

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur yang berlokasi di Jl. DI Panjaitan Kavling.42, Rawa Bunga, Jakarta Timur, Praktikan ditempatkan di unit *Home Service* sub unit *Home Sales Support*.

Unit *Home Service* sub unit *Home Sales Support*.merupakan salah satu unit yang langsung berinteraksi dengan masyarakat yang bertujuan untuk menawarkan kepada masyarakat untuk melakukan pemasangan *IndiHome* di rumah tempat tinggal atau dikantor ataupun di tempat-tempat makan. Adapun tugas-tugas dari unit *Home Service* yaitu menilai kinerja mitra penjualan, menentukan kebutuhan jumlah mitra per area dan agensi, menentukan langkah-langkah dalam perbaikan dan menilai staf, memilih keputusan operasional yang tepat, menentukan pihak-pihak yang tepat untuk bekerja sama, dan menentukan teguran kepada mitra atas ketidaksesuaian tindakan dengan perjanjian.

Praktikan melakukan pekerjaan yang sifatnya membantu kegiatan operasional *Home Sales Support* seperti menginput data pelanggan *IndiHome*, mengarsipkan berkas, dan bidang administrasi lainnya. Jenis pekerjaan yang dilakukan diantaranya berkaitan dengan tata kearsipan, teknologi perkantoran, dan

komputerisasi yang mana kegiatan tersebut adalah kegiatan yang praktikan pelajari di meja kuliah.

Bidang pekerjaan yang Praktikan lakukan meliputi:

1. Bidang komputer dan administrasi
2. Bidang Kearsipan
3. Bidang Teknologi Perkantoran

B. Pelaksanaan Pekerjaan

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan terhitung sejak tanggal 1 Agustus 2016 sampai dengan 31 Agustus 2016. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan 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 pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan berusaha menyelesaikan semua tugas yang diberikan dengan maksimal dan tepat waktu. Untuk dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan maksimal dan tepat waktu, Praktikan dibimbing oleh para staf yang ada di unit *Home Service* sub unit *Home Sales Support* sehingga Praktikan dapat memahami bidang pekerjaan yang dilakukan.

Adapun langkah-langkah pelaksanaan kerja yang Praktikan lakukan diantaranya sebagai berikut:

1. Membuat *Google Form* untuk meng-upgrade data karyawan *Home Sales Support*

Google Form atau yang disebut google formulir adalah alat yang berguna untuk membantu merencanakan acara, mengirim survei, memberikan siswa atau orang lain kuis, atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara yang efisien. Form juga dapat dihubungkan ke spreadsheet. Jika spreadsheet terkait dengan bentuk, tanggapan otomatis akan dikirimkan ke spreadsheet. Jika tidak, pengguna dapat melihat mereka di “Ringkasan Tanggapan” halaman dapat diakses dari menu Tanggapan.

Adapun langkah-langkah mempraktikkan membuat *Google Form* untuk mengupgrade data karyawan adalah sebagai berikut :

- a. Praktikkan login ke akun *Gmail* milik praktikan.
- b. Praktikkan masuk ke alamat web drive.google.com dengan menggunakan akun *Gmail* Praktikan.
- c. Kemudian Praktikkan klik tombol Buat yang berada di samping kiri laman, lalu pilih sub menu Formulir.
- d. Lalu akan muncul notifikasi selamat datang. Klik menu Memulai di bagian bawah.
- e. Setelah itu, Praktikkan mengetikkan “Data Karyawan *Home Sales Support* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur 2016” pada Judul Form anda dan memilih tema dengan tema “*Default*”.

- f. Selanjutnya, Praktikan mengisi Formulir sesuai dengan data karyawan yang dibutuhkan berdasarkan instruksi Asisten Manager (ASMAN) *Home Sales Support*.
- g. Setelah pengisian selesai, Praktikan mengirim *Google Form* yang berbentuk tautan kepada para karyawan melalui aplikasi chatting *Telegram* yang memang digunakan oleh karyawan *Home Sales Support* sebagai sarana komunikasi antar karyawan maupun atasan.
- h. Setelah para karyawan membuka tautan dan mengisi formulir tersebut, maka secara otomatis data akan masuk ke dalam akun *Gmail* Praktikan berbentuk *Spreadsheet*.
- i. Setelah semua data terkumpul, Praktikan mengirimkan data-data tersebut kepada Sekretaris *Home Service* melalui *telegram*.

2. Menginput data pelanggan *IndiHome*

Indonesia Digital Home (*IndiHome*) adalah salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV Cable, IP TV*). Disini Praktikan bertugas untuk menginput data-data pelanggan *IndiHome* menggunakan *Microsoft Office*.

Adapun langkah-langkah menginput data-data pelanggan *IndiHome* adalah sebagai berikut:

- a. Praktikan menerima berkas data pelanggan *IndiHome* dari berbagai cabang Telkom se-Jakarta Timur.
- b. Praktikan membuka *Microsoft Excel* lalu menginput data-data tersebut.
- c. Setelah selesai menginput, Praktikan menyimpan data tersebut sesuai dengan daerah pemasangan seperti Jatinegara, Rawamangun, dsb.

3. Mengarsip berkas data pelanggan *IndiHome*

Disini Praktikan bertugas untuk mengelompokkan atau mengarsipkan berkas-berkas pelanggan *IndiHome* se-Jakarta Timur berdasarkan sistem Abjad, Tanggal, dan Wilayah.

Adapun langkah-langkah mengarsipkan berkas data pelanggan *IndiHome* adalah sebagai berikut :

- a. Pertama, Praktikan mengecek terlebih dahulu wilayah pemasangan *IndiHome* yang terdapat pada berkas data Pelanggan *IndiHome* lalu mengelompokkannya perwilayah pemasangan *IndiHome*.
- b. Setelah mengelompokkan berkas dengan sistem kearsipan wilayah atau geografis, Praktikan menyusun kembali berkas yang telah dikelompokkan dengan sistem wilayah dengan menggunakan sistem tanggal dan abjad.
- c. Setelah semuanya selesai dikelompokkan, Praktikan menyimpan berkas tersebut ke lemari arsip sesuai dengan sistem kearsipan geografis atau wilayah.

4. Mencetak dokumen atau berkas data Pelanggan yang telah diinput dengan menggunakan mesin *Printer*

Dalam mencetak dokumen yang biasa digunakan praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan adalah *Ms. Office*, Mencetak dokumen bertujuan untuk membuat arsip dalam bentuk *hardcopy* sehingga komputer mengalami masalah, maka Praktikan masih mempunyai hasil cetakan dari pekerjaan atau juga digunakan untuk mencetak hasil kerja dalam bentuk lembar kertas.

Adapun langkah-langkah mencetak dokumen dari *Microsoft Word* menggunakan *Printer* adalah sebagai berikut:

- a. Praktikan membuka lembar kerja *Microsoft Office* yang akan dicetak.
- b. Selanjutnya praktikan klik *office button* pada bagian pojok kiri atas sehingga akan muncul *popup menu*, kemudian pilih *print*. atau untuk cara lebih cepat klik *CTRL + P* untuk mencetak dokumen.
- c. Langkah selanjutnya akan muncul jendela *print*. Pada jendela ini akan ada beberapa pilihan dan konfigurasi yang harus dilakukan sebelum mencetak dokumen.
- d. Pada pilihan *printer name*, terdapat pilihan *printer* yang akan digunakan untuk mencetak lembar kerja, pada pilihan ini sesuaikan dengan printer yang sedang anda gunakan dan sedang menancap pada komputer anda.
- e. *Page range* adalah pilihan untuk mencetak dokumen yang meliputi: *all* yang artinya jika memilih pilihan ini maka semua dokumen yang ada

pada lembar kerja dicetak secara keseluruhan. *Current page* yaitu pilihan untuk mencetak dokumen yang dipilih saja, artinya dokumen yang dicetak adalah dokumen pada *pointer mouse* diletakkan. *Pages* berfungsi untuk mencetak dokumen sesuai dengan halaman yang dipilih.

- f. Selanjutnya ada pilihan *copies*, pada menu ini adalah pengaturan untuk mengatur jumlah *copy*-an yang akan dicetak.
- g. Selanjutnya klik “OK”
- h. Hasil cetakan menggunakan *printer* pun akan keluar dalam hitungan detik saja.

C. Kendala yang Dihadapi

Dalam melaksanakan pekerjaan apapun, pasti memiliki kendala yang harus dihadapi. Termasuk juga dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di kantor PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur, unit *Home Service* sub unit *Home Sales Support*. Praktikan selalu berusaha agar pekerjaan yang dilaksanakan dapat diselesaikan dengan hasil yang maksimal dan tepat waktu, tetapi dalam pelaksanaannya tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan sempurna. Beberapa kendala yang dihadapi praktikan yaitu:

1. Fasilitas kantor yang kurang memadai seperti komputer sehingga Praktikan sering mengalami kendala ketika bekerja.

2. Lingkungan kerja yang kurang nyaman karena suhu ruangan kantor menurut Praktikan terlalu dingin sehingga menghambat aktivitas dalam bekerja.
3. Tata ruang kantor yang kurang efektif dan nyaman.

D. Cara Mengatasi Kendala

Adanya beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan selama bekerja tentu tidak membuat praktikan menjadi kurang baik dalam bekerja. Justru dengan adanya kendala - kendala yang terjadi menjadikan praktikan termotivasi dalam mencari solusi untuk menghadapi kendala tersebut dengan memanfaatkan pengetahuan yang praktikan peroleh di bangku perkuliahan. Berikut adalah cara yang dilakukan praktikan dalam menghadapi kendala yang ditemui di tempat kerja.

1. Fasilitas kantor yang kurang memadai

Fasilitas kantor yang kurang memadai sangat mengganggu ketika Praktikan menginput data ke dalam komputer, sarana kantor berupa media komputer terbilang kurang memadai dikarenakan jumlah yang sedikit dan kualitas yang buruk menyebabkan sering terjadinya gangguan ketika praktikan harus menginput data pelanggan *IndiHome* yang jumlahnya terbilang cukup banyak sehingga memakan waktu yang cukup lama dan hal inilah yang mungkin membuat sarana media komputer sering mengalami gangguan karena penggunaan dan kemampuan yang dimiliki sarana tersebut tidak seimbang.

Fasilitas kantor merupakan faktor terpenting dalam menunjang tiap pekerjaan para karyawan sebagaimana fasilitas itu sendiri menurut Lupiyoadi berpendapat bahwa:

“Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga pendidikan yang satu dari pesaing yang lainnya”.¹

Fasilitas kantor memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan dan juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Suad Husnan mengenai fasilitas kantor, yaitu:

Fasilitas kantor merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.²

Selain fasilitas kantor, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor penting lainnya seperti kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pengetahuan pekerjaan, dll. Hal ini diperkuat oleh

¹Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*, Jakarta: Salemba Empat, 2006. Hal. 150.

²H. Ranupandojo dan Suad Husnan, *Manajemen Personalia*, Yogyakarta: BPFE, 2002. Hal 187.

pernyataan Moorhead dan Chung/Megginson dalam Sugiyono mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

- a. Kualitas Pekerjaan, tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.
- b. Kuantitas Pekerjaan, seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
- c. Pengetahuan Pekerjaan, proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
- d. Kerjasama Tim, Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.
- e. Kreatifitas, kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
- f. Inovasi, Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
- g. Inisiatif, Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.³

³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2009. Hal. 12.

Dari teori tersebut Praktikan dapat menarik kesimpulan bahwa dengan perusahaan memiliki fasilitas kantor yang mumpuni dan memadai untuk para karyawannya maka karyawan pun dapat bekerja dengan efektif dan efisien, meningkatkan produktifitas kerja karyawan, memberikan hasil yang lebih baik, dan memberikan manfaat yang cukup besar bagi perkembangan perusahaan itu sendiri. Dan juga berdasarkan teori yang telah dipaparkan diatas, Praktikan dapat menarik kesimpulan bahwa dalam mengatasi kesulitan atau kendala kurang memadainya fasilitas kantor, Praktikan mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan atau kendala dengan menggunakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu faktor inisiatif. Dimana Praktikan berinisiatif untuk menggunakan media yang Praktikan miliki secara pribadi untuk mengatasi kendala kurangnya fasilitas komputer pada kantor. Praktikan memanfaatkan komputer jinjing (laptop) yang Praktikan miliki untuk membantu praktikan menginput data pelanggan *IndiHome* ketika komputer yang terdapat di kantor memiliki gangguan sehingga dengan begitu Praktikan tetap dapat menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu, dan juga meningkatkan kinerja Praktikan di kantor.

2. Lingkungan kerja yang kurang nyaman

Lingkungan kerja di dalam kantor menurut praktikan kurang memberikan kenyamanan karena suhu udara ruangan terlalu dingin. Suhu udara ruangan diatur secara sentral dan juga tidak ada *remote control* untuk mengatur *Air Conditioner* (AC) di kantor sehingga Praktikan tidak dapat mengatur suhu udara ruangan kantor. Lingkungan kerja yang kurang nyaman berpengaruh terhadap aktivitas dan kinerja dalam menyelesaikan tugas Praktikan di ruang kantor sehingga menyebabkan Praktikan tidak dapat fokus dalam menjalankan aktivitas kerja, dan juga membuat produktivitas kerja Praktikan menjadi menurun.

Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap diri Praktikan dalam menjalankan tugas sebagaimana didukung oleh pernyataan Isyandi, yaitu:

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja.⁴

Kondisi lingkungan kerja memiliki syarat-syarat tertentu agar dapat dikatakan baik atau sesuai. Syarat-syarat ini dapat dijadikan acuan bagi perusahaan supaya dapat menerapkan lingkungan kerja yang baik atau sesuai di kantor. Sebagaimana didukung oleh pernyataan Sedarmayanti, yaitu:

⁴Bambang Irsyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global*, Pekanbaru : UNRI Press, 2004. Hal. 134.

“Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lebih lama lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.”⁵

Dalam meningkatkan kinerja karyawan, inisiatif memiliki peran penting sebagaimana diperkuat oleh pernyataan T.R. Mitchell dalam Sedarmayanti, yaitu:

“Inisiatif memiliki peran dalam menentukan aspek kinerja seorang karyawan dan karyawan yang memiliki inisiatif yang tinggi sangat dibutuhkan dan masuk sebagai aset sumber daya manusia perusahaan yang berharga. Inisiatif karyawan adalah memiliki ide atau gagasan dalam berorganisasi, inisiatif yang dilakukan karyawan untuk menyelesaikan masalah kerja yang dihadapi.”⁶

Dari teori tersebut Praktikan dapat menarik kesimpulan bahwa dengan lingkungan kerja yang nyaman, yaitu suhu udara ruangan kerja yang tidak terlalu dingin maka karyawan dapat melaksanakan tugas dalam bekerja secara optimal, sehat, aman, nyaman, efektif dan efisien, dan juga meningkatkan produktivitas kerja karyawan serta memberikan hasil yang lebih baik dan memberikan manfaat yang cukup besar bagi perkembangan perusahaan itu sendiri. Dan juga berdasarkan teori diatas, untuk mengatasi kendala lingkungan kerja yang kurang nyaman karena suhu ruangan yang terlalu dingin,

⁵Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: CV Mandar Maju, 2001. Hal. 12.

⁶Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: CV Mandar Maju, 2009.

Praktikan melakukan inisiatif dalam menghadapi kendala dalam bekerja yaitu Praktikan menggunakan baju hangat pada saat jam kerja agar Praktikan tetap merasa hangat meskipun suhu ruangan kerja Praktikan dingin sehingga Praktikan tetap dapat melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien tanpa adanya gangguan dan juga meningkatkan kinerja Praktikan dalam melaksanakan tugas.

3. Tata ruang kantor yang kurang efektif dan nyaman

Tata ruang kantor yang kurang efektif dan nyaman, hal ini menyebabkan terganggunya ruang gerak kerja Praktikan. Ini yang dirasakan praktikan akibat letak penyimpanan arsip yang seadanya, letak printer yang berada di pojok ruangan, dan sebagainya. Dalam hal ini, praktikan dapat memberikan saran kepada pembimbing Pramengenai penataan ruangan kantor yang baik. Penataan ruangan menurut Komarudin menyatakan bahwa:

Tata ruang kantor adalah pengaturan ruangan kantor serta penyusunan alat-alat dan perabotan kantor sesuai dengan luas lantai dan ruangan kantor yang tersedia untuk memberikan sarana bagi pegawai.⁷

Dari pendapat tersebut menunjukkan betapa pentingnya penataan ruang kantor yang baik agar pekerjaan dapat di selesaikan

⁷Komarudin Sastradipoera, *Manajemen Administrasi Modern*, Surabaya : Erlangga, 2005. Hal. 89.

dengan baik. Oleh karena itulah praktikan mulai menyusun ruang kerja praktikan agar lebih tertata lagi, dan diatur dengan susunan yang praktis seperti meja praktikan ditempatkan dekat dengan peralatan kantor (mesin printer dan terminal listrik) agar praktikan mudah untuk menjangkau dalam penggunaan peralatan tersebut. Selain itu, penataan letak penyimpanan arsip haruslah disusun berdasarkan ordner dari masing – masing divisi, sehingga penyusunan dokumen tertata rapi dan penemuan kembali arsip dapat ditemukan dengan cepat.

Sedangkan Quible mengemukakan bahwa:

Penataan ruang kerja disebuah kantor merupakan penggunaan ruang secara efektif serta mampu memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, maupun memberi kesan mendalam bagi pegawai.⁸

Tata letak yang efektif membantu perusahaan dalam memanfaatkan ruangan, peralatan dan sumber daya manusia menjadi lebih efektif. Dan meningkatkan produktivitas karyawan dan juga hal ini sesuai dengan pernyataan Rendey dan Jay yang menyatakan bahwa tata letak yang efektif dapat membantu perusahaan dalam hal mencapai:

1. Pemanfaatan yang lebih efektif atas ruangan, peralatan, dan manusia.
2. Arus informasi, bahan baku, dan manusia yang lebih baik,

⁸Budi Sutedjo Dharma, *Kiat Sukses Sekretaris di Era Internet*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2003. Hal. 34.

3. Lebih memudahkan para konsumen dan,
4. Peningkatan moral karyawan dan kondisi kerja yang lebih aman.
5. Pengaruh layout yang tepat bagi perusahaan adalah peningkatan produktivitas perusahaan.⁹

Dari teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa suatu faktor penting yang turut menentukan kelancaran dalam bekerja adalah praktikan dapat melakukan penyusunan tempat kerja, pemanfaatan ruangan yang efektif terhadap perlengkapan kantor dengan baik, rapi, dan semenarik mungkin sehingga menambah semangat kerja. Maka dengan adanya penciptaan tata ruang kerja itu sendiri dapat mencegah penghamburan tenaga dan waktu para karyawan.

⁹Murdifin Haming dan Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern*, Jakarta : Bumi Aksara, 2005.