Loyalitas guna untuk mengecek tagihan pembayaran agar berjalan lancar dengan tujuan mengurangi tunggakan yang dilakukan oleh pelanggan. Jika terjadi tunggakan, maka akan ditindak lanjuti oleh divisi *handling complain*.

Divisi *handling complain* merupakan divisi yang menangani permasalahan dari pelanggan atau kepada pelanggan, seperti pengaduan

terhadap produk, konfirmasi kepada pelanggan untuk dilakukan pencabutan sesuai yang diinginkan, dan juga melakukan melakukan penawaran produk-produk PT. Telkom.

Dalam kegiatan pengecekan tagihan pembayaran dan tunggakan, praktikan melakukannya melalui system computer berbasis internet dengan nama *e-paymen siskatools*. Siskatools ini berfungsi untuk mengelola data-data yang ada, mulai dari data jaringan, data pelanggan, data service level garansi utuk pelanggan (segmentasi layanan), dan data abonemen pelanggan. Jadi, siskatools ini merupakan sebuah aplikasi internal Telkom yang mengelola data pelanggan dengan sekuritas dan akurasi data yang tinggi.

E-payment siskatools ini digunakan untuk mengecek pelanggan apakah sudah membayar tagihan tersebut atau sudah menunggak lama atau beberapa bulan. Apabila pelanggan tersebut diketahui sudah menunggak selama-lamanya tiga bulan, maka akan dilakukan pencabutan produk PT. Telkom terhadap pelanggan yang menunggak.

Sebelum dilakukan pencabutan, praktikan mengkonfirmasi terlebih dahulu apakah produk ini masih ingin dipakai dengan membayar tunggakan serta dendanya atau memilih untuk dicabut.

Berikut adalah tata cara praktikan menggunakan system siskatools berbasis internet:

- 1) Praktikan membuka system tersebut menggunakan computer yang terhubung dengan internet untuk alamat siskatools.telkom.co.id/

- 2) Praktikan memasukan nomor IP milik pembimbing beserta passwordnya dengan tujuan agar dapat masuk kedalam aplikasi siskatools
- 3) Setelah bisa masuk ke aplikasi tersebut, maka praktikan memasukkan nomor migrasi yang dimiliki pelanggan untuk dilakukan pengecekan, apakah pelanggan memiliki tunggakan atau sudah dilakukan pencabutan.
- 4) Apabila masih memiliki tunggakan, maka data tersebut dimigrasikan untuk ditindak lanjuti.

3. Bidang Teknologi Perkantoran

Bidang yang selanjutnya adalah bidang Teknologi Perkantoran.

Sebelumnya praktikan sudah mendapatkan materi kuliah tentang teknologi perkantoran di perkuliahan sehingga praktikan mampu mengaplikasikan ilmu di tempat praktik kerja lapangan. Kegiatan praktikan di bidang teknologi perkantoran adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan Penggandaan dokumen perusahaan menggunakan mesin fotocopy

Kegiatan ini dilakukan saat praktikan akan mengantarkan surat pemotongan tagihan pada bagian arsip. Tujuan dari penggandaan dokumen atau form tersebut untuk dijadikan arsip, agar ketika dibutuhkan sebagai bukti dokumen atau form tersebut ada. Langkah-langkah praktikan dalam

menggandakan dokumen atau surat pemotongan tagihan pelanggan tersebut dengan menggunakan mesin fotocopy, yaitu :

- 1) Praktikan memastikan mesin fotocopy dalam keadaan menyala
- 2) Meletakkan dokumen yang akan digandakan di atas mesin fotocopy.
- 3) Selanjutnya praktikan mengatur tata letak dokumen dan mengatur ukuran kertas yang diinginkan serta berapa banyak dokumen tersebut akan digandakan.
- 4) Jika sudah siap, praktikan menekan tombol copy.
- 5) Praktikan menunggu beberapa detik, hingga hasil penggandaan dokumen keluar.
- 6) Setelah itu praktikan memeriksa apakah sudah sesuai dengan hasil praktikan harapkan.

Kegiatan ini dilakukan ketika praktikan ditugaskan untuk membantu pengecekan kembali surat pemotongan tagihan pelanggan.

b. Praktikan mencetak surat yang sudah dibuat oleh pembimbing untuk di print dengan menggunakan mesin printer yaitu:

- 1) Setelah praktikan memastikan surat atau form atau dokumen yang telah dibuat selesai kemudian praktikan memastikan kertas yang berada di printer, agar sesuai dengan ukuran kertas yang ingin di cetak.
- 2) Kemudian praktikan memastikan bahwa mesin printer menyala.
- 3) Kemudian praktikan mengklik print pada layar monitor yang terdapat di komputer.

- 4) Setelah semuanya diatur sesuai dengan ketentuan, kemudian tekan tombol “OK”.
 - 5) Tahap terakhir praktikan menunggu beberapa detik hingga hasil print keluar.
- c. Melakukan scanning dokumen menggunakan mesin fotocopy multifungsi yang sudah terhubung dengan kabel LAN.

Kegiatan ini dilakukan ketika praktikan ditugaskan untuk mengirim surat, form atau dokumen menggunakan email, yang mana surat, form, atau dokumen tersebut sudah lengkap dengan tanda tangan dan cap perusahaan.

Maka dari itu, sebelum surat, form, atau dokumen tersebut dilampirkan dalam pengiriman email, surat tersebut harus di scan terlebih dahulu. Berikut merupakan langkah-langkah praktikan dalam penyelesaian scanning dalam penyelesaian scanning pada surat, form atau dokumen:

- 1) Pastikan mesin fotocopy multifungsi sudah terhubung dengan Kabel LAN/internet.
- 2) Kemudian praktikan menyiapkan dokumen yang akan di scan.
- 3) Selanjutnya praktikan membuka penutup mesin fotocopy multifungsi dan masukkan dokumen.
- 4) Kemudian pilih pada layar sentuh perintah scan, dan pilih send with email dan ketik alamat e-mail pribadi, setelah itu start, tunggu beberapa saat maka hasil akan dikirimkan ke email yang ingin dituju.
- 5) Setelah itu cek email dan hasil scan dokumen akan muncul dan buka email tersebut dan unduh dokumen yang telah di scan.

C. Kendala Yang Dihadapi

1. Komunikasi kantor yang kurang efektif

Praktikan merasa terganggu ketika komunikasi yang kurang jelas membuat pekerjaan menjadi tidak efisien. Saat pembimbing memberikan arahan, terkadang apa yang diucapkan oleh pembimbing kurang begitu jelas sehingga membuat pekerjaan tidak berjalan dengan lancar, saat dipertegas pun bahasanya tetap sama. Bahkan terkadang, praktikan sudah mengerjakan seperti apa yang dikatakan oleh pembimbing, namun saat sudah selesai ternyata terjadi kesalahan dalam menyelesaikan tugas tersebut.

Hal ini tidak hanya dialami oleh pembimbing dengan praktikan, tetapi antara manajer dengan karyawan pun juga demikian. Saat briefing di mulai, manajer memberikan penjelasan mengenai produk yang harus dijual, namun ternyata tidak seharusnya produk tersebut di promosikan terlebih dahulu, masih terdapat hal-hal yang harus dipertimbangkan. Akibatnya adalah sudah banyak pelanggan yang menanyakan produk tersebut dan masih belum bisa untuk dijual.

Hal ini dapat terjadi karena manajer dan karyawan kurang memperhatikan komunikasi dengan cara tidak mengkonfirmasi ulang dari hasil briefing tersebut dan menyepelekan komunikasi.

2. Ruangan yang sangat dingin

Lingkungan kerja merupakan salah satu hal penunjang bagi para karyawan agar dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik dan benar serta sesuai waktu. Namun, apabila terdapat lingkungan kerja yang kurang

mendukung karena factor dari sarana atau prasarananya, maka harusnya dapat diatur agar membuat karyawan nyaman dan bisa focus dalam bekerja.

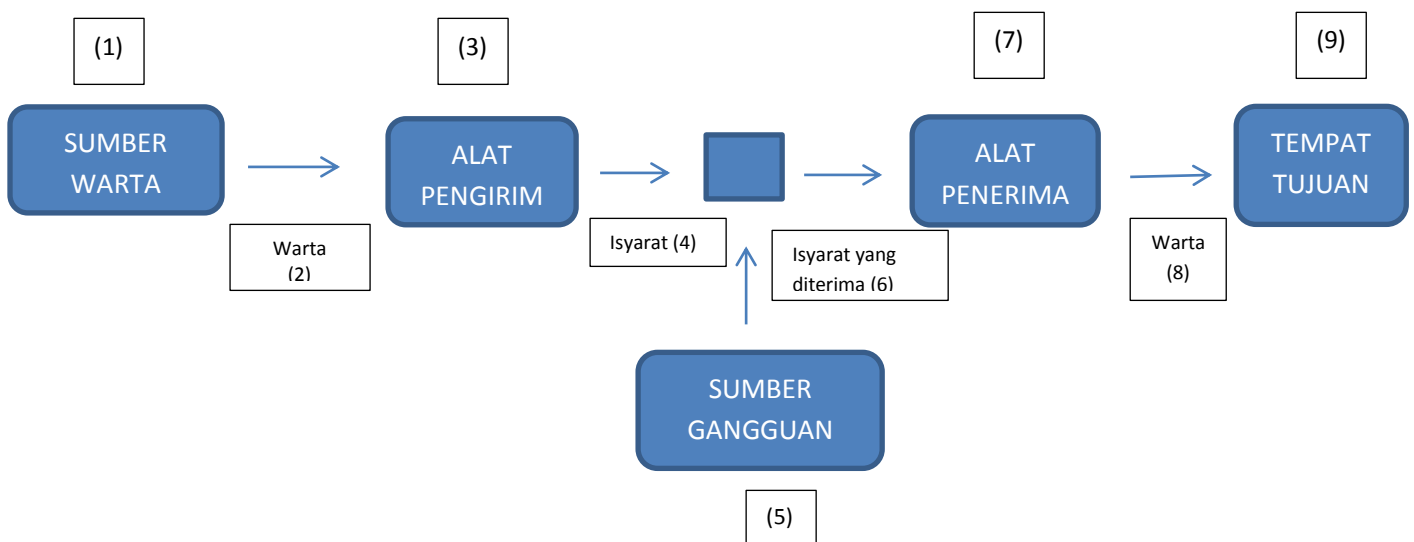
Di PT. Telkom tempat praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan sulit untuk berkonsentrasi dikarenakan suasana lingkungan kerja yang sangat dingin. Sarana pendingin ruangan atau *air conditioner* di tempat praktikan sangat dingin, hal ini dikarenakan pendingin ruangan tersebut berada dibelakang praktikan dan suhunya tidak dapat diatur secara manual karena pendingin ruangan tersebut diatur secara pararel. Jumlah karyawan yang sedikit juga merupakan salah satu faktor ruangan ditempat praktikan bekerja sangat dingin.

D. Cara Mengatasi Kendala

1. Komunikasi kantor yang kurang efektif

Komunikasi merupakan hal yang sangat vital dalam bersosialisasi apalagi dalam lingkungan kerja hal ini karena dengan komunikasi yang baik semuanya akan berjalan dengan lancar, semua tujuan akan dapat dicapai apabila komunikasi antar karyawan baik. Namun apabila komunikasi yang terdapat dalam lingkungan kerja tersebut kurang baik, bahasa yang digunakan tidak dapat banyak dimengerti oleh karyawan, menggunakan kosa kata yang kurang diphami, maka akan terjadi miskomunikasi. Apabila sudah terjadi miskomunikasi, maka pekerjaan akan terhambatan dan sulit untuk mencapai tujuan atau bahkan yang ada hanya perpecahan, sehingga dalam pengekseskusion terkadang terjadi sehingga menjadi pekerjaan kurang maksimal.

Menurut Liang Gie komunikasi adalah “penyampaian warta yang mengandung macam-macam keterangan dari seseorang kepada orang lain.”⁵ Terdapat unsur-unsur yang merupakan garis besar dari komunikasi yang meliputi:



Gambar. III.I Unsur-unsur Komunikasi

Sumber: diolah oleh praktikan

Ketika ingin berkomunikasi dengan baik, maka harus terdapat unsur-unsur tersebut agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam berkomunikasi. Charles 1958 berpendapat bahwa tata hubungan merupakan suatu proses yang mencakup penyampaian dan penyalinan yang cermat dari ide-ide dengan maksud untuk menimbulkan yindakan-tindakan yang akan mencapai tujuan organisasi secara efektif.⁶

⁵ The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2007), hal. 59

⁶Ibid., hal. 60

Pesan yang tersampaikan dengan benar dan tepat sesuai keinginan sang komunikator, menunjukkan bahwa komunikasi dapat berjalan secara efektif. Agar [komunikasi bisa berlangsung efektif](#), perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Scoot M Cultip dan Allen dalam bukunya *Effective Public Relations*, faktor-faktor tersebut disebut dengan [The Seven Communication](#).

a. *Credibility*

Kredibilitas berkaitan erat dengan kepercayaan. Ya, seorang komunikator yang baik harus memiliki kredibilitas agar pesan yang disampaikan dapat tersasar dengan baik. Beberapa hal yang berhubungan dengan kredibilitas misalnya kualifikasi atau tingkat keahlian seseorang. Contoh, seorang dokter dianggap mempunyai kredibilitas ketika ia menyampaikan hal-hal tentang kesehatan.

b. *Context*

Konteks berupa kondisi yang mendukung ketika berlangsungnya komunikasi. Supaya komunikasi berjalan efektif, konteks yang tepat menjadi hal yang menarik perhatian audiens. Misalnya, berita atau informasi tentang kesehatan janin sangat sesuai bagi ibu-ibu yang sedang menjalani masa kehamilan.

c. *Content*

Isi pesan merupakan bahan atau ,materi inti dari apa yang hendak disampaikan kepada audiens. Komunikasi menjadi efektif apabila isi pesan mengandung sesuatu yang berarti dan penting untuk diketahui oleh audiens.

d. *Clarity*

Pesan yang jelas alias tidak menimbulkan penafsiran yang bermacam-macam adalah kunci keberhasilan komunikasi. Kejelasan informasi adalah hal penting yang bisa mengurangi dan menghindari risiko kesalahpahaman pada audiens.

e. *Continuity*

Agar komunikasi berhasil, maka pesan atau informasi perlu disampaikan secara berkesinambungan atau kontinyu. Misalnya, pesan pemerintah yang menganjurkan masyarakat untuk menggunakan kendaraan umum dibandingkan kendaraan pribadi harus selalu disampaikan melalui berbagai media secara terus menerus supaya pesan itu dapat tertanam dalam benak dan mempengaruhi perilaku masyarakat.

f. *Capability of Audience*

Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila sang penerima pesan memahami dan melakukan apa yang terdapat pada isi pesan. Dalam hal ini, tingkat pemahaman seseorang bisa berbeda-beda tergantung beberapa faktor, contohnya latar belakang pendidikan, usia ataupun status social.

g. *Distribution*

Selain berbicara secara langsung kepada audiens, ada cara lain untuk berkomunikasi, yaitu menggunakan media. Bentuk-bentuk media komunikasi yang biasa digunakan saat ini adalah media cetak ataupun elektronik. Pertimbangkan secara matang pemilihan media yang sesuai dan tepat sasaran agar tidak terjadi komunikasi yang sia-sia.

Apabila semua karyawan yang ada di PT. Telkom menerapkan hal tersebut, maka tidak akan terjadi komunikasi yang sulit dipahami dan tidak akan terjadi yang namanya mis komunikasi dan segala tujuan akan tercapai sesuai rencana. Maka, apabila ada sesuatu yang ingin dibicarakan harus menggunakan Bahasa yang dipahami oleh seluruh karyawan bahkan kalau perlu menggunakan media untuk menunjang komunikasi yang baik agar tercapainya tujuan.

2. Ruangan yang sangat dingin

Ruangan merupakan salah satu alat penunjang untuk melaksanakan pekerjaan. Ruangan termasuk prasarana. Suatu pekerjaan akan dapat terselesaikan apabila sarana dan prasarananya sesuai dan dapat membuat karyawan nyaman, focus dan berkonsentrasi dalam bekerja. Dengan pengelolaan sarana dan prasarana yang baik, maka akan menghasilkan suasana kerja yang baik pula. Namun, apabila terdapat sesuatu yang tidak beres pada sarana maupun prasarana akan tidak menghasilkan suasana kerja yang baik, maka akan berdampak pada hasil pekerjaan dan berdampak pada reputasi kantor. Prasarana dan sarana adalah termasuk lingkungan kerja.

“Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.”⁷

⁷ Nia Fauziah, *Penerapan Manajemen Sarana dan Prasarana* 2008,,(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah), h.39

Jadi, lingkungan kerja sangat berdampak pada apa yang dikerjakan oleh karyawan. Apabila terdapat sesuatu yang tidak beres, maka dibereskan agar membuat karyawan menjadi nyaman dan focus. Namun, apabila kasusnya seperti praktikan, suhu ruangan yang sangat dingin namun sudah tidak dapat diatur, maka itu tergantung kreativitas karyawan. Menurut Utami Munandar bahwa “kreativitas adalah hasil interaksi antara individu dan lingkungannya, kemampuan untuk membuat kombinasi baru, berdasarkan data, informasi, atau unsur-unsur yang sudah ada.”⁸

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

Kendala yang praktikan alami ini juga dibutuhkan inisiatif. Kreatif biasanya diiringi dengan inisiatif. Menurut Mardiyanto inisiatif merupakan “kemampuan dalam menemukan ide, peluang serta cara-cara baru dalam memecahkan suatu problema.”⁹

⁸Utami Mundari, *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat* 2003, (Jakarta: Rineka Cipta), h. 12

⁹ Suryana, *Kewirausahaan Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses Edisi 3, 2006*, (Jakarta : Salemba) h. 128

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

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

melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom, dapat disimpulkan

bahwa :

Selama menjalani PRAKTIK KERJA LAPANGAN, praktikan memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan yang berkaitan dengan administrasi perkantoran:

- 1) Praktikan dapat mengetahui secara langsung penerapan untuk menginput data dengan ketelitian yang tinggi
- 2) Praktikan mendapatkan pengalaman mengenai lingkungan kerja dan memahami cara bersosialisasi dan berkoordinasi dalam lingkungan kerja.
- 3) Praktikan dapat lebih mempelajari tanggung jawab dan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan.
- 4) Terdapat kendala-kendala dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini namun praktikan harus dapat menangani kendala-kendala tersebut dengan cerdas dan tepat.
- 5) Adapun cara praktikan mengatasi kendala-kendala yang dihadapi selama melakukan praktik kerja lapangan adalah dengan pengimplementasian ilmu yang diperoleh dari perkuliahan, berpikir, kreatif, inisiatif, dan berkomunikasi dengan baik dengan para karyawan sehingga jika praktikan mengalami kesulitan, praktikan dapat bertanya dengan karyawan, karena dalam mengerjakan suatu pekerjaan perlu pemahaman yang baik agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan tidak ada kesalahan dalam mengerjakannya.

B. Saran

- 1) Sebaiknya mahasiswa lebih memperhatikan program Praktik Kerja Lapangan
- 2) Sebaiknya mahasiswa menyusun rencana sebelum Praktik Kerja Lapangan, seperti memastikan lokasi, bidang kerja yang akan dihadapi agar sesuai dengan bidang kuliah yang dipelajari.
- 3) Sebaiknya pihak Universitas meningkatkan kualitas pelayanan akademik secara menyeluruh khususnya pada tahap persiapan Praktik Kerja Lapangan
- 4) Sikap kooperatif antara perusahaan dengan praktikan sudah berjalan dengan sangat baik, sebaiknya dipertahankan agar semakin tercipta hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak
- 5) Sebaiknya hubungan antar pegawai berjalan saling terbuka agar tidak timbul kesalahpahaman
- 6) Karyawan harus berpegang teguh pada prinsip komunikasi yang terjalin baik agar tidak terdapat kendala yang dapat merugikan diri sendiri maupun perusahaan
- 7) Harus lebih diperhatikan kembali lingkungan kerja yang kurang mendukung oleh bagian sarana dan prasarana
- 8) Apabila karyawan telah memberikan keluhan terhadap lingkungan kerja yang kurang mendukung sehingga membuat konsentrasi hilang lebih ditanggapi, missal ruangan yang terlalu dingin

DAFTAR PUSTAKA

Tunggal, Amin Widjaja. 2008. Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM). Jakarta: Harvindo

Kotler ,Philip.2002. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prehallindo

Gie, The Liang. 2002. Kesekretarisan dan Adminstrasi Perkantoran. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Gie, The Liang. 2009. Administrasi Perkantoran. Yogyakarta: Liberty

Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE

Fauziah, Nia. 2008. Penerapan Manajemen Sarana dan Prasaran. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah

Mundari, Utami.2003. Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat. Jakarta: Rineka Cipta

(<http://www.bitebrands.co/2014/06/7-faktor-yang-mempengaruhi-efektivitas.html>) (diakses pada tanggal 12 September 2017)

Telkom Indonesia. “Profil Perusahaan”,
<http://www.telkom.co.id/category/investor-relations/page/2> (diakses pada tanggal 12 September 2017)

PT. Telkom tbk Indonesia. <http://www.telkom.co.id/category/investor-relations>
(diakses tanggal 12 September 2017)

Lampiran 1 Surat Permohonan PKL



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

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

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

10 Juni 2016

Yth. Manager HRD PT. Telkom
Jl. Laksaman Yos Sudarso No.23 Kebon Bawang
Tanjung Priok, Jakarta Utara

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 Praktek Kerja Lapangan
Pada Tanggal 18 Juli s.d. 18 Agustus 2016
No. Telp/HP : 081382346218

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

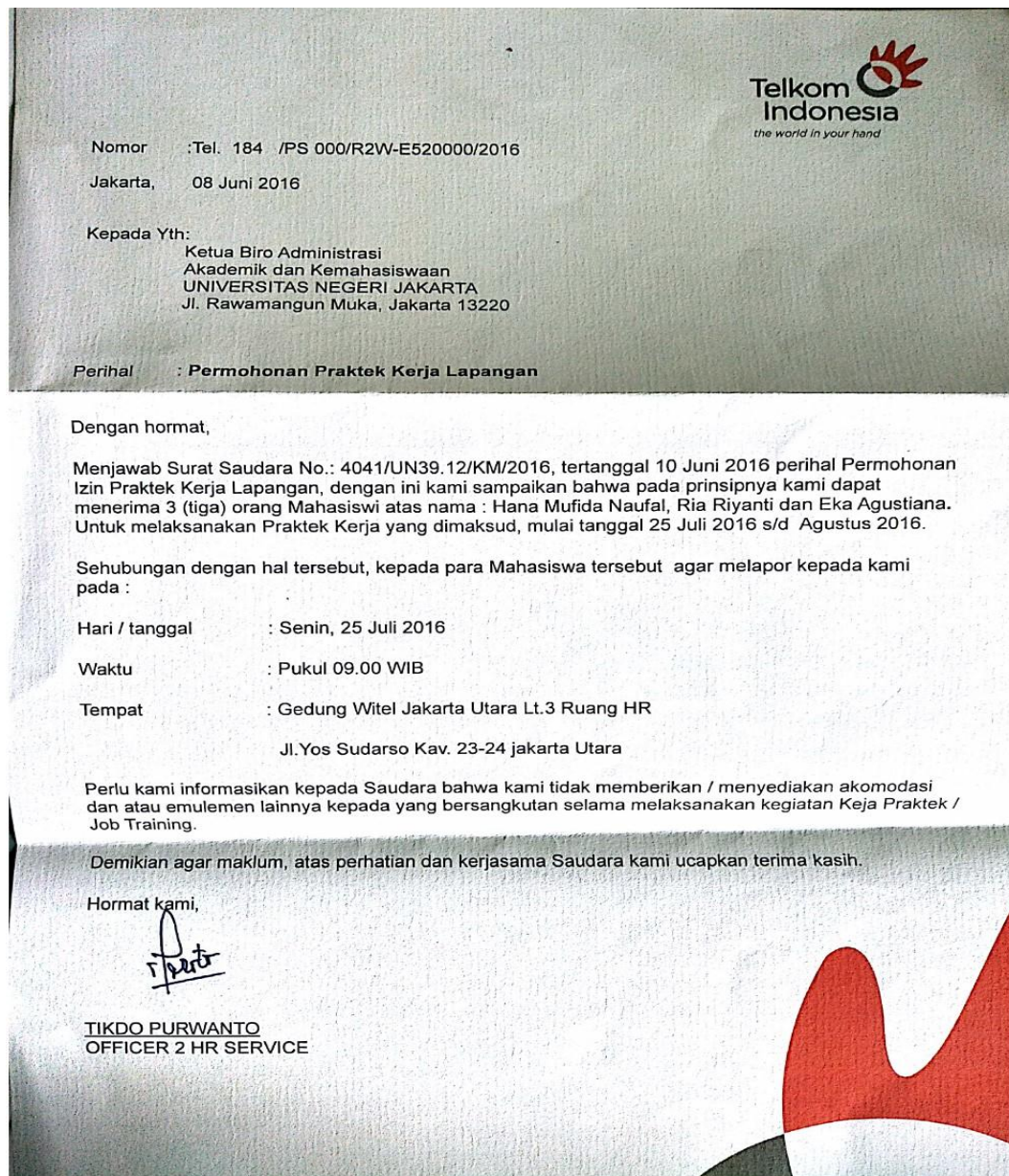
Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan

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



Drs. Syaifulah
NIP 195702161984031001

Lampiran 2 Surat Penerimaan PKL



Lampiran 3 Surat Keterangan Pelaksanaan PKL



SURAT KETERANGAN

Nomor : C.Tel 208 /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 : HANA MUFIDA NAUFAL
 N I M : 8105145110
 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 4 Lembar Penilaian PKL

DAFTAR NILAI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

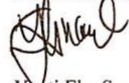
Nama : Hana Mufida Naufal
 No. Registrasi : 8105145110
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Nama Instansi : PT. Telkom, tbk Jakarta Utara

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	90	Sangat Baik
5	Keterampilan Menggunakan Fasilitas	90	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		915	
NILAI RATA – RATA		91,5	Sangat Baik

SKOR	NILAI	PREDIKAT
80-100	A	Sangat Baik
70-79	B	Baik
60-69	C	Cukup
50-59	D	Kurang

Jakarta, 24 Agustus 2016
 PT. Telkom Indonesia, tbk

Mengetahui,
 Asupan Retensi & Royalti


 Yanti Eka Sapta Triany
 NIK. 730001

Pembimbing


 Sugianto
 NIK. 700226

Manager Customer Care


 Martha Marlina Sinaga
 NIK. 670068

Lampiran 5 Lembar Daftar Hadir PKL

DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN


Nama : Hana Mufida Naufal
 No. Registrasi : 8105145110
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Nama Instansi : PT. Telkom, tbk Jakarta Utara

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

Jakarta, 24 Juli 2016


Telkom
Indonesia
Sugianto
NIK. 700226

Lembar 6 Kartu Konsultasi Laporan Bimbingan PKL



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

Kampus Baru, Jalan Raya Kali Baru, Jakarta Barat
 Telp. (021) 72221725, Fax. (021) 72221725
 E-mail: www.unj.ac.id



1. Nama Mahasiswa: **HANA MATHIA NUSYAL**
 2. No. Registrasi: **190115101001001**
 3. Program Studi: **Manajemen, Akuntansi, dan Sistem Informasi**
 4. Dosen Pembimbing: **Marisa Rizki S.Pd., M.Pd.**
 NIP: **196804120020012002**

5. Judul PKL: **Kajian Perilaku Kerja Laporan
 Toko Bedak, Kembang, dan Lada di Kota
 Bogor, Jakarta Utara.**

NO	TGL/BELANTIN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	14/09/2019	Gover. bab I latar belakang masalah		<i>[Signature]</i>
2	09/09/2019	Bab II - Dampak Perumahan - Uraian, Misi, Realisasi		<i>[Signature]</i>
3				
4	11/09/2019	Bab III - Penelitian yang harus - Teori, Penelitian, dan - Analisis		<i>[Signature]</i>
5				
6	12/09/2019	Bab III - Kerangka berpikir dan - cara metode, metode		<i>[Signature]</i>
7				
8	17/09/2019	Bab III - kerangka teori		<i>[Signature]</i>
9	15/09/2019	Bab III - Teori penelitian kualitatif		<i>[Signature]</i>
10	19/09/2019	Bab III - Kerangka, jenis, dan - jenis data		<i>[Signature]</i>
11	19/09/2019	Bab III - dan jenis data		<i>[Signature]</i>
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL

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

Lembar 7 Rincian Kgiatan Harian PKL

LOG HARIAN
PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Hana Mufida Naufal
No. Registrasi : 8105145110
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Nama Instansi : PT. Telkom, tbk Jakarta Utara

No	Tanggal	Keterangan
1	25 Juni 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Briefing</i> dengan tim dari <i>Customer Care</i> dan diarahkan untuk bertugas. 2. Diarahkan oleh Bapak Ronald secara lebih <i>detail</i> untuk memulai pekerjaan dan dibantu oleh Bapak Sugianto untuk kelengkapan bahan – bahan yang akan dikerjakan. 3. Mempelajari produk terlebih dahulu untuk sebelum melakukan promosi ke pelanggan. 4. Melakukan penawaran produk (<i>Sales Caring</i>). 5. Menginput data dari hasil yang telah diperoleh. 6. Melakukan pengecekan data yang telah diinput agar tidak terjadi kesalahan.
2	26 Juli 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melanjutkan pekerjaan yang kemarin dengan data yang sudah diberikan dihari sebelumnya untuk menelfon <i>customer</i> untuk penawaran <i>produk</i>. 2. Melakukan penawaran produk (<i>caring sales</i>) untuk data yang baru ditambahkan. 3. Menginput serta menggabungkan data – data yang diperoleh dari hasil <i>sales caring</i> tersebut.
3	27 Juli 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkoreksi kembali data kemarin sambil menunggu tim inti <i>Customer Care</i> briefing. 2. Diberikan beberapa data oleh pembimbing untuk dihubungi kembali dengan tujuan untuk menanyakan pemasangan kembali dan pencabutan internet milik <i>customer</i>. 3. Melaporkan kepada pembimbing bahwa data yang dihubungi tersebut tersambung dan merespon baik serta sesuai data. 4. Diberi data oleh pembimbing untuk melakukan <i>sales caring</i> (penjualan melalui telepon) untuk produk <i>Indihome</i>. 5. Menginput dan memeriksa kembali data dari hasil telepon yang diperoleh.

Penilai,


Telkom Indonesia
Sugianto
NIK. 700226

LOG HARIAN
PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Hana Mufida Naufal
 No. Registrasi : 8105145110
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Nama Instansi : PT. Telkom, tbk Jakarta Utara

4	28 Juli 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menelfon <i>customer</i> untuk melakukan <i>sales caring</i> (penjualan). 2. Menginput data yang diperoleh dari hasil <i>sales caring</i> tersebut. 3. Merapihkan data kembali sekaligus mengoreksi kembali. 4. Menelpon kembali untuk data yang belum tersambung.
5	29 Juli 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengamati dan mempelajari produk secara nyata yang ada di Plaza Telkom.
6	1 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diberi tugas oleh pembimbing untuk menginput data dari hasil berita acara klaim dan restitusi. 2. Menginput data berita acara pada bulan Juli dan Agustus 2016 3. Memeriksa kembali penginputan agar tidak terjadi kesalahan penginputan. 4. Memeriksa penginputan data dari berita acara klaim dan restitusi pada bulan Juni. 5. Merapihkan data sesuai dengan nomor surat berita acara dan klaim tersebut.
7	2 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merapihkan berkas / surat klaim berdasarkan nomor surat. 2. Mengkoreksi berkas / surat klaim tersebut. 3. Merapihkan data surat / klaim berdasarkan nomor surat.
8	3 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diberikan data "Validasi Data" sebanyak 5.938 oleh pembimbing untuk mengecek apakah terdapat tagihan pembayaran atau tunggakan lalu menginput. 2. Di save, dilanjutkan esok hari.
9	4 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengecek kembali data yang diberikan oleh pembimbing (melalui internet dengan aplikasi <i>e-payment</i> dan <i>siska.tools</i>) dan kemudian menginput data dari data yang diperoleh. 2. Di save, dilanjutkan esok hari.

Penilai,

 Sugianto
 NIK. 700226

LOG HARIAN

PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Hana Mufida Naufal
 No. Registrasi : 8105145110
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Nama Instansi : PT. Telkom, tbk Jakarta Utara

10	5 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> Melanjutkan mengecek (melalui internet dengan aplikasi <i>e-payment</i> dan <i>siska.tools</i>) dan menginput data. Memberikan hasil data penginputan kepada pembimbing.
11	8 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> Diberikan data "Validasi Data New 050816" oleh pembimbing untuk melakukan proses migrasi () untuk yang mempunyai tunggakan dengan menggunakan aplikasi dari Telkom yaitu <i>siskatools</i>. Di save, dilanjutkan esok hari.
12	9 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> Melanjutkan menginput data "Validasi Data New 050816" yang diberikan oleh pembimbing untuk melakukan proses migrasi () bagi yang mempunyai tunggakan dengan menggunakan aplikasi dari Telkom yaitu <i>siskatools</i>. Save, lanjutkan esok hari.
13	10 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> Melanjutkan menginput data "Validasi Data New 050816" yang diberikan oleh pembimbing untuk melakukan proses migrasi () bagi yang mempunyai tunggakan dengan menggunakan aplikasi dari Telkom yaitu <i>siskatools</i>. Save, lanjutkan esok hari.
14	11 Agustus 2016	Sakit
15	12 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> Melanjutkan menginput data "Validasi Data New 050816" yang diberikan oleh pembimbing untuk melakukan proses migrasi () bagi yang mempunyai tunggakan dengan menggunakan aplikasi dari Telkom yaitu <i>siskatools</i>. Merapihkan kembali data tersebut dan mencoba dengan <i>pivottable</i> agar data terlihat jelas dan lebih detail.

Penilai,

 Telkom Indonesia
 Sugianto

NIK. 700226

LOG HARIAN

PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Hana Mufida Naufal
 No. Registrasi : 8105145110
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Nama Instansi : PT. Telkom, Tbk Jakarta Utara

16	15 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merapihkan data minggu lalu yang kemudian dikirim kepada pembimbing. 2. Membubuhkan stempel pada surat pemberitahuan peningkatan kualitas kepada customer. 3. Melipat surat secara akrodion serta memasukannya kedalam amplop sebanyak 170 surat. 4. Membuat catatan pada buku terima khusus untuk surat – surat yang diperlukan.
17	16 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menginput data dari buku disposisi kedalam Microsoft Excel. 2. Merapihkan dokumen atau surat – surat klaim dan disusun berdasarkan nomor surat. 3. Mengantar buku disposisi kepada bagian billing koreksi untuk ditindak lanjuti oleh yang berwenang. 4. Mencocokkan data antara yang di buku disposisi dengan data yang sudah ada di komputer, selesai. Kirim ke pembimbing. 5. Membubuhkan stempel pada surat pemberitahuan peningkatan kualitas yang akan diberikan kepada <i>customer</i>. 3. Melipat surat pemberitahuan tersebut secara akrodion dan kemudian dimasukan kedalam amplop..
18	17 Agustus 2016	LIBUR HARI KEMERDEKAAN
19	18 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membubuhkan stempel pada surat pemberitahuan peningkatan kualitas yang akan diberikan kepada <i>customer</i>. Melipat surat dan memasukkannya kedalam amplop. 2. Menawarkan produk <i>Indihome</i> kepada customer. 3. Menginput data dari hasil penawaran tersebut.
20	19 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan penawaran produk <i>indihome</i> kepada pelanggan

 Penilai,

 Sugianto
 NIK. 700226

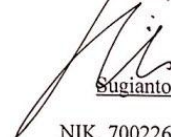
LOG HARIAN

PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Nama : Hana Mufida Naufal
 No. Registrasi : 8105145110
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Nama Instansi : PT. Telkom, tbk Jakarta Utara

		<p>melalui telepon.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Menginput data dari hasil penawaran tersebut. 3. Memfotocopy surat pemotongan tagihan pelanggan untuk diarsipkan pada divisi <i>Customer Care</i>. 4. Memberikan surat pemotongan tagihan pelanggan yang asli kepada bagian billing dan koreksi yang menangani hal tersebut dari divisi <i>Customer Care</i>.
21	22 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merapihkan data dari hasil penawaran produk indihome melalui telepon menggunakan pivotable. 2. Memfotocopy surat pemotongan tagihan pelanggan untuk diarsipkan pada divisi <i>Customer Care</i>. 3. Memberikan surat tersebut kepada bagian yang menangani tersebut dari divisi <i>Customer Care</i>.
22	23 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memfotocopy surat pemotongan tagihan pelanggan untuk diarsipkan pada divisi <i>Customer Care</i>. 2. Memberikan surat tersebut kepada billing dan koreksi dari divisi <i>Customer Care</i>. 4. Mengecek data proses migrasi melalui aplikasi i-siska dari PT. Telkom.
23	24 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan penawaran untuk program IndiHome melalui telepon (<i>caring</i>). 2. Menginput data dari hasil penawaran kepada pelanggan tersebut.
24	25 Agustus 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan penawaran produk IndiHome kepada calon pelanggan. 2. Menginput data dari hasil penawaran produk.

Penilai,



NIK. 700226

Lembar 8 Data Yang Dihubungi Untuk Penawaran

ESD.xlsx Hana new.xlsx - Microsoft Excel (Product Activation Failed)

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Foxit PDF

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing

Calibri 11

Number

Conditional Formatting as Table Styles

AutoSum Fill Clear Sort & Find & Filter Select

A40 2165303371

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	SNQ	NAMA	KELURAHAN	JALAN	BLOK	NOMOR	STO	AGIHAN N	MGP	NIK	GP	Tersebut	ODC	PROFILE C	UIC	Haji Cal	Qp	Nama	ket	
2	2165302121	LIM MING LIE	SUNTER JAYA	NIRWANA SUNTER ASRI	BLA/7	SUNTER	77791	MSSTR	OBAIV	AAV06	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses			mbak mar/pem	cal mant	se
3	2165302123	LIM MING LIE	SUNTER JAYA	NIRWANA SUNTER ASRI	BLA/7	SUNTER	162582	MSSTR	OBAIV	AAV06	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	idem					
4	2165302144	STARPUJIN JULIAN	SUNTER JAYA	DANAU INDAH BARAT 2	BL 603/5	SUNTER	49500	MSSTR	OBAGR	AGR08	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	ma					
5	2165302166	WILUJA	PAPANGGO	TAMAN SUNTER AGUNG 2 BL A *	A1	SUNTER	112897	MSSTR	OBAIV	AAV01	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					istinya
6	2165302187	SETIATI HANODO	PAPANGGO	TAMAN SUNTER AGUNG 2 BL A *	22	SUNTER	94424	MSSTR	OBAIV	AAV03	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					istinya
7	2165302277	RIONA DAMARIS	SUNTER AGUNG	SUNTER NIRWANA ASRI	BL JU/23	SUNTER	281221	MSSTR	OBAAU	AAU13	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					cal sang
8	2165302283	JASIN WIDAJA	SUNTER AGUNG	SUNTER PARADISE THP 3 BLOK J1*	12	SUNTER	511388	MSSTR	OBAAU	AAU18	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					kantor
9	2165302289	JASIN WIDAJA	SUNTER AGUNG	SUNTER PARADISE THP 3 BLOK J1*	12	SUNTER	619220	MSSTR	OBAAU	AAU18	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	idem					
10	2165302310	JOHN	SUNTER AGUNG	AGUNG UTARA 11	BL 418 / 3	004/09	SUNTER	109352	MSSTR	OBAIV	AAV11	Tercerai	FAQ	CLUSTER 5	RL	sukses				istinya
11	2165302348	GUNAWAN SUSILO	SUNTER JAYA	DANAU INDAH BARAT 4	BL 84/18A	SUNTER	35860	MSSTR	OBAGR	AGR02	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	ma					error
12	2165302349	GUNAWAN SUSILO	SUNTER JAYA	DANAU INDAH BARAT 4	BL 84/18A	SUNTER	35860	MSSTR	OBAGR	AGR02	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	idem					
13	2165302350	GUNAWAN SUSILO	SUNTER JAYA	DANAU INDAH BARAT 4	BL 84/18A	SUNTER	35860	MSSTR	OBAGR	AGR02	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	idem					
14	2165302314	ELIZABETH SCHIRA	SUNTER JAYA	SUNTER MAS TIMUR A	BL 7/3	009/08	SUNTER	113966	MSSTR	OBAAG	AGQ12	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	ma				tidak terdaftar
15	2165302355	RIZWAN SETIAWAN	SUNTER JAYA	SUNTER JAYA 2 BLOK B16	12	SUNTER	84433	MSSTR	OBAIV	AAV12	Tercerai	FAY	CLUSTER 5	RL	sukses					istinya
16	2165302370	JETHANAND HASSARAM	SUNTER JAYA	DANAU INDAH BARAT	12 BL/B-2	015/012	SUNTER	55973	MSSTR	OBAGR	AGR33	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses				
17	2165302738	HIROO KISHINCHAND MEWU	SUNTER AGUNG	PARADISE THP 3	BL F/2	SUNTER	321860	MSSTR	OBAIV	AAV26	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					mbanya
18	2165302761	AGGESTINE WIRIAN	PAPANGGO	TAMAN SUNTER AGUNG 2	0/7	SUNTER	77670	MSSTR	OBAIV	AAV13	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	ma					cal mant
19	2165302765	FLORENTINA VERONIKA PUM	PAPANGGO	TAMAN SUNTER AGUNG 2 BL B *	8	001/012	SUNTER	51105	MSSTR	OBAIV	AAV05	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses				
20	2165302781	ANENA TRITA TRITAMA	SUNTER AGUNG	SUNTER NIRWANA ASRI	BL J/3	SUNTER	63360	MSSTR	OBAAU	AAU25	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	ma					
21	2165302802	PARDIP NARINDAS KHUBAN	SUNTER AGUNG	SUNTER PARADISE	BL K/11B	SUNTER	155379	MSSTR	OBAIV	AAV47	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					karyawan
22	2165302823	TJO LUKMAN BUDIMAN	SUNTER JAYA	NIRWANA SUNTER ASRI	BL H/9	SUNTER	52360	MSSTR	OBAIV	AAV37	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	ma					
23	2165302905	MENU MURU MIRPURI	PAPANGGO	NIRWANA 26	BL C/47	SUNTER	240973	MSSTR	OBAIV	AAV11	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					karyawan
24	2165302906	MENU MURU MIRPURI	PAPANGGO	NIRWANA 26	BL C/47	SUNTER	78349	MSSTR	OBAIV	AAV11	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	idem					
25	2165302915	FRANS SUPIT	SUNTER AGUNG	DANAU SUNTER SELATAN	BL BL/25	015/012	SUNTER	88860	MSSTR	OBAGR	AGR13	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	ma				
26	2165302928	SUKARNI	SUNTER AGUNG	AGUNG UTARA 5E	13 BL A 21	42528	SUNTER	58572	MSSTR	OBAIV	AAV14	Tercerai	FAQ	CLUSTER 5	RL	sukses				ayahnya
27	2165302956	MARDIANA MISUWAR	PAPANGGO	TAMAN SUNTER AGUNG 2	BL D / 26	SUNTER	63614	MSSTR	OBAIV	AAV15	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					ibunya
28	2165302959	HONIWATI JAWA	PAPANGGO	TAMAN SUNTER AGUNG 2	BL G/14	SUNTER	48235	MSSTR	OBAIV	AAV25	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					mbanya
29	2165302965	MULTI REJEKI	SUNTER AGUNG	SUNTER PARADISE THP 3 BLOK J2*	9	SUNTER	174735	MSSTR	OBAAU	AAU24	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	ma					
30	2165303117	YANTI	SUNTER AGUNG	ANDOL SELATAN	11	42552	SUNTER	28972	MSSTR	OBAIV	AAV12	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	ma				error
31	2165303128	RUDY LUKITO	SUNTER JAYA	SUNTER JAYA 2 BLOK B9	26	SUNTER	168276	MSSTR	OBAIV	AAV05	Tercerai	FAY	CLUSTER 5	RL	sukses					ibunya
32	2165303112	TIHAI EVELINE TIHAIADI	SUNTER JAYA	DANAU PERMAI TIMUR 3	12	SUNTER	80608	MSSTR	OBAAG	AGQ15	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					
33	2165303218	TIHAI EVELINE TIHAIADI	SUNTER JAYA	DANAU PERMAI TIMUR 3	12	SUNTER	157788	MSSTR	OBAAG	AGQ15	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	idem					
34	2165303227	ANDRY SUKAMTO	SUNTER AGUNG	KOMP TAMAN SUNTER AGUNG 2	BL C2/19	SUNTER	41360	MSSTR	OBAIV	AAV10	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	ma					
35	2165303244	FENDY JEFFI	SUNTER AGUNG	AGUNG UTARA 5	BL A23/12	008/008	SUNTER	133756	MSSTR	OBAIV	AAV25	Tercerai	FAQ	CLUSTER 5	RL	sukses				istinya mbanya
36	2165303248	KO SUDJANA KOMARA	SUNTER JAYA	DANAU PERMAI RAYA	BL C3/228	SUNTER	54285	MSSTR	OBAAG	AGQ10	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	sukses					mbanya
37	2165303258	RIZWAN SETIAWAN	SUNTER JAYA	DANAU PERMAI RAYA	BL C3/228	SUNTER	87316	MSSTR	OBAAG	AGQ10	Tercerai	FBC	CLUSTER 5	RL	idem					

Ready

69%

00:57 07/10/2017

Lampiran 9 Data Tunggakan Atau Meminta Cabut Indihome

Validasi Data NEW 050816.xlsx - Microsoft Excel (Product Activation Failed)

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Foxit PDF

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing

E58 122502397930

1 tolong cek Bantu data dari data dossier di sama kan ke isiska nya.takut nya ada nomor inet yang sudah isolir atau cabut.tp masih nempel di isiska nya bila ada mohon di CL

	A	B	C	D	E	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
5														
6	N	Nama Pelanggan	No Telepon	No Telepon	No Speedy	layanan	kwadran	FLAG_CTO	ABRV_LAYAN	result				migrasi Alpro pic afn hime
9	3102	SUANDI NASUTION	214354790		122502398007			CTO	INET SOD	bisa CL				
11	2532	KURNIAWATI	214360225		122502398017			CTO	INET SOD	bisa CL				
12	2562	SUN GAN	214358165		122502398023			CTO	INET SOD	bisa CL				
13	1623	AK IMRAN	214303914		122502398021			CTO	INET SOD	bisa CL				
14	1675	SUMARDI	2143800487	2143903038	122502398017			CTO	INET SOD	belum CL				
15	3305	CHUNG TU KIM	214366579		122502398014			0	INET SOD	bisa CL				
16	947	SUWONDO BINANGUN	2143903551		122502398007			0	INET SOD	bisa CL				
22	5069	ATIK ENDANG PURWANINGSIH	214350140		122502398108			0	INET SOD	bisa CL				
23	839	YUYUN RATNA AYU	214371559		122502398107			CTO	INET SOD	bisa CL				
25	2564	SUNGKOWO SH	214360905		122502398096			CTO	INET SOD	bisa CL				
28	1390	ENAH JUNAENAH	214360901		122502398076			CTO	INET SOD	bisa CL				
31	4780	BUCHARY ALWIE	2143932515		122502398060			CTO	INET SOD	bisa CL				
33	3569	IMAS MASIAH	214360036		122502398046			CTO	INET SOD	bisa CL				
35	2937	RAGA	214351476		122502398042			CTO	INET SOD	bisa CL				
38	1651	RAHIM	214360154		122502398035			CTO	INET SOD	bisa CL				
40	2559	SUHARDANA	2143924108		122502398017			CTO	INET SOD	bisa CL				
41	5116	KARNODJOYO	214357206		122502397995			CTO	INET SOD	bisa CL				
42	5517	ADI NURSALIM	214370089		122502397989			CTO	INET SOD	bisa CL				
44	5521	BADRIYAH	2143933919		122502397985			CTO	INET SOD	bisa CL				
45	5196	SUPINGAH	214303826		122502397984			CTO	INET SOD	bisa CL				
47	5518	ADI PRASTYO MULJADI	2143934753		122502397977			CTO	INET SOD	bisa CL				
48	5216	YAYASAN PARTODIHARJO	214352612		122502397974			CTO	INET SOD	bisa CL				
49	5442	ENDANG SUPRIYATINI	214393820		122502397969			CTO	INET SOD	bisa CL				
51	5445	HARTATI	214350282		122502397956			CTO	INET SOD	bisa CL				
54	5108	JAWENAH	2143907929		122502397943			CTO	INET SOD	bisa CL				
57	5169	ROSYE MANUPUTTY	214357220		122502397931			CTO	INET SOD	bisa CL				migrasi Alpro pic afn hime
58	5470	SITI AMINAH	214361417	2143901589	122502397980			CTO	INET SOD	belum CL				
59	5555	SLAMAT HUTAHAEN	2143902049		122502397927			CTO	INET SOD	bisa CL				

rekap / Sheet1 data investigasi / Sheet6

Ready Filter Mode 82%

00:59 ENG 07/10/2017

Lampiran 10 Percakapan Penawaran Melalui Telepon

Saya : Selamat Sore, saya Hana dari Telkom. Apakah benar ini kediaman Bapak Arif?

Penerima Telepon: Iya benar. Ada apa ya mbak?

Saya: : Ada Bapak Arifnya?

Penerima Telepon: Ada, sebentar ya mbak.

Saya : Baik

Bapak Arif : Halo

Saya : Selamat sore pak, saya Hana dari Telkom ingin menawarkan *Indihome* nya pak, lagi promo pak. Sebulan hanya Rp. 399.999 sudah termasuk tv kabel dan internet. Sekarang juga untuk internetnya sudah *optic fiber* bapak, jadi sudah tidak ada *buffering* saat menggunakan internet.

Bapak Arif : Boleh deh mbak

Saya : Baik pak. Boleh saya minta nomer *handphone* yang bisa kami hubungi pak?

Bapak Arif : 08976253627

Saya : Untuk alamatnya ingin dipasang dimana pak?

Bapak Arif : di Sunter Nirwana Asri blok f2 no 38 ya.

Saya : Baik, saya ulang ya pak. Untuk nomer *handphone* yang bisa dihubungi 08976253627 dengan alamat yang ingin dipasang Sunter Nirwana Asri blok f2 no 38. Betul pak?

Bapak Arif : Betul

Saya : Baik. Nanti jika pihak kami ingin memasang akan kami
hubungi bapak terlebih dahulu

Bapak Arif : Oke

Saya : Trima kasih pak. Selamat sore.

Lampiran 11 Alur Kegiatan PKL

Tahapan PKL	Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Persiapan												
Pelaksanaan												

Kegiatan tahun 2016

Tahap Penulisan	September			
	1	2	3	4

Kegiatan tahun 2017

Lampiran 12 Lembar Revisi



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



Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Kawangmungan Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227/4706283, Fax: (021) 4706285
 E-mail: www.fe.unj.ac.id


FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL
 FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa : HANA MUSTOFA ALYAN
2. No.Registrasi : 81917115119
3. Program Studi : Pendidikan Ekonomi
4. Tanggal Ujian PKL : 3 Desember 2017

NO	NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	DARMA EKA SUKATMADINDA M.SE	1. Lembar Esai/tert 15 Pesi dan tambahkan kerangka serta cara mensiasati kendala	1	
2		2. Kata Response Revisian nama dan gelar	V	
3		3. Revisian ^{nama} revisi	16 dan 33	
4		4. B. Insyas Cerak miring	18	
5		5. Karifan	3-4	
6		6. Saran diembankan saran kerangka ke-2	11	
7				
8				
9				
10				
Sudah diperbaiki sesuai saran <== SETUJU DIPERBANYAK ==>		Paraf Pembimbing	Paraf Pembimbing	


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

Lampiran 13 Lembar Revisi



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

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Mula, Jakarta 13120
 Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
 Laman: www.fe.unj.ac.id



300 0001/2008 CERTIFIED
 ACCOUNTING SYSTEM
 LAMPUNGAN

FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL
FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa : *Bullings*
 2. No.Registrasi : *Faktor*
 3. Program Studi : *Lulusan*
 4. Tanggal Ujian PKL :

NO	NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	<i>Disy Usman SE. M.Bus.Mgt</i>	1) Lampiran notesh telepon, contoh pekerjaan yang dikerjakan, Chart kegiatan PKL 2) Typo dikalimat kan		<i>[Signature]</i>
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Sudah diperbaiki sesuai saran
 <== SETUJU DIPERBANYAK ==>

Paraf Pembimbing

Paraf Pembimbing

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

Lampiran 14 Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Jakarta Utara

STRUKTUR ORGANISASI
WITEL JAKARTA UTARA BULAN JUNI 2017

