

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PADA PT GRAHA INFORMATIKA NUSANTARA**

**DIQBAYU GALANT PRATAMA
8223136643**



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

LEMBAR EKSEKUTIF

Diobayu Galant Pratama. 2013. 8223136643. Laporan Praktik Kerja Lapangan Departemen Regional Account Management di PT Graha Informatika Nusantara. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini disusun sesuai dengan pengalaman yang telah praktikan dapatkan selama mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Graha Informatika Nusantara yang beralamatkan di Jalan Jendral S.Parman Kavling 56 Gedung Dana Pensiun Telkom Lantai 4, Jakarta Pusat selama 2 (dua) bulan terhitung sejak tanggal 18 Agustus 2015 sampai 9 Oktober 2015. Laporan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini disusun untuk memenuhi tugas yang diberikan oleh prodi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (Amd).

Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai dunia kerja yang sebenarnya serta membiasakan praktikan dalam mengerjakan tugas di PT Graha Informatika Nusantara. Praktikan bekerja di Departement Regional Account Management pada bagian Staf Admin yaitu yang mengatur keuangan perusahaan dan membantu Pendukung Pemasaran untuk mengklarifikasi dokumen yang telah diberikan oleh Staf Pemasaran yang telah melakukan presentasi penjualan dan setting produk kepada pelanggan, setelah itu dokumen akan diberikan kepada manajer marketing untuk diklarifikasi kembali.

Pekerjaan yang dilaksanakan praktikan seperti surat-menyurat, dokumentasi, dan pengarsipan, untuk memastikan dukungan administrasi bagi kelancaran seluruh karyawan, Menghitung stok gudang perusahaan, Membantu marketing support dalam merekap dokumen, Menyiapkan kebutuhan karyawan untuk kepentingan perusahaan. Dari pekerjaan yang telah dilaksanakan praktikan mendapat pengetahuan tentang bagaimana pekerjaan yang dilakukan di PT Graha Informatika Nusantara di department Regional Account Management pada bagian Staf Admin.

Kata kunci : Pemasaran

EXECUTIVE SUMMARY

Diobayu Galant Pratama. 2013. 8223136643. Reports of internship at PT Graha Informatika Nusantara. DIII Study program in Marketing Management. Departement of management Faculty of Economics State University of Jakarta.

Reports Employment Practices is based on intern's experience for 2 (two) month from the date of 18 August 2015 until 9 October 2015 do Practice Job in PT Graha Informatika Nusantara. Field Work Practice report was written to fulfill one of the requirements to get degree Associate Expert at the Faculty of Economics , State University of Jakarta.

The internship report is to describe the real world of work , familiarize the practitioner with the work on the company's activities and gain experience working in PT Graha Informatika Nusantara. Practitioner worked in the Department of Regional Account Management in the Staff Admin is that regulates financial companies and help Marketing Support to clarify the document that has been given by Staff Marketing were has made a sales presentation and setting the product to the customer, after which the document will be given to the marketing manager to be clarified back.

Work performed practitioner such as correspondence, documentation, and archiving, to ensure the smooth administrative support for all employees, Counting warehouse stock company, Assist marketing support in recapitalize document, Setting the need of employees to the company's interests. Of the work that has been carried out practitioner gain knowledge about how the work is done in PT Graha Informatika Nusantara in the Department of Regional Account Management in the Staff Admin.

Keywords : Marketing

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan
Pada PT Graha Informatika Nusantara
Nama Praktikan : Diobayu Galant Pratama
Nomor Registrasi : 8223136643
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Setuju Untuk Ujian:

Menyetujui,

Kaprodi DIII Manajemen Pemasaran,



Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP. 195702211985302002

Pembimbing



Agung Kresnamurti Rivai P, MM

NIP. 197404162006041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP.195702211985302002

LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



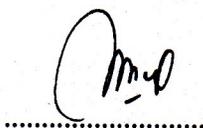
Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP.195702211985302002

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		

Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP.195702211985302002



01-02-2016

Penguji Ahli

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si

NIP. 197206171999031001

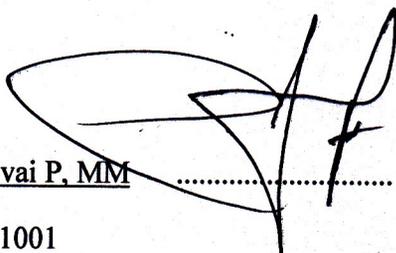


01-02-2016

Dosen Pembimbing

Agung Kresnamurti Rivai P, MM

NIP. 197404162006041001



01-02-2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur praktikan panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul: Laporan Praktik Kerja Lapangan di PT Graha Informatika Nusantara tepat pada waktunya.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar ahlimadya di Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Praktikan menyadari bahwa laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu praktikan berterimakasih kepada :

1. Agung Kresnamurti Rivai P, MM.selaku Pembimbing PKL.
2. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen dan selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
4. Seluruh dosen dan staf administrasi FE-UNJ.
5. Bapak Agus, Ibu Futoyimah, Bapak Ferry,serta para staf lainnya di PT. Graha Informatika Nusantara yang telah memberikan informasi data yang praktikan butuhkan selama penelitian.
6. Orang tuadan keluarga tercinta yang telah mendukung selama penyusunan laporan PKL.

7. Kepada teman-teman DIII Manajemen Pemasaran yang telah memberikan semangat kepada praktikan dalam pengerjaan laporan ini.

Semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kepada mereka semua atas bantuan dan dorongan nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini. Praktikan menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat berguna untuk praktikan dan banyak orang.

Jakarta, 11 September 2015

Praktikan

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL	1
B. Maksud dan Tujuan PKL.....	5
C. Manfaat PKL	6
D. Tempat Pelaksanaan PKL.....	7
E. Waktu Pelaksanaan PKL	8
BAB II. TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Perusahaan	10
B. Struktur Organisasi Perusahaan.....	12
C. Kegiatan Umum Perusahaan	17
BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Bidang Kerja.....	34
B. Pelaksanaan Kerja.....	35
C. Kendala Yang Dihadapi.....	50
D. Cara Mengatasi Kendala.....	51
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran-saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 : Tarif TeCC diluar Negara	23
Tabel II.2 : Tarif V-CoSS Biaya Percakapan SLJJ	24
Tabel II.3 : Biaya Percakapan ke STBS	24
Tabel II.4 : Biaya Percakapan ke STBS (Hari Minggu & Hari Libur)	26

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 : Logo Perusahaan PT Graha Informatika Nusantara.....	11
Gambar II.2 : Struktur Organisasi PT Graha Informatika Nusantara.....	12
Gambar II.3 : Struktur Organisasi Departement Regional Account Management PT Graha Informatika Nusantara	13
Gambar II.4 : Alur Proses Penjualan Produk PT Graha Informatika Nusantara	30
Gambar III.1 : Flowchart Mengurutkan nama perusahaan pada amplop surat tagihan	37
Gambar III.2 : Flowchart <i>Fotocopy</i> berita acara <i>setting</i> untuk kebutuhan tim marketing	38
Gambar III.3 : Flowchart mengimput berita acara setting dari tim marketing	41
Gambar III.4 : Flowchart Mengimput menghitung stok gudang Phone Lock	45
Gambar III.5 : Flowchart Mengimput menghitung stok gudang Phone Lock yang rusak	45
Gambar III.6 : Flowchart Mengimput menghitung stok gudang Phone Lock yang sudah diperbaik	46
Gambar III.7 : Flowchart Mempersiapkan Phone Lock	48

Halaman

Gambar III.8 : Flowchart Menyusun berita acara <i>setting</i> menjadi per- <i>leader</i>	49
Gambar III.9 : Flowchart Menyusun berita acara <i>setting</i> menjadi perwilayah	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Pelaksanaan PKL

Lampiran 2 : Pengawakan SUB DIT RAM

Lampiran 3 : Surat Keterangan PKL

Lampiran 4 : Daftar Hadir PKL

Lampiran 5 : Penilaian PKL

Lampiran 6 : Rincian Kegiatan Pelaksanaan PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Setiap perusahaan telekomunikasi di Indonesia benar-benar menyadari bahwa akan ada lebih inovasi layanan telekomunikasi diminta oleh pelanggan telekomunikasi *mobile* di masa depan. Layanan dasar dari bisnis telekomunikasi (layanan suara dan SMS) masih ada tapi inovasi layanan telekomunikasi diyakini akan meningkat secara dramatis di masa depan. Inovasi bisnis telekomunikasi adalah *Value Added Service (VAS)* yang akan banyak inovasi sementara penggelaran.

VAS memberikan fleksibilitas yang tinggi kepada perusahaan telekomunikasi untuk membuat layanan telekomunikasi dan selalu baru dan terbaru. Hal ini berbeda dengan layanan tradisional (*voice* dan SMS layanan), *VAS* akan selalu tumbuh dengan layanan terbaru dan memenuhi pelanggan telekomunikasi seluler.

Manfaat dari *VAS* bisnis adalah fleksibilitas tinggi untuk memperbarui layanan. *VAS* bisnis akan dapat memenuhi setiap layanan telekomunikasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dan mampu memberikan segera. Hal ini dapat dilakukan karena *VAS* adalah basis server aplikasi client yang berarti bahwa *VAS* dapat dilaksanakan kapan saja untuk

menghasilkan hasil akhir. Perusahaan telekomunikasi membutuhkan pengembang aplikasi untuk membangun sistem aplikasi dan beberapa kasus mereka bekerja sama dengan ponsel manufaktur untuk membuat *bundling* ponsel dengan layanan VAS sebagai fitur utama.¹

Berkembang perilaku konsumen telah secara dramatis berdampak pada cara pengecer memberikan produk. Dari pakaian, untuk mobil, komputer, konsumen telah terbiasa untuk mendapatkan produk kustom yang mereka inginkan, ketika mereka menginginkannya. Seperti preferensi konsumen telah menjadi lebih personal dan kompleks, pengecer meminta pemasok mereka dan penyedia logistik untuk melangkah ke piring. Ini berarti perintah yang lebih disesuaikan, jendela pengiriman ketat, dan meningkatkan fokus pada kepatuhan penjual ritel. Pasangan faktor-faktor ini dengan pemulihan ekonomi pada pemasok horizontal untuk ritel akan harus siap untuk memberikan lebih banyak produk, dengan konfigurasi yang kompleks, lebih cepat, dan lebih sering. Seperti untuk siklus rak mengencangkan, pemasok mencari penyedia logistik mereka untuk membantu mereka menjaga persediaan rendah, dan memenuhi pesanan pada menit terakhir untuk lebih pertandingan tren pembelian konsumen.

Agar pemasok dan pengecer untuk tetap kompetitif di lingkungan yang berubah ini, produsen tidak bisa lagi membiarkan produk yang akan

¹ <http://kupluk2.blogspot.co.id/2010/02/value-added-service-vas-business-in.html>. (diakses tanggal 12 Desember 2015 pukul 21.44 WIB)

dikonfigurasi sepenuhnya di Asia (atau di mana saja jauh di dalam rantai pasokan). Strategi ini menciptakan potensi penjualan hilang dan tidak diinginkan, persediaan berusia dalam rantai pasokan. Sebuah strategi baru yang berkembang di industri / elektronik hi-tech adalah untuk menunda konfigurasi pelanggan tertentu dari produk sebagai akhir dalam rantai pasokan mungkin, semakin di pihak ketiga penyedia logistik dermaga.

Tren baru ini Value Added Services yang vendor ritel dan penyedia logistik mereka harus mampu memberikan. Mari kita gunakan produsen / elektronik hi-tech sebagai contoh. Garis sering kabur antara outbound selesai pengiriman baik dari hi-tech / elektronik produsen dan pesanan yang masuk untuk pengecer. Hal ini membuat pekerjaan untuk memastikan bahwa produk dikonfigurasi accurately- persis seperti konsumen akhir mengharapkan itu-bahkan lebih menantang. Banyak pengecer memiliki konfigurasi produk dan rak display unik untuk membedakan mereka dari pesaing mereka. Konsumen memiliki ide yang sangat spesifik tentang bagaimana produk harus terlihat dan dikemas sebelum mereka akan membuat keputusan pembelian.²

Di era globalisasi ini sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat bersaing dengan sumber daya manusia luar negeri.

² <http://www.inboundlogistics.com/cms/article/value-added-services-bring-flexibility-to-the-supply-chain/> (diakses tanggal 24 Januari 2016 pukul 02.13)

Dengan adanya teknologi canggih belum tentu menunjang sumber daya manusia tersebut. Untuk itu, sumber daya manusia dituntut memiliki kemampuan dasar, antara lain pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*). Ketiga hal tersebut yang dicari dalam dunia kerja dan itu semua tidak dapat diberikan melalui perkuliahan formal saja. Oleh karena itu, mahasiswa perlu melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

PKL ini merupakan mata kuliah wajib di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (FE UNJ) dan sebagai salah satu syarat dalam menempuh kelulusan dengan gelar Ahli Madya (Amd). Dengan praktik kerja lapangan ini praktikan dapat membandingkan teori yang di dapat selama perkuliahan dengan pelaksanaan atau kenyataan yang ada di lapangan (dunia kerja), serta menambah wawasan dan pengalaman kerja yang bergerak dibidang perusahaan jasa maupun perusahaan barang.

Setelah melakukan PKL, diharapkan agar mahasiswa dapat memperoleh pengalaman kerja dan ilmu khususnya di Pemasaran, baik di perusahaan jasa maupun diperusahaan dagang. Pencapaian PKL ini mengacu pada pembentukan profesionalisme untuk mahasiswa lulusan Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Untuk dapat melaksanakan PKL mahasiswa harus memenuhi 4 semester dan telah lulus kurang lebih 60 sks. Selanjutnya sebagai

konsekuensi dari pelaksanaan PKL mahasiswa wajib membuat laporan PKL pada PT Graha Informatika Nusantara.

B. Maksud dan Tujuan PKL

Dalam melaksanakan PKL ini terdapat maksud dan tujuan dalam pelaksanaannya. Adapun maksud diadakannya praktik kerja lapangan adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman sebelum memasuki dunia kerja.
2. Memperoleh keterampilan dan keahlian dalam hal penguasaan pekerjaan, sehingga menambah pengalaman dalam dunia kerja
3. Mempelajari strategi pemasaran yang ada di PT Graha Informatika Nusantara khususnya di departement *Regional Account Management*.

Tujuan dari pelaksanaan PKL ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui aktivitas pekerjaan di departement *Regional Account Management* PT Graha Informatika Nusantara.
2. Memperoleh pengalaman mengerjakan kegiatan surat-menyurat, dokumentasi dan pengarsipan pada bagian Administrasi.
3. Membandingkan kesesuaian teori dan praktik dalam melaksanakan PKL.

C. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Selama pelaksanaan PKL diharapkan praktikan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan, antara lain:

1. Bagi perusahaan

- a. Dapat menjalankan pekerjaan selama praktik kerja lapangan sesuai dengan aturan yang diterapkan oleh perusahaan, serta menjalankan segala tugas dengan cepat dan tepat.
- b. Terjalannya hubungan yang baik antara Universitas Negeri Jakarta dengan PT Graha Informatika Nusantara agar tercipta hubungan kerjasama yang menguntungkan antara pihak yang terlibat.
- c. Membantu kegiatan operasional perusahaan sehingga dapat mempercepat tugas-tugas perusahaan.
- d. Memungkinkan perusahaan memperoleh kesempatan untuk merekrut praktikan sebagai karyawan, bila kualifikasinya memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2. Bagi Mahasiswa

- a. Melatih keterampilan mahasiswa khususnya program studi DIII Manajemen Pemasaran sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- b. Mengetahui dunia kerja yang sebenarnya.

- c. Belajar mengenal dinamika dan kondisi nyata dunia kerja pada unit-unit kerja dalam ruang lingkup perusahaan.

3. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Menjalin kerja sama antara perusahaan dan pihak fakultas yang bersifat mutualisme.
- b. Sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan instansi/perusahaan dan tuntutan-tuntutan dalam dunia kerja.

D. Tempat Pelaksanaan PKL

Praktikan melaksanakan PKL di sebuah perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi.

Nama : PT Graha Informatika Nusantara

Alamat kantor : Gedung Dana Pensiun Telkom
Jalan Jendral S.Parman Kav. 56
Jakarta Pusat 11410 - Indonesia

Telepon : (62-21) 5325432

Fax : (62-21) 5325444³

Alasan memilih PT Graha Informatika Nusantara:

PT Graha Informatika Nusantara dipilih oleh praktikan sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan PKL dikarenakan praktikan ingin

³ <http://www.gratika.co.id/website/?p=profil>. (diakses tanggal 30 September 2015 pukul 20.00)

memberikan sedikit kontribusi kepada perusahaan tersebut dan ingin mengetahui strategi pemasaran yang ada di perusahaan tersebut.

E. Waktu Pelaksanaan PKL

Pelaksanaan PKL dilaksanakan mulai tanggal 18 Agustus 2015 sampai 9 Oktober 2015. Adapun waktu pelaksanaan PKL sesuai dengan jam kerja di

PT Graha Informatika Nusantara, yaitu:

Hari : Senin – Jum'at

Jam Kerja : 08.00 – 17.00 WIB

Jam Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

Dalam prosesnya, pelaksanaan PKL mempunyai berapa tahapan yang harus dilakukan terlebih dahulu, yaitu:

1. Tahap awal (persiapan)

Tahap pertama yang dilakukan dalam persiapan untuk melaksanakan PKL adalah praktikan meminta surat permohonan untuk melaksanakan kegiatan PKL ke bagian akademik yang berada di Gedung R (Gedung Fakultas Ekonomi), kemudian surat permohonan tersebut diberikan kepada Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran untuk disetujui dan ditandatangani. Setelah Ketua Program Studi menyetujuinya lalu surat tersebut diserahkan ke kantor Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) yang nantinya akan diproses sesuai dengan permintaan yang

tercantum dalam surat permohonan tersebut. Setelah kurang lebih 2 hari pemrosesan pembuatan surat permohonan melaksanakan PKL yang ditujukan kepada perusahaan yang telah praktikan pilih maka surat tersebut disampaikan kepada perusahaan tempat praktikan akan melaksanakan PKL. Lalu menunggu konfirmasi dari perusahaan kapan bisa memulai kegiatan PKL.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan PKL dilaksanakan selama 2 bulan terhitung mulai tanggal 18 Agustus 2015 sampai 9 Oktober 2015 dengan waktu pelaksanaan PKL sesuai dengan jam kerja di PT Graha Informatika Nusantara.

3. Tahap Pelaporan

Setelah 2 bulan kegiatan PKL yang dilaksanakan oleh praktikan, maka praktikan wajib membuat sebuah laporan kegiatan PKL yang nantinya laporan tersebut akan digunakan sebagai bahan sidang PKL.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan

PT Graha Informatika Nusantara (GRATIKA) berdiri pada tahun 1986, berlandaskan pada kerjasama tiga perusahaan BUMN besar di Indonesia, yakni PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM), PT Indosat dan PT Asuransi Jasa Indonesia melalui Yayasan Dana Pensiun PT Telkom (YDPT), Koperasi Pegawai PT Indosat (KOPINDOSAT) dan Yayasan Kesejahteraan Karyawan (YKK) Jasindo. Dalam perkembangannya, pada tanggal 18 Maret 1998, seluruh saham GRATIKA yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Karyawan Jasindo beralih kepada salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang telekomunikasi yaitu PT Aneka Spring Telekomindo (ASTEL). Selanjutnya pada tahun 2003, seluruh saham Koperasi Pegawai PT Indosat juga beralih kepada YDPT dan PT ASTEL.⁴

1. Visi Dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi perusahaan yang terkemuka dan terpercaya dalam

⁴ <http://www.gratika.co.id/website/?p=profil> (diakses tanggal 30 September 2015 pukul 20.00)

penyediaan Jasa Nilai Tambah (*Value Added Service*) dan Total Solusi dan Industri Teknologi Informasi Komunikasi di Indonesia.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada mengedepankan kerja cepat dan cerdas serta kerjasama tim yang solid.
- 2) Mengoptimalkan Kinerja Perusahaan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia yang professional, pemutakhiran dan pengembangan proses serta system manajemen yang handal.
- 3) Memberikan pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas usaha.⁵

2. Logo Perusahaan

Ini adalah logo PT Graha Informatika Nusantara



Gambar II.1

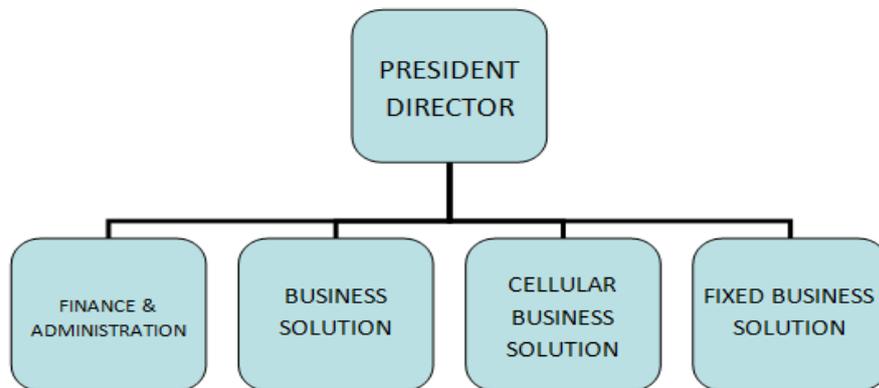
Logo Perusahaan PT Graha Informatika Nusantara

Sumber : <http://www.gratika.co.id/website/?p=events&id=25>(diakses 30 September 2015 pukul 20.19)

⁵ Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

B. Struktur Organisasi Perusahaan

Ini adalah struktur perusahaan PT Graha Informatika Nusantara. Namun Struktur ini hanya terdiri dari pemimpin-pemimpin perusahaan saja. Seperti sbagai berikut :

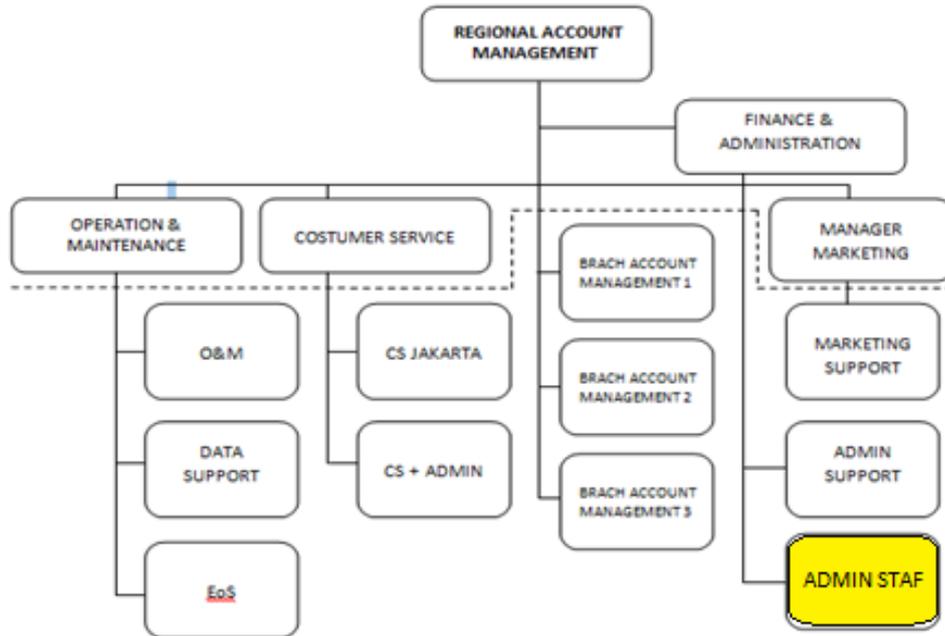


Gambar II.2

Struktur Organisasi PT Graha Informatika Nusantara

Sumber : Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

Terdapat struktur perusahaan dimana praktikan ditempatkan untuk Praktik Kerja Lapangan, yaitu Struktur Organisasi pada Departement Regional Account Management. Praktikan bekerja di pada bagian Staf Admin yang bisa dilihat pada struktur organisasi tertanda berwarna kuning. Struktur Organisasi bisa dilihat pada halaman selanjutnya :



Gambar II.3
Struktur Organisasi Departement Regional Account Management
PT Graha Informatika Nusantara
 Sumber : Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

Tugas dan Wewenang

1. Tugas dan wewenang pada struktur organisasi PT Graha Informatika Nusantara:

a. *President Director*:

- 1) Memimpin seluruh dewan atau komite eksekutif.
- 2) Membuat keputusan strategi bisnis yang diperlukan perusahaan.

- 3) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan perusahaan.
- b. *Finance & Administration Director:*
 - 1) Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan, dan mengontrol penggunaan anggaran tersebut untuk memastikan penggunaan dana secara efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan.
 - c. *Cellular Business Solution:*
 - 1) Merencanakan, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan Direktorat Pemasaran untuk merencanakan strategi produk-produk *Fixed Business Solution*.
 - d. *Fixed Business Solution:*
 - 1) Merencanakan, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan Direktorat Pemasaran untuk merencanakan strategi produk-produk *Fixed Business Solution*.
2. Tugas dan wewenang pada struktur organisasi Departement *Regional Account Management* PT Graha Informatika Nusantara:
 - a. *Leader Of Regional Account Management:*
 - 1) Berhadapan dengan *client* atau biasa disebut *Client Service*. Ia mengatasi semua permintaan *client*.
 - b. *Manager Finance & Administration:*

- 1) Menyusun, menyiapkan dan menafsirkan laporan anggaran keuangan.
- 2) Menafsirkan arus kas dan memprediksi tren masa depan.

c. *Manager Operation and Maintenance (O&M):*

- 1) Mengawasi pelaksanaan pekerjaan – pekerjaan pemeliharaan terhadap seluruh peralatan, proses penggunaan alat sampai dengan utilitasnya.

d. *Manager Customer Service:*

- 1) Mengatur tim kepuasan pelanggan yang efektif.
- 2) Memastikan bahwa tim memiliki sumberdaya yang memadai dan terlatih.
- 3) Berkomunikasi secara sopan melalui telepon dan email dengan pelanggan untuk menyelesaikan masalah dan memberikan saran.

e. *Manager Marketing:*

- 1) Menetapkan tujuan dan sasaran jalannya operasional perusahaan dan strategi penjualan kepada konsumen.
- 2) Membuat analisa terhadap pangsa pasar dan menentukan strategi penjualan terhadap konsumen atau pelanggan.
- 3) Menganalisis laporan yang dibuat oleh bawahannya.

f. *Operation and Maintenance (O&M) :*

- 1) Membantu manager *O&M* mengawasi pelaksanaan pekerjaan – pekerjaan pemeliharaan terhadap seluruh peralatan, proses penggunaan alat sampai dengan utilitasnya.

g. *Data Support* :

- 1) Mem-*back-up* data-data yang ada di departemen *Regional Account Management*.

h. *Customer Service Jakarta* :

- 1) Melayani keluhan-keluhan pelanggan untuk daerah Jakarta.

i. *Customer Service + Admin* :

- 1) Melayani keluhan-keluhan pelanggan.
- 2) Mengarsip surat masuk dan surat keluar

j. *Marketing Support* :

- 1) Membantu tugas administratif *Marketing*.
- 2) Mendistribusikan dokumen atau materi promosi bagi *Marketing*.
- 3) Melakukan pencatatan dokumen masuk ataupun keluar.

k. *Admin Support* :

- 1) Mendukung semua persiapan kebijakan (termasuk, input data, file dokumentasi, dan jenis distribusi sertifikat atau dukungan yang diperlukan).

- 1) Melakukan tugas administrasi dan tugas-tugas pelaporan keuangan untuk menyelesaikan laporan keuangan (termasuk, neraca & laporan arus kas).

1. *Admin Staff*:

- 1) Melaksanakan kegiatan surat-menyurat, dokumentasi dan pengarsipan, untuk memastikan dukungan administrasi bagi kelancaran seluruh karyawan.
- 2) Menghitung stok gudang perusahaan.
- 3) Membantu *marketing support* dalam merekap dokumen.
- 4) Menyiapkan kebutuhan karyawan untuk kepentingan perusahaan.⁶

C. Kegiatan Umum Perusahaan

1. *Product*

Definisi produk menurut Philip Kotler, Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan konsumen. Produk dapat berupa sub kategori yang menjelaskan dua jenis seperti barang dan jasa yang ditujukan kepada target pasar. Produk jasa merupakan sesuatu yang yang tidak berwujud, tidak dapat dilihat, diraba atau disentuh, dirasa, dipegang,

⁶ Company Profil PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

dan dipindahkan, namun bisa dirasakan. Untuk memenuhi kebutuhan konsumennya PT. Graha Informatika Nusantara terus melakukan inovasi dan menyediakan berbagai solusi.

Produk yang dimiliki terbagi menjadi 4 jenis yaitu :

a. Cellular Business Solution

1) Universal Recharging Platform (URP)

Merupakan suatu produk layanan berupa system management pengisian ulang pulsa yang terdiri dari *Electronic* dan *Physical*.

2) Universal Messaging Platform (UMP)

Merupakan fasilitas yang dapat memungkinkan pelanggan untuk menyimpan dan mengambil pesan suara atau Fax melalui akses telepon. Layanan ini dapat diintegrasikan baik di jaringan *Fixed Telephone* maupun di jaringan Selular.

3) Mobile Advertising (MobAd)

Merupakan suatu produk yang memberikan layanan iklan dengan menggunakan sarana *mobile service* dengan maksud untuk mencapai sasaran pelanggan yang diinginkan.

4) USSD Gateway

Merupakan penyediaan sistem untuk komunikasi antara pelanggan dan operator (layanan) via *USSD protocol*. *USSD*

gateway digunakan dalam jaringan *GSM* dan layanan berbasis aplikasi *USSD* mereka.

5) Voice Processing System (VPS) & Next Generation Voice Processing (NG-VPS)

Merupakan teknologi komunikasi suara antara “*human with machine*” (orang ke mesin) yang dikenal dengan *IVR* atau “*human with human*” (komunikasi normal) yang saat ini menggunakan teknologi berbasis *IP (Initiation Protocol)*. Fungsi *NG-VPS* berbasis suara , antara lain : *IVR (Interactive Voice Response)*, *Voice Mail (VMS)*, *Conference Call*, *Ring Back Tone (RBT)*, *Call Center Info Umum (Tagihan/Billing)*, dan lain-lain.

b. *Fixed Business Solution*

1) *Telecom Calling Card (TeCC)*

Merupakan suatu layanan yang memberikan kemudahan pengendalian berkomunikasi khususnya dalam mengendalikan waktu, biaya dan tujuan.

2) *V-CoSS*

V-CoSS adalah solusi bertelepon hemat dengan kualitas sambungan prima (*clear channel*) melalui jaringan telepon kabel Telkom dengan tarif yang sangat kompetitif dan flat yang memungkinkan Perusahaan dapat melakukan penghematan

biaya operasional telepon perusahaan tanpa mengenal zona *SLJJ* dan zona waktu.

3) *Penyediaan Perangkat CPE*

Penyediaan *Router, PBX* dan sarana pendukung lainnya bagi *Corporate Customer*, secara terpadu, cepat, tepat, aman dan handal dengan lingkup kerja meliputi:

- a) Perencanaan
- b) Pengadaan dan Penyediaan
- c) Instalasi
- d) Pemeliharaan Perangkat

4) *Call/Info Center*

Merupakan sebuah layanan jasa nilai tambah yang memungkinkan suatu organisasi untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui efisiensi operasional. Hal tersebut karena *Call Center* merupakan layanan terpadu dimana basis data dipusatkan dan dapat diakses oleh yang membutuhkan. *Call Center* ini dapat dikembangkan dengan memanfaatkan kemampuan multimedia untuk hasil yang lebih baik.

5) *SMS Broadcast/G-SMS*

Merupakan layanan pengiriman pesan dalam bentuk SMS secara bersamaan oleh satu pihak ke banyak tujuan melalui *Website*

maupun Aplikasi. Layanan *G-SMS support* untuk nomor *GSM* maupun *CDMA*, Dengan performansi Trough put yang tinggi yaitu 40 SMS / detik dan menjadikan *G-SMS* ini sebagai alat komunikasi yang powerfull yang memungkinkan kita menghubungi 10.000 orang dalam hitungan menit.

c. *Telco Infrastructure*

1) *Infra OSP*

Merupakan jasa penyediaan solusi mulai dari perencanaan, pengadaan, pembangunan dan pemeliharaan jaringan telekomunikasi baik berupa kabel tembaga, optik, maupun radio/*VSAT*, termasuk integrasi ke perangkat pendukung lainnya. Solusi yang diberikan mencakup untuk last-mile maupun *backbone* untuk operator *wireline* maupun *wireless*.

d. *Trading & Channeling*

1) *Authorized Dealer (AD)*

Channel distribusi penjualan dan pemasaran produk-produk

yang dikeluarkan oleh Operator Selular, yang terdiri dari:

- a) *Regional Office* (sebagai pengendali)
- b) *Branch Office* (distribusi kantor pusat)
- c) *Own Shop Outlet* (titik penjualan ke pelanggan)

2) *Grapari Kios*

Merupakan *Outlet* pelayanan dan penjualan produk Operator *Sellular*.

3) Physical Voucher Management

Solusi *End to End* Proses *Physical Voucher Management* mulai dari membuat *Hidden Recharge Number (HRN)*, *Voucher Production* dan distribusi sampai ke *Authorized Dealer*.

4) Server Autoreload Gratika (SAG)

Merupakan penjualan pulsa multi operator dengan teknologi *Host to Host*.

5) G-ADIS (Gratika Authorized Dealer Information System)

Merupakan aplikasi untuk menjalankan bisnis dealership dari Operasional sampai *Performance Reporting*.⁷

2. Price

Definisi harga menurut Philip Kotler. Harga adalah sejumlah uang yang mempunyai nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga merupakan bauran pemasaran yang bersifat fleksibel di mana suatu harga akan stabil dalam jangka waktu tertentu tetapi dalam seketika harga dapat

⁷ Company Profil PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

meningkat atau menurun yang terdapat pada pendapatan dari hasil penjualan.

Tabel berikut adalah Tarif *Telecom Calling Card (TeCC)* diluar Negara:

Tabel II.1
Tarif TeCC diluar Negara

NO	NEGARA	TARIF PROVIDER LAIN	TARIF TeCC
1	Australia	3,500	1,250
2	Brunai Darusalam	1,700	1,250
3	Canada	1,600	1,250
4	China	2,900	1,250
5	Hongkong	1,750	1,250
6	India	7,500	1,250
7	Japan	2,400	1,250
8	Germany	2,500	1,250
9	Malaysia	2,400	1,250
10	Netherlands	2,580	1,250
11	Singapore	1,700	1,250
12	South Korea	2,500	1,250
13	Sweden	2,750	1,250
14	Taiwan	2,350	1,250
15	Thailand	4,250	1,250
16	USA	1,750	1,250
TARIF DILUAR NEGARA TERSEBUT			Rp. 3.000/Menit

Sumber : Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

Berikut adalah tabel Tarif V-CoSS Biaya Percakapan SLJJ :

Tabel II.2
Tarif V-CoSS Biaya Percakapan SLJJ

JARAK	TARIF	
	Rp	DETIK
>30-200	45	6
200 – 500	45	6
>500	45	6

Sumber : Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

Berikut adalah tabel Biaya Percakapan ke STBS (Sambungan Telepon Berbasis Sinyal) :

Tabel II.3
Biaya Percakapan ke STBS (Sambungan Telepon Berbasis Sinyal)

Jarak (Km)	Time Band	Tarif TLKM		Tarif ViCost	
		PSTN	Air Time*)	(Rp)	(Detik)
Zone 0	06.00 - 07.00	107.25	35.750	65	6
<30	07.00 - 08.00	107.25	35.750	65	6
(*)	08.00 - 18.00	107.25	35.750	65	6
	18.00 - 20.00	107.25	44.688	65	6
	20.00 - 23.0	107.25	44.688	65	6
	23.00 - 06.00	107.25	35.750	65	6

Zone 1	06.00 - 07.00	71.39	35.750	65	6
>30 – 200	07.00 - 08.00	142.89	35.750	65	6
	08.00 - 18.00	178.97	35.750	65	6
	18.00 - 20.00	142.89	44.688	65	6
	20.00 - 23.0	71.39	44.688	65	6
	23.00 - 06.00	35.97	35.750	65	6
Zone 2	06.00 - 07.00	100.65	35.750	65	6
200 – 500	07.00 - 08.00	200.09	35.750	65	6
	08.00 - 18.00	249.81	35.750	65	6
	18.00 - 20.00	200.09	44.688	65	6
	20.00 - 23.0	100.65	44.688	65	6
	23.00 - 06.00	50.93	35.750	65	6
Zone 3	06.00 - 07.00	124.85	35.750	65	6
>500	07.00 - 08.00	249.81	35.750	65	6
	08.00 - 18.00	312.62	35.750	65	6
	18.00 - 20.00	249.81	44.688	65	6
	20.00 - 23.0	124.85	44.688	65	6
	23.00 - 06.00	62.70	35.750	65	6

Sumber : Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

Keterangan : Tarif sudah termasuk PPN 10%

Tarif PSTN untuk zone 0 per menit

Tarif PSTN (non Zone 0) & Air Time dihitung per 6 deti

Berikut adalah tabel Biaya Percakapan ke STBS (Sambungan Telepon Berbasis Sinyal) *Hari Minggu & Hari Libur* :

Tabel II.4
Biaya Percakapan ke STBS (Sambungan Telepon Berbasis Sinyal)
Hari Minggu & Hari Libur

Jarak	Time	Tarif TLKM	Tarif ViCost	Jarak	Time
(Km)	Band	PSTN		Air Time*)	
Zone 0	06.00 - 18.00	107.25	35.8	65	6
<30	18.00 - 23.00	107.25	44.7	65	6
(*)	23.00 - 06.00	107.25	35.8	65	6
Zone 1					
Zone 1	06.00 - 18.00	71.39	35.8	65	6
>30 – 200	18.00 - 23.00	71.39	44.7	65	6
	23.00 - 06.00	35.9	35.8	65	6
Zone 2					
Zone 2	06.00 - 18.00	100.65	35.8	65	6
200 – 500	18.00 - 23.00	100.65	44.7	65	6
	23.00 - 06.00	50.93	35.8	65	6
Zone 3					
Zone 3	06.00 - 18.00	124.85	35.8	65	6
>500	18.00 - 23.00	124.85	44.7	65	6
	23.00 - 06.00	62.70	35.8	65	6

Sumber : Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

3. *Place*

Definisi menurut Philip Kotler mengenai. Tempat merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia pada konsumen sasaran. Hal ini dikarenakan tujuan dari distribusi adalah menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen pada waktu dan tempat yang tepat. Penempatan produk untuk dipasarkan sangat berpengaruh dalam menentukan apakah produk yang dipasarkan tepat sasaran.

PT Graha Informatika Nusantara berlokasi di beberapa kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Bogor, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Makasar Medan.⁸

4. *Promotion*

Promosi adalah hal yang sangat penting dalam kegiatan penjualan. Promosi merupakan upaya pemasaran yang bersifat media maupun non media untuk merangsang coba-coba dari konsumen, meningkatkan permintaan dari konsumen atau untuk memperbaiki kualitas produk. Definisi promosi menurut Kotler, Promosi adalah semua kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan dan mempromosikan produknya kepada pasar sasaran.

⁸ Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

Adapun strategi promosi yang dilakukan perusahaan untuk mengadakan kegiatan komunikasi yang efektif dan efisien kepada pelanggan, yaitu:

- a) Menyediakan brosur
- b) Menjaga hubungan baik dengan pelanggan⁹

5. *People*

Menurut Philip Kotler yaitu proses seleksi, pelatihan, dan pemotivasian karyawan yang nantinya dapat digunakan sebagai pembedaan perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. People merupakan aset utama dalam industri jasa, terlebih lagi people yang merupakan karyawan dengan performance tinggi. Kebutuhan konsumen terhadap karyawan berkinerja tinggi akan menyebabkan konsumen puas dan loyal. Kemampuan knowledge (pengetahuan) yang baik, akan menjadi kompetensi dasar dalam internal perusahaan dan pencitraan yang baik di luar. Faktor penting lainnya dalam people adalah attitude dan motivation dari karyawan dalam industri jasa. Moment of truth akan terjadi pada saat terjadi kontak antara karyawan dan konsumen. Attitude sangat penting, dapat diaplikasikan dalam berbagai bentuk, seperti penampilan karyawan, suara dalam bicara, body language, ekspresi wajah, dan tutur kata. Sedangkan motivasi

⁹ Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

karyawan diperlukan untuk mewujudkan penyampaian pesan dan jasa yang ditawarkan pada level yang diekspetasikan.

Dalam menjawab tantangan jaman yang semakin komplek, GRATIKA lebih memantapkan langkahnya untuk menghadapi persaingan global. Untuk itu diperlukan kesiapan dari sumber daya manusia untuk tetap bisa meningkatkan kemajuan perusahaan. GRATIKA mengembangkan SDM melalui pelatihan agar dapat terus mengikuti perkembangan teknologi di bidang informatika dan telekomunikasi. Selain itu, GRATIKA juga membina hubungan kemitraan dengan institusi terkait dalam program pengembangan yang lebih menitikberatkan dalam bidang "*transfer knowledge/ technology*". Semua itu dilakukan agar GRATIKA mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan didukung SDM yang profesional, yang mampu memberikan jawaban atas kebutuhan, dan solusi yang menyeluruh bagi kepentingan pelanggan. Dalam Operational GRATIKA didukung oleh tenaga-tenaga yang memiliki keahlian *VPS & Messaging Services* dan bersertifikat Standard International, memiliki *Sales Force* yang siap di 22 lokasi di seluruh Indonesia, dan didukung oleh tenaga-tenaga profesional dari Telkom Group.¹⁰

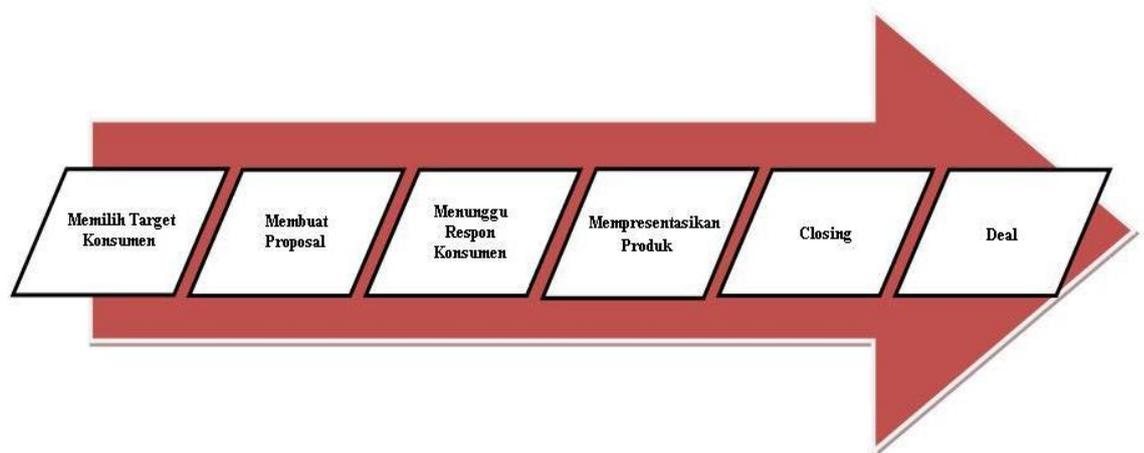
¹⁰ Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

6. *Process*

Proses yaitu semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas dengan mana jasa disampaikan yang merupakan sistem penyajian atas operasi jasa (Boom dan Bitner yang dikutip oleh Buchari Alma (2000:234). Proses merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memasarkan produk barang atau jasa kepada calon pelanggan.

Dalam menjual produknya, Gratika Menjual produknya melalui beberapa proses.

Pada Halaman berikutnya kita bisa melihat alur proses penjualan produk Gratika:



Gambar II.4

Alur Proses Penjualan Produk PT Graha Informatika Nusantara
Sumber : Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (2014)

Berikut adalah penjelasan lebih rincinya pada proses penjualan produk PT Graha Informatika Nusantara :

- 1) **Memilih Target Konsumen** adalah langkah pertama seorang AE (*Account Executive*) mencari konsumen untuk menawarkan produk perusahaan.
- 2) **Membuat Proposal** adalah yang harus dilakukan oleh AE untuk diajukan kepada konsumen tentang produk perusahaan yang akan ditawarkan dengan cara melalui email atau mendatangi langsung konsumen.
- 3) **Menunggu Respon Konsumen** dilakukan setelah mengajukan proposal kepada konsumen, apakah konsumen tertarik atau tidaknya terhadap proposal yang telah diajukan.
- 4) **Mempresentasikan Produk** adalah hal yang dilakukan AE setelah konsumen tertarik dengan produk yang ditawarkan, lalu AE membuat perjanjian dengan konsumen untuk mempresentasikan tentang produk secara lebih rinci, seperti, Keunggulan, tarif, cara penggunaan, dan sebagainya kepada konsumen.
- 5) **Closing** ditahap ini konsumen menentukan apakah dia membutuhkan produk tersebut atau tidak.

6) *Deal* dimana konsumen setuju untuk menggunakan produk perusahaan, maka teknisi dari gratika akan segera menyetting produk ke tempat konsumen.¹¹

7. Physical Evidence

Bukti fisik menurut Philip Kotler yaitu bukti yang dimiliki oleh penyedia jasa yang ditujukan kepada konsumen sebagai usulan nilai tambah konsumen. Bukti fisik merupakan wujud nyata yang ditawarkan kepada pelanggan ataupun calon pelanggan.

Lingkungan fisik adalah keadaan atau kondisi yang didalamnya merupakan tempat beroperasinya layanan produk yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Gedung merupakan bagian dari bukti fisik, karakteristik yang menjadi persyaratan yang bernilai tambah bagi konsumen dalam perusahaan jasa yang memiliki karakter.

Gedung kantor pusat PT. Graha Informatika Nusantara bertempat di Gedung Dana Pensiun Telkom yang beralamat di Jl.Jend. S. Parman Kav. 56, Slipi Jakarta Barat. Gedung yang mempunyai 5 lantai ini terdiri dari beberapa perusahaan. PT Graha Informatika Nusantara terletak di lantai 3 s/d 5. Terdapat juga musholla untuk ibadah para karyawan. Peralatan-peralatan yang dimiliki PT Graha Informatika

¹¹ Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

Nusantara seperti Mobil, alat-alat kantor seperti laptop atau komputer, mesin *fotocopy*, *mesin fax*, *scanner*, printer, dan sebagainya. Alat-alat tersebut untuk menunjang kerja karyawan dalam menjalankan dan melaksanakan tugasnya.¹²

¹² Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT Graha Informatika Nusantara praktikan ditempatkan pada departemen *Regional Account Management* khususnya dibidang *Administration*, dibidang ini.

Peranan departemen *Regional Account Management* dalam perusahaan cukup penting. Karena departemen ini berhadapan langsung dengan berbagai pihak ketika melakukan persentasi produk yang akan dijual dan instalasi produk, jadi pelayanan yang diberikan PT Graha Informatika Nusantara bergantung apa yang dikerjakan pada departemen ini. Departemen *Regional Account Management* juga Mengimput berita acara setting dari tim *marketing* setelah melakukan instalasi produk pada perusahaan yang menggunakan jasa PT Graha Informatika Nusantara. Tujuan mengimput dokumen ini untuk menandai perusahaan yang sudah dilakukan instalasi oleh tim *marketing* pada dokumen “Rincian Survey Jakarta”. Setelah akhir dari *project* yang didapat PT Graha Informatika Nusantara dokumen “Rincian Survey Jakarta” diserahkan kepada *Manager Marketing* untuk di klarifikasi kembali.

Adapun bidang kerja yang dilakukan oleh praktikan selama melaksanakan PKL adalah sebagai berikut:

1. Mengurutkan nama perusahaan pada amplop surat tagihan.
2. *Fotocopy* berita acara *setting* untuk kebutuhan tim *marketing*.
3. Mengimput berita acara *setting* dari tim *marketing*.
4. Menghitung stok gudang *Phone Lock*.
5. Mempersiapkan *Phone Lock*.
6. Menyusun berita acara *setting* menjadi *per-leader*.
7. Menyusun berita acara *setting* menjadi *perwilayah*.

B. Pelaksanaan Kerja

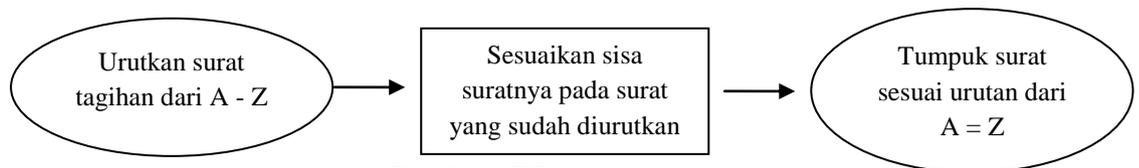
Praktikan melakukan kegiatan PKL dari jam 08.00-17.00 WIB dari Senin sampai dengan Jumat di PT Graha Informatika Nusantara av. 56, Jakarta Barat. Adapun beberapa program kerja yang menjadi kegiatan praktikan dengan rincian sebagai berikut:

1. Mengurutkan nama perusahaan pada amplop surat tagihan, ini adalah tugas pertama saya saat melaksanakan PKL di PT Graha Informatika Nusantara tugas tersebut diberikan oleh bapak iwan sebelum saya ditempatkan pada departemen *Regional Account Management*. Amplop ini berisi surat tagihan untuk beberapa perusahaan yang menggunakan jasa dari PT Graha Informatika Nusantara. Disini saya diminta untuk mengurutkan

nama perusahaan pada amplop dari abjad A sampai dengan Z. disini saya tidak boleh sembarang mengurutkan yang misalnya “perusahaan Ab harus lebih dulu dari perusahaan Ac dan perusahaan Abb harus lebih dulu dari perusahaan Abc”, jadi nama perusahaan harus benar-benar terurutkan perhurufnya yang pastinya harus sangat teliti dalam menjalankan tugas ini.

Tugas ini hanya sekali didapatkan oleh praktikan karena praktikan belum diberi tugas yang ditetapkan dari PT Graha Informatika Nusantara. Jumlah amplop surat tagihan yang dikerjakan praktikan adalah 250 surat. disini saya tidak boleh sembarang mengurutkan jadi caranya seperti ini misalnya “perusahaan Ab harus lebih dulu dari perusahaan Ac dan perusahaan Abb harus lebih dulu dari perusahaan Abc”, jadi nama perusahaan harus benar-benar terurutkan perhurufnya yang pastinya harus sangat teliti dalam menjalankan tugas ini. Tugas ini praktikan kerjakan di ruangan departemen *Regional Account Management*. Dengan demikian, manfaat yang didapat adalah praktikan menjadi lebih bertanggung jawab dan lebih teliti dalam mengerjakan tugas yang diberikan.

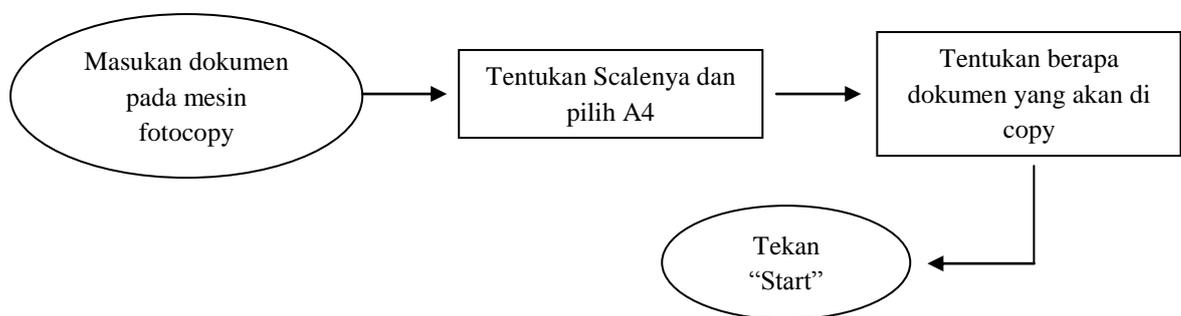
Berikut adalah alur kerja secara rinci Mengurutkan nama perusahaan pada amplop surat tagihan. Dapat dilihat pada gambar flowchart III.1 dibawah berikut:



Gambar III.1
Flowchart Mengurutkan nama perusahaan pada amplop surat tagihan

2. *Fotocopy* berita acara *setting* untuk kebutuhan tim *marketing*, ini adalah tugas rutin saya di PT Graha Infomatika Nusantara setelah saya ditempatkan didepartemen *Regional Account Management*. Tugas ini diberikan oleh *Admin Staff* ibu futoyimah, beliau meminta tolong kepada saya harus tetap siap untuk selalu mem-*fotocopy* berita acara *setting* agar tidak kehabisan saat tim *marketing* memintanya untuk melakukan *setting* dan agar juga tidak membuang-buang waktu lebih lama karena tim *marketing* harus megejar target mereka dalam sehari. Dokumen ini dibuat oleh ibu futoyimah untuk melakukan *setting phone lock* yang dilakukan oleh tim *marketing*, dokumen ini wajib diisi dengan lengkap oleh tim *marketing* agar nantinya ketika diimput akan mudah untuk ditandai oleh saya, *Admin Staff* dan *Marketing Support*.

Setiap harinya praktikan harus mem-*fotocopy* sebanyak 50 lembar dokumen Berita Acara *Setting* untuk diambil oleh tim *marketing*. Cara mem-*fotocopy* dokumen yaitu pertama, hanya memasuk dokumen pada mesin *fotocopy*, kedua tentukan *scale*-nya dan pilih A4, ketiga tekan angka untuk menentukan berapa lembar dokumen yang akan di-*fotocopy*. Terakhir tekan start untuk memulai mem-*fotocopy*. Untuk mem-*fotocopy* dokumen tersebut pratikan harus naik ke lantai 4 yaitu *Branch Account Management 1 Office* PT Graha Informatika Nusantara, karena didepartement *Regional Account Management* tempat saya melaksanakan PKL tidak difasilitasi mesin untuk mem-*fotocopy*. Dengan demikian, manfaat yang didapat adalah praktikan menjadi lebih bertanggung jawab dan lebih menghargai waktu. Berikut adalah alur kerja secara rinci Fotocopy berita acara setting untuk kebutuhan tim marketing dapat dilihat pada gambar flowchart III.6 dibawah ini:



Gambar III.2

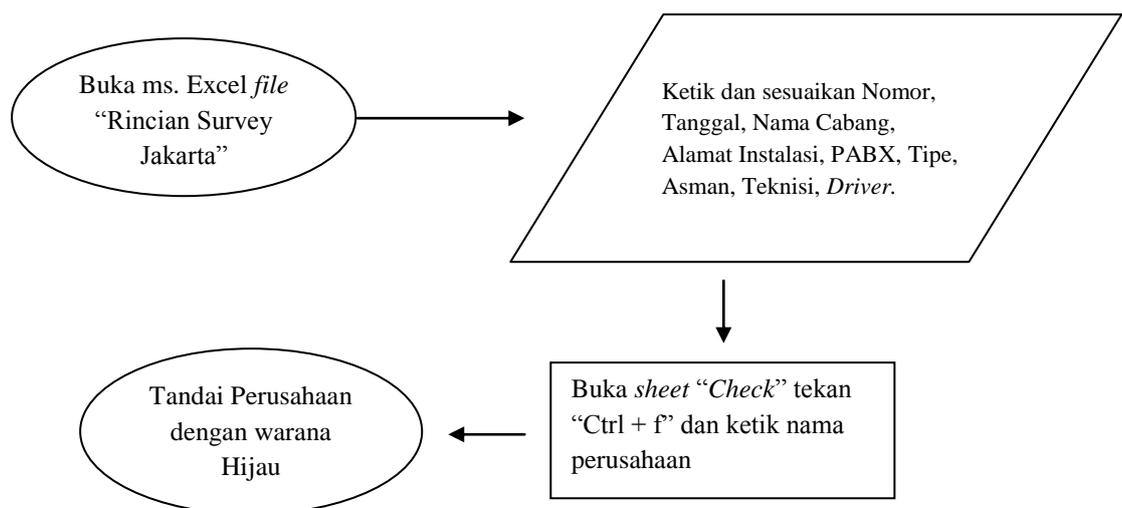
Flowchart Fotocopy berita acara setting untuk kebutuhan tim marketing

3. Mengimput berita acara *setting* dari tim *marketing*, setelah tim *marketing* melakukan *setting Phone Lock* di perusahaan yang menggunakan jasa PT Graha Informatika Nusantara para tim *marketing* wajib mengisi dokumen berita acara *setting* dengan lengkap untuk mempermudah pengimputan yang akan ditandai oleh saya, *admin staff* dan *marketing support*, disini saya akan mengimput yang bernama *Rekapan Setting* pada *file Rincian Survey Jakarta* yaitu terdiri dari *nomor, tanggal* yaitu kapan tim *marketing* melakukan *setting, nama cabang* yaitu nama cabang perusahaan yang dilakukannya *setting* oleh tim *marketing* setelah menggunakan jasa dari PT Graha Informatika Nusantara, *alamat instalasi* yaitu alamat dari kantor cabang yang akan dilakukannya *setting, PABX* yaitu sebuah sistem telepon yang biasa disebut juga dengan *switchboard* yang digunakan sebagai sistem telepon internal di kantor, *tipe* yaitu jenis dari *PABX* yang digunakan, *Asman (Asisten Manager)* yaitu yang mewakili manager atau *leader* dari sebuah tim *marketing* untuk mengkonfirmasi kepada kepala kantor cabang untuk melakukan *setting phone lock* dikantor cabangnya tersebut selain itu *Asman* juga melakukan sosialisasi ke setiap kantor cabang yang menggunakan jasa PT Graha Informatika Nusantara, *teknisi*

yaitu seseorang yang termasuk dalam tim *marketing* yang bertugas melakukan pen-*setting-an phone lock*, dan *driver* yaitu seseorang yang juga termasuk dalam tim *marketing* yang bertugas mengantar *Asman* dan *teknisi* untuk melakukan *setting* ke kantor cabang perusahaan yang menggunakan jasa PT Graha Informatika Nusantara. Setelah mengimput berita acara *setting* yang sudah diisi lengkap oleh tim *marketing* selanjutnya saya akan menandai kantor cabang yang sudah dilakukan *setting phone lock* oleh tim *marketing* di *file Rincian Survey Jakarta* yang diberikan oleh *marketing support* kepada saya, lalu *file* tersebut akan dikirimkan kepada *Staff Admin* untuk menghitung uang saku yang akan diberikan kepada tim *marketing* sekali jalan perminggunya dan *file* tersebut akan dikirim juga kepada *Marketing Support* untuk di cek kembali setelah diberikan kepada *Manager Marketing*.

Setiap harinya praktikan harus mengimput 10 – 15 dokumen berita acara *setting* yang telah diserahkan tim *marketing* kedalam *file* “Rincian Survey Jakarta”. Cara mengimputnya yaitu pertama dengan membuka *file* “Rincian Survey Jakarta”, kedua ketik pada kolom yang sudah disediakan dan sesuaikan Nomor, Tanggal, Nama Cabang, Alamat Instalasi, PABX, Tipe, Asman, Teknisi, *Driver* pada *file* “Rincian Survey Jakarta” pada

sheet “Rincian” dengan dokumen Berita Acara Setting yang telah diserahkan oleh tim marketing, ketiga cari dan tandai perusahaan yang sudah diinput praktikan pada *sheet* ”*Check*” setelah itu tandai dengan warna hijau. Dengan demikian, manfaat yang didapat adalah praktikan menjadi lebih bertanggung jawab dan lebih teliti dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Berikut adalah alur kerja secara rinci Menginput berita acara *setting* dari tim *marketing* dapat dilihat pada gambar flowchart III.3 dibawah ini:



Gambar III.3

Flowchart Menginput berita acara *setting* dari tim *marketing*

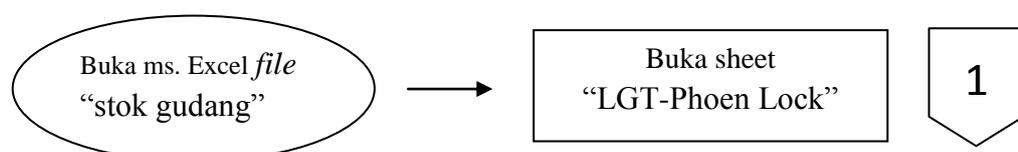
4. Menghitung stok gudang *Phone Lock*, PT Graha Informatika Nusantara membutuhkan *Phone Lock* untuk melakukan *setting*, maka dari itu perusahaan membeli *Phone Lock* dari beberapa

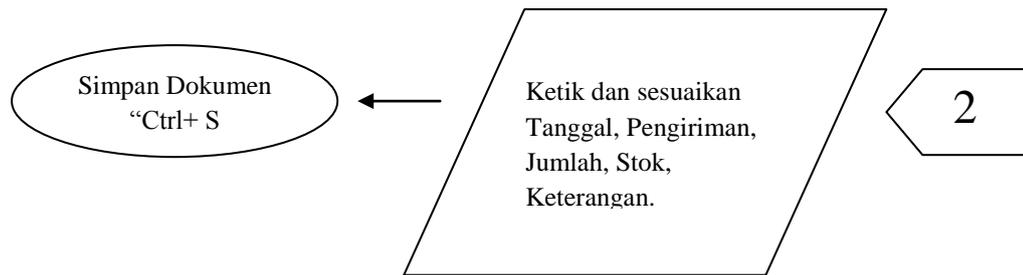
perusahaan yang menyediakannya, setelah perusahaan sudah menerima *Phone Lock*-nya akan dilakukan penghitungan pada *file stok gudang* pada sheet *LGT-Phone Lock*, *G-lock*, dan *Model Gembok* yang terdiri dari *tanggal* yaitu kapan *Phone Lock* diterima perusahaan dan kapan diambil oleh tim *marketing*, *Pengiriman* yaitu nama dari yang menerima atau mengambil *Phone Lock*, *Jumlah* yaitu berapa total *Phone Lock* yang akan dikirim atau yang akan diterima, *Stok* yaitu total dari sisa *Phone Lock* yang dimiliki perusahaan setelah melakukan pengiriman atau yang telah diterima, *Keterangan* yaitu kolom yang bertuliskan apakah *Phone Lock* ini berstatus “Kirim” atau “Terima”. Dalam menghitung stok gudang saya juga ditugaskan untuk menghitung *Phone Lock* yang sudah rusak dan yang sudah diperbaiki, namun hanya *Phone Lock* bermodelkan *LGT-Phone Lock* saja yang dapat diperbaiki. *LGT-Phone Lock* yang rusak akan didata pada sheet *LGT RUSAK* yang terdiri dari *tanggal* yaitu kapan *LGT-Phone Lock* dikembalikan karena rusak, *Jumlah* yaitu berapa jumlah *LGT-Phone Lock* yang sudah rusak, *Total* yaitu keseluruhan dari *LGT-Phone Lock* yang rusak, yang terakhir *Keterangan* yaitu status “Rusak” pada *LGT-Phone Lock* yang berarti tidak dapat digunakan lagi, setelah itu yang sudah diperbaiki akan didata pada sheet *LGT REPAIR* yang

terdiri *tanggal* yaitu kapan *LGT-Phone Lock* sudah diperbaiki, *Jumlah* yaitu berapa jumlah *LGT-Phone Lock* yang dapat diperbaiki, *Total* yaitu keseluruhan *LGT-Phone Lock* yang sudah diperbaiki, yang terakhir *Keterangan* yaitu satu “Siap Pakai” *LGT-Phone Lock* yang berarti bisa digunakan kembali dan siap pakai.

Setiap harinya praktikan harus menghitung stok gudang *Phone Lock*, satu harinya tim *marketing* bisa mengambil sampai 50 – 100 *Phone Lock*, dan satu harinya *Phone Lock* yang rusak bisa sampai 5 – 10 *Phone Lock*, untuk *repair* dilakukan hanya seminggu sekali, dalam seminggu *Phone Lock* yang dapat di *Repair* bisa sampai 20 – 50 *Phone Lock*. Cara menghitung stok gudang yaitu pertama buka *file* “stok gudang” pada *sheet* “LGT-Phone Lock” ketik pada kolom yang sudah disediakan tanggal berapa pengambilan dilakukan, nama penerima pada kolom pengiriman, ketik jumlah *Phone Lock* yang diambil pada kolom jumlah, pada kolom Stok kurangi jumlah stok dengan jumlah pengambilan, lalu ketik keterangan “kirim” jika sudah dikirim oleh pengirim. Untuk menghitung jumlah *Phone Lock* yang rusak pertama buka *sheet* “LGT RUSAK” ketik pada kolom yang sudah disediakan tanggal berapa *Phone Lock* dikembalikan, lalu ketik jumlah *Phone Lock*

yang dikembalikan Karena rusak pada kolom Jumlah, jumlah *Phone Lock* yang dikembalikan dengan *Phone Lock* yang sudah rusak pada kolom Total, terakhir ketik “Rusak” pada kolom keterangan bahwa *Phone Lock* itu rusak dan tidak bisa digunakan kembali. Untuk menghitung *Phone Lock* yang sudah diperbaiki yaitu pertama buka sheet “LGT REPAIR” ketik pada kolom yang sudah disediakan tanggal berapa *Phone Lock* telah diperbaiki oleh teknisi, lalu jumlah *Phone Lock* yang sudah diperbaiki di tambah dengan jumlah *Phone Lock* yang sudah diperbaiki sebelumnya pada kolom total, terakhir tuliskan keterangan “Siap Pakai”. Sebelum itu kita harus mengurangi jumlah *Phone Lock* yang rusak pada Sheet “LGT RUSAK” yaitu yang pertama ketik pada tanggal berapa *Phone Lock* diperbaiki, lalu jumlah *Phone Lock* yang diperbaiki, kurangi Jumlah *Phone Lock* yang rusak dengan jumlah *Phone Lock* yang diperbaiki pada kolom Total, terakhir ketik keterangan “repair”. Dengan demikian, manfaat yang didapat adalah praktikan menjadi lebih bertanggung jawab dan lebih teliti dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Berikut adalah alur kerja Mengimput menghitung stok gudang Phone Lock secara rinci dapat dilihat pada gambar flowchart III.4 dibawah ini:

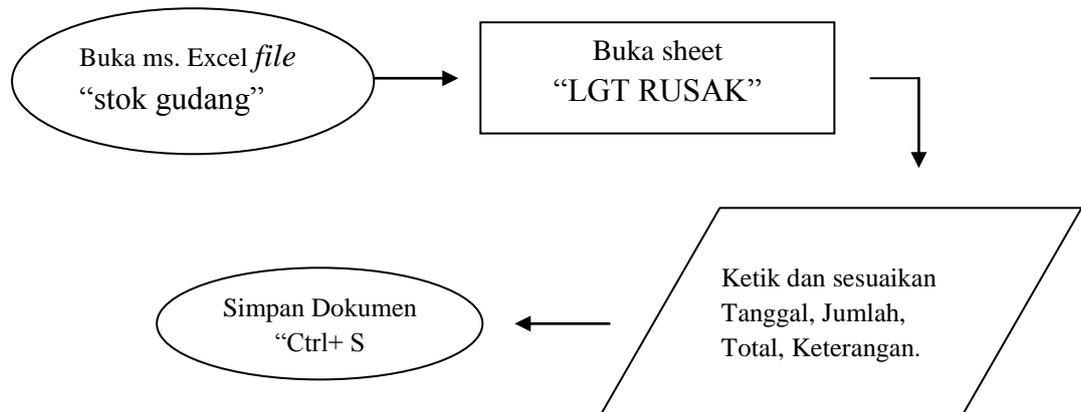




Gambar III.4

Flowchart Mengimput menghitung stok gudang Phone Lock

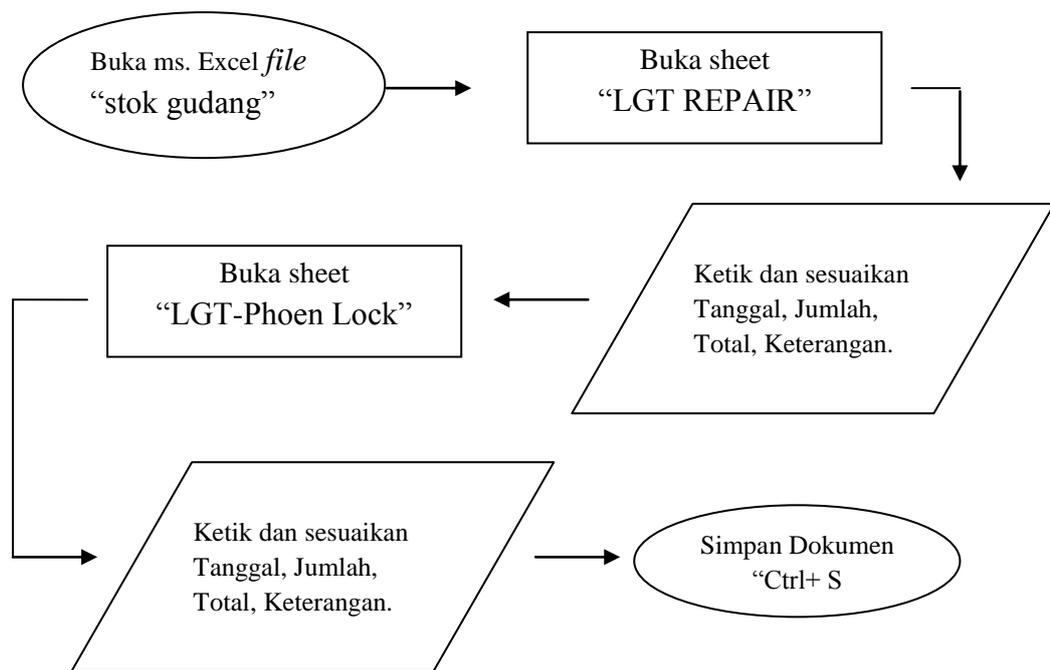
Berikut adalah alur kerja Mengimput menghitung stok gudang Phone Lock yang rusak secara rinci dapat dilihat pada gambar flowchart III.5 dibawah ini:



Gambar III.5

Flowchart Mengimput menghitung stok gudang Phone Lock yang rusak

Berikut adalah alur kerja Mengimput menghitung stok gudang Phone Lock yang sudah diperbaiki secara rinci dapat dilihat pada gambar flowchart III.6 pada halaman berikutnya :

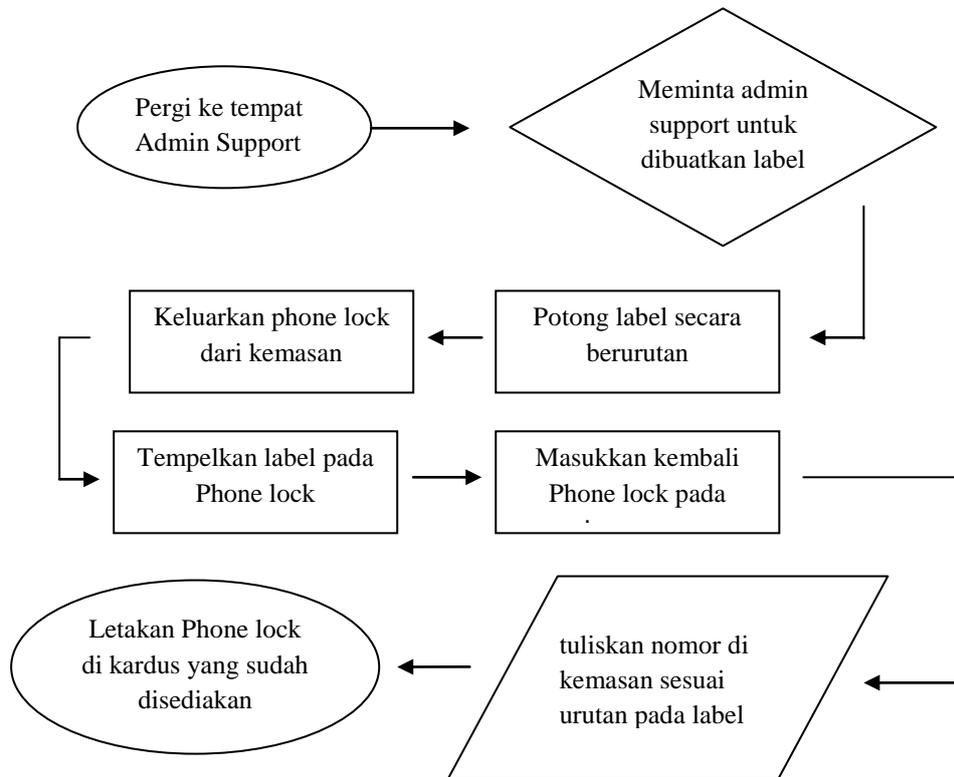


Gambar III.6
Flowchart Mengimput menghitung stok gudang Phone Lock yang sudah diperbaiki

5. Mempersiapkan *Phone Lock*, ketika konsumen sudah deal untuk menggunakan PT Graha Informatika Nusantara maka akan segera dilakukan pen-*setting-an* oleh tim *marketing*, pen-*setting-an* ini dibutuhkan beberapa *Phone Lock*, *Phone Lock* ini di kelola oleh *Admin Staff* dimana tim *marketing* harus mengambilnya di *Admin Staff*, namun sebelum tim *marketing* mengambil *Phone Lock* seseorang dari *Admin Staff* harus menempelkan label terlebih dahulu pada *Phone Lock*, tetapi label tersebut tidak langsung dimiliki oleh *Admin Staff* melainkan harus meminta kepada *Admin Support* di lantai 4

Branch Account Management 1 Office untuk dibuatkan, sebelum ingin membuatnya kita harus bilang *Admin Support* di *Branch Account Management 1 Office* untuk daerah mana label itu akan dibuatkan, karena setiap label mempunyai kode yang berbeda-beda untuk masing-masing daerahnya. Setelah dibuatkan label tersebut akan ditempelkan pada *Phone Lock* secara berurutan, karena label ini mempermudah tim *marketing* ketika *men-setting-nya* dan biasanya tim *marketing* sebelum meminta *Phone Lock* kepada *Admin Staff* sudah harus memesannya sehari sebelum dikirim atau di *setting*.

Setiap harinya praktikan harus mempersiapkan *Phone Lock* untuk tim *marketing* melakukan instalasi ke suatu perusahaan yang sudah menggunakan jasa PT Graha Infomatika Nusantara sekitar 50 – 150 *Phone Lock*. Cara mempersiapkannya cukup mudah kita hanya meminta kepada *Admin Support* untuk membuatkan labelnya, setelah jadi kita potong lebelnya sesuai dengan urutan nomor kode, setelah itu temple label pada *Phone Lock*. Dengan demikian, manfaat yang didapat adalah praktikan menjadi lebih bertanggung jawab dan lebih teliti dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Berikut adalah alur kerja mempersiapkan *Phone Lock* secara rinci dapat dilihat pada gambar flowchart III.7 pada halaman berikutnya :

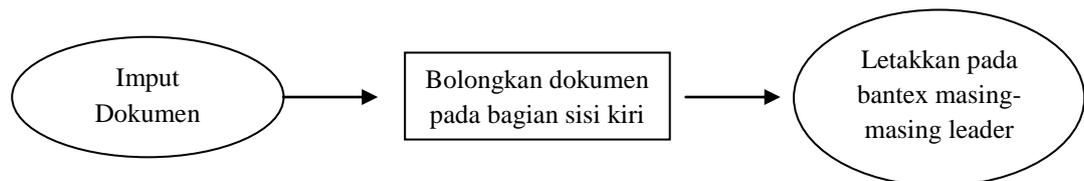


Gambar III.7

Flowchart Mempersiapkan *Phone Lock*

6. Menyusun berita acara *setting* menjadi *per-leader*, jadi sebelumnya berita acara *setting* yang sudah dikerjakan oleh tim *marketing* itu tidak tersusun dengan rapi, lalu *Marketing Support* meminta praktikan untuk menyusun kepemilikan berita acara *setting* dari masing-masing *leader* tim *marketing*, karena ketika berita acara *setting* dibutuhkan oleh *Marketing Support* akan kesulitan untuk dicari dan *leader* tim *marketing* pun kadang membutuhkannya untuk didata kembali.

Setiap harinya praktikan menerima laporan berita acara setting sekitar 10 – 25 laporan. Cara mengurutkannya mudah yaitu setelah dokumennya di input praktikan, praktikan hanya harus membolongkan pada sisi dokumen lalu diletakan pada masing-masing bantex milik *leader* tim *marketing*. Dengan demikian, manfaat yang didapat adalah praktikan menjadi lebih bertanggung jawab dan lebih teliti dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Berikut adalah alur kerja mempersiapkan *Phone Lock* secara rinci dapat dilihat pada gambar flowchart III.8 pada halaman berikutnya :

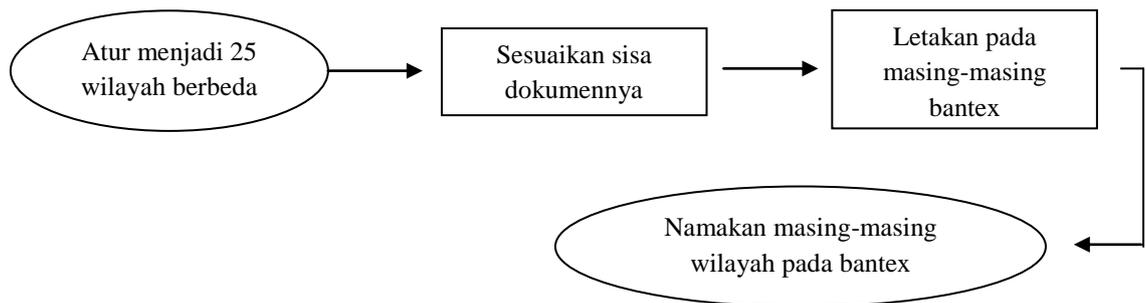


Gambar III.8

Flowchart Menyusun berita acara *setting* menjadi per-*leader*

7. Menyusun berita acara *setting* menjadi perwilayah, akhir dari project PT Graha Informatika Nusantara, berita acara *setting* yang sebelumnya disusun menjadi per-*leader* sekarang berita acara *setting* disusun menjadi perwilayah untuk mempermudah *marketing support* memverifikasi kembali berita acara *setting* sebelum diserahkan kepada *manager marketing*.

Ini dilakukan pada akhir *project*. Dokumen yang harus diurutkan menjadi perwilayah ada 1127 dokumen. Cara mengaturnya yaitu pertama kita cari 25 wilayah yang berbeda, kedua sisanya cocokkan dokumen lain dengan wilayah yang sudah dipilih, terakhir jika sudah diurutkan semua letakan pada masing-masing bantex yang sudah dinamakan dengan nama-nama wilayah tersebut. Berikut adalah alur kerja Menyusun berita acara *setting* menjadi perwilayah secara rinci dapat dilihat pada gambar flowchart III.9 pada halaman berikutnya :



Gambar III.9

Flowchart Menyusun berita acara *setting* menjadi perwilayah

C. Kendala Yang Dihadapi

Dalam melaksanakan PKL sering praktikan menghadapi kendala-kendala antara lain:

1. Pengambilan *Phone Lock* yang tidak diketahui.
2. Nama anggota tim anggota *marketing* yang tidak tertera pada berita acara *setting*.

3. Isi dokumen berita acara *setting* yang tidak lengkap oleh tim *marketing*.
4. Terdapat kantor cabang yang tidak tercantum kelengkapannya pada data survei.
5. Terdapat nomor label untuk *Phone Lock* yang tidak berurutan, hilang, dan tidak sesuai kode wilayah.

D. Cara Mengatasi Kendala

Dalam beberapa kendala yang dihadapi selama PKL, maka kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan beberapa cara sesuai dengan pemahaman praktikan:

1. Sering sekali *Phone Lock* hilang karena pengambilan yang tidak diketahui oleh praktikan dikarenakan *leader* atau teknisi dari tim *marketing* yang selalu sering terburu-buru untuk mengejar targetnya, kejadian ini sangat mempersulit praktikan ketika mendata untuk stok gudang yang tersedia, maka dari itu praktikan mencoba untuk memperingatkan kepada *leader* atau teknisi masing-masing tim ketika mengambil *Phone Lock* kalau bisa setelah melakukan *setting* harap langsung segera melapor kepada praktikan karena untuk didata nantinya, namun cara itu pun tidak efektif masih ada saja yang tidak melapor ketika mengambil *Phone Lock*. Setelah itu praktikan mencoba meminta alat kantor

kepada *Admin Staff* seperti kertas lebel, kertas lebel ini digunakan untuk mencatat pengambilan *Phone Lock* oleh *leader* atau teknisi dari tim *marketing*, jadi *leader* atau teknisi diminta untuk mencatat tanggal berapa, atas nama siapa, berapa jumlah *Phone Lock* yang diambil lalu ditempel pada meja kerja praktikan, setelah itu praktikan menulis pada kardus yang terdapat *Phone Lock* dengan tulisan “HARAP TULIS DULU” dan cara ini pun sangat efektif hingga berkelanjutan kedepannya, jadi praktikan bisa dengan mudah kembali mendata stok gudang pada *Phone Lock*.

2. Setelah melakukan *setting*, tim *marketing* diminta oleh praktikan agar selalu menuliskan nama anggotanya pada berita acara karena nama anggota diperlukan oleh *Admin Staff* untuk memberikan jatah uang perminggunya, namun sering sekali *leader* dari tim *marketing* untuk menuliskan nama anggotanya, lalu praktikan mencoba selalu mengingatkan kepada team *leader* sebelum berangkat untuk melakukan *setting*, jika tidak sempat praktikan selalu mencoba menghubungi *leader* yang namanya anggotanya belum tertera pada berita acara *setting*.
3. Berita acara *setting* sangat dibutuhkan kelengkapannya, karena berita acara *setting* akan dimput oleh praktikan untuk diberikan datanya kepada *Marketing Support* untuk dicek kembali

kelengkapannya lalu diberikan kepada *Manager Marketing*, karena jika tidak lengkapnya berita acara *setting* akan menyulitkan praktikan untuk mengimputnya, ada beberapa *leader* tim *marketing* yang sering kali tidak mengisi dengan lengkap berita acaranya, dengan itu praktikan selalu meminta *leader* tim *marketing* setelah melakukan pen-*setting*-an kepada pengguna jasa PT Graha Informatika Nusantara untuk melengkapi dahulu dokumennya sebelum diserahkan kepada praktikan, jika praktikan tidak sempat untuk meminta *leader* tim *marketing* untuk melengkapinya, maka praktikan yang melengkapi dokumen tersebut dengan melihat dari nama kantor cabang perusahaan pengguna jasa atau alamat instalasinya dari *file Rincian Survey Jakarta*.

4. Mengimput dokumen berita acara *setting* adalah kegiatan rutin praktikan yang dilakukan setelah tim *marketing* melakukan *setting* pada perusahaan pengguna jasa PT Graha Informatika Nusantara, setelah pengimputan praktikan akan menandai bahwa perusahaan tersebut sudah dilakukan *setting*, namun terkadang ketika praktikan ingin menandai, pada daftar tidak tertera nama beserta kelengkapan dari perusahaan tersebut, setelah itu praktikan mencoba beratnya kepada *Admin Staff* untuk mengatasi masalahnya dan itu bisa langsung ditanyakan kepada *Marketing*

Support untuk diminta kelengkapan dari perusahaan tersebut, setelah itu praktikan menambahkan kolom pada daftar untuk kelengkapan perusahaan tersebut.

5. Ketika mempersiapkan *Phone Lock* untuk *marketing* sering kali terjadi kesalahan pada label yang yaitu seperti nomor label yang tidak berurutan, kendala yang seperti itu masih bisa diatasi oleh praktikan karena tinggal hanya mengurutkan namun itu membuang terlalu membuang waktu, lalu praktikan mencoba untuk meminta kepada *Admin Support* di lantai 4 *Branch Account Management 1 Office* untuk selalu mengurutkan nomornya agar tidak terlalu membuang waktu karena dikejar targetnya tim *marketing*, setelah itu nomor label yang terkadang hilang dan kode wilayah yang tidak sesuai setelah diberikan oleh *Admin Support*, disini praktikan hanya untuk meminta kepada *Admin Support* untuk dibuatkan kembali labelnya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Selama dua bulan praktikan menjalankan PKL di PT Graha Informatika Nusantara, maka praktikan dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktikan dapat mengetahui aktivitas pekerjaan di departement *Regional Account Management* PT Graha Informatika Nusantara. Praktikan memperoleh pengalaman baru tentang dunia kerja yang sebenarnya pada pelaksanaan PKL di PT Graha Informatika Nusantara. Melalui ketelibatan dalam kegiatan operasional perusahaan praktikan memperoleh suasana baru untuk lebih menyesuaikan diri pada lingkungan kerja yang dituntut untuk disiplin waktu, lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembimbing.
2. Praktikan mendapat pengetahuan tentang bagaimana pekerjaan yang dilakukan di PT Graha Informatika Nusantara di department *Regional Account Management* bagian Administrasi seperti melaksanakan kegiatan surat-menyurat, dokumentasi dan pengarsipan, untuk memastikan dukungan administrasi bagi

kelancaran seluruh karyawan, Menghitung stok gudang perusahaan, Membantu marketing support dalam merekap dokumen, Menyiapkan kebutuhan karyawan untuk kepentingan perusahaan.

3. Praktikan dapat membandingkan kesesuaian teori dan praktik dalam melaksanakan PKL.

B. Saran-saran

Selama praktikan melaksanakan PKL di PT Graha Informatika Nusantara praktikan melihat beberapa kekurangan dari perusahaan maupun universitas diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Seharusnya PT Graha Informatika Nusantara menyediakan form untuk pengambilan *Phone Lock*, agar memudahkan tim *marketing* untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat.
- b. Seharusnya pada dokumen berita acara *setting* PT Graha Informatika Nusantara terdapat format untuk mengisi nama-nama anggota tim *marketing*, agar *admin staff* dan *marketing support* tidak kesulitan ketika mengimput datanya.
- c. PT Graha Informatika Nusantara sebaiknya lebih mentertibkan karyawannya yang bekerja dilapangan dalam

pengisian dokumen berita acara *setting*, agar karyawan yang ada didalam kantor tidak kesulitan dalam melakukan pengimputan data.

- d. Seharus Marketing Support pada PT Graha Informatika Nusantara harus lebih teliti dalam memberikan data kepada karyawan lainnya agar tidak kesulitan dan melakukan kesalahan ketika menandai wilayah yang sudah dilakukan *setting*.
- e. Seharusnya PT Graha Informatika Nusantara menambahkan karyawan untuk melakukan pembuatan label, karena selain mempercepat pekerjaan tim *marketing* dapat mempermudah karyawan satunya untuk lebih focus dalam pembuatan label agar tidak melakukan kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

Company Profile PT Graha Informatika Nusantara (Tahun 2014)

Hajat, Nurahma, dkk. (2006). Pedoman Praktik Kerja Lapangan. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

<http://kupluk2.blogspot.co.id/2010/02/value-added-service-vas-business-in.html>. (diakses tanggal 12 Desember 2015 pukul 21.44 WIB)

<http://www.gratika.co.id/website/?p=events&id=25>. (diakses 30 September 2015 pukul 20.19)

<http://www.gratika.co.id/website/?p=profil>. (diakses tanggal 30 September 2015 pukul 20.00)

<http://www.gratika.co.id/website/?p=regional%20office> (diakses tanggal 12 Desember 2015 pukul 21.15)

<http://www.inboundlogistics.com/cms/article/value-added-services-bring-flexibility-to-the-supply-chain/> (diakses tanggal 24 Januari 2016 pukul 02.13)

LAMPIRAN 1



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telp/Fax: Rektor (021) 4893834, PR I: 4895130, PR II: 4893918, PR III: 4892926, PR IV: 4893982.
BAAK: 4750930, BAAK: 4759081, BAPSI: 4752180
Bag. THHP: Telp. 4893726, Bag. Keuangan: 4892434, Bag. Kepegawaian: 4890536, HUMAS: 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : S209/UN39.12/KM/2015
Lamp. : -
Halat : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

9 September 2015

Yth. HRD PT. Graha Informatika Nusantara
Gedung Dana Pensiun Telkom Lt 4
Jl. Jend. S. Parman Kav 56
Jakarta

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Diobayu Galant P.
Nomor Registrasi : 8223136643
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HIP : 087865507990

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada bulan Agustus s.d. September 2015.

Arax perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

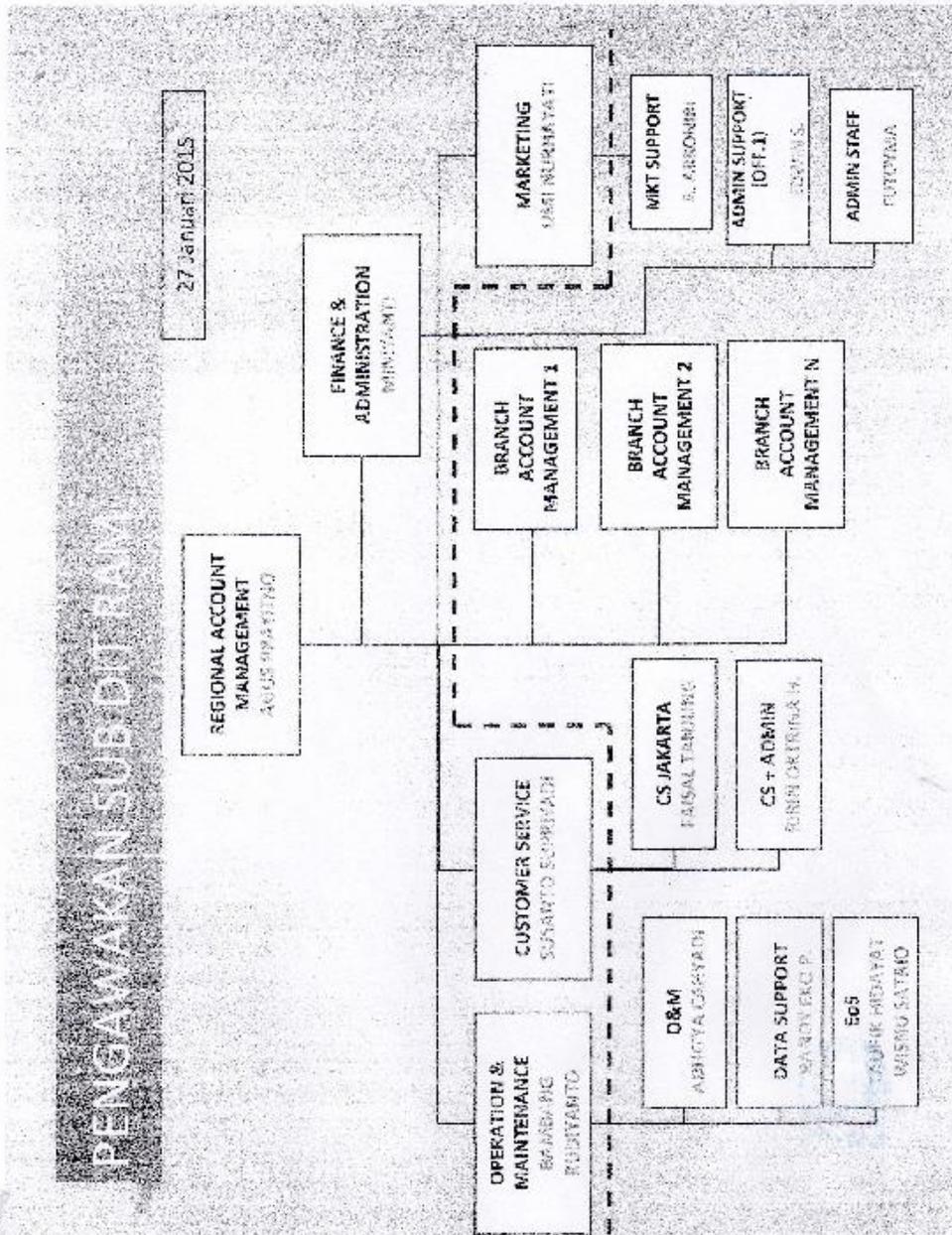
Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan,



Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog / Jurusan Manajemen

Dr. Syeruliah
NIP. 195702151984031001

LAMPIRAN 2



LAMPIRAN 3



SURAT KETERANGAN KERJA LAPANGAN

Dengan ini kami yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **Agus Prayitno**
Jabatan : VP Regional Account Manager

menerangkan bahwa :

Nama : **Diobayu Galant Pratama**
No. Registrasi : 8223136643
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di **PT. Gratika** (Graha Informatika Nusantara) **Departemen Regional Account Management (RAM)** pertanggal 18 Agustus 2015 – 9 Oktober 2015

Selama Praktek Kerja Lapangan di PT. Gratika, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan **Baik**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 9 Oktober 2015

Hormat Kami,

GRATIKA
Agus Prayitno

VP. Regional Account Manager

PT. Graha Informatika Nusantara

VAS & InfoCom Solution Provider

Gedung Dana Pensiun Telkom Lt. 4, Jl. H. Djeng. S. Panca (Jw. 56), Jakarta 11110
Telp. : (62-21) 532 3132 (Haring), Fax. : (62-21) 5367 3446

LAMPIRAN 4



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

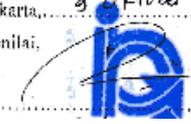
Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telp : (021) 4721237, Fax : (021) 4706265
www.unj.ac.id/fe

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
2 SKS

Nama : DIDIBAYU GALANI P
No. Registrasi : 8225136643
Program Studi : D3 PEMASARAN
Tempat Praktik : PT. GRAHA INFORMATIKA NUSANTARA
Alamat Praktik/Telp : Jl. Jend. S. Parman, JAKARTA 11410

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1	Selasa / 18 - 08 - 2015	1. <i>g</i>	Tanggal ket 19-08-2015 (S) 20-08-2015 (S)
2	Rabu / 19 - 08 - 2015	2. <i>g</i>	
3	Kamis / 20 - 08 - 2015	3. <i>g</i>	
4	Jum'at / 21 - 08 - 2015	4. <i>g</i>	
5	Senin / 24 - 08 - 2015	5. <i>g</i>	
6	Selasa / 25 - 08 - 2015	6. <i>g</i>	
7	Rabu / 26 - 08 - 2015	7. <i>g</i>	
8	Kamis / 27 - 08 - 2015	8. <i>g</i>	
9	Jum'at / 28 - 08 - 2015	9. <i>g</i>	
10	Senin / 31 - 08 - 2015	10. <i>g</i>	
11	Selasa / 01 - 09 - 2015	11. <i>g</i>	
12	Rabu / 02 - 09 - 2015	12. <i>g</i>	
13	Kamis / 03 - 09 - 2015	13. <i>g</i>	
14	Jum'at / 04 - 09 - 2015	14. <i>g</i>	
15	Senin / 07 - 09 - 2015	15. <i>g</i>	

Jakarta, 9 Oktober 2015
Penilai,



Catatan :
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Cedung R. Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285
www.unj.ac.id/fe

DAFTAR RADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
5. SKS

Nama : DIQBAYU GALANT P.
No. Registrasi : 822.3136643
Program Studi : 03. PEMASARAN
Tempat Pratik : PT. GRAHA INFORMATIKA NUJANTARA
Alamat Pratik/Telp : Jl. Jend. S. Parman, Jakarta 11410

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Setasa / 08 - 09 - 2015	1. <i>gn</i>	Tanggal 16 - 09 - 2015 Ket (6)
2.	Rabu / 09 - 09 - 2015	2. <i>gn</i>	
3.	Kamis / 10 - 09 - 2015	3. <i>gn</i>	
4.	Jum'at / 11 - 09 - 2015	4. <i>gn</i>	
5.	Senin / 14 - 09 - 2015	5. <i>gn</i>	
6.	Setasa / 15 - 09 - 2015	6. <i>gn</i>	
7.	Rabu / 16 - 09 - 2015	7. <i>gn</i>	
8.	Kamis / 17 - 09 - 2015	8. <i>gn</i>	
9.	Jum'at / 18 - 09 - 2015	9. <i>gn</i>	
10.	Senin / 21 - 09 - 2015	10. <i>gn</i>	
11.	Setasa / 22 - 09 - 2015	11. <i>gn</i>	
12.	Rabu / 23 - 09 - 2015	12. <i>gn</i>	
13.	Jum'at / 25 - 09 - 2015	13. <i>gn</i>	
14.	Senin / 28 - 09 - 2015	14. <i>gn</i>	
15.	Setasa / 29 - 09 - 2015	15. <i>gn</i>	

Jakarta, 09 Oktober 2015

Penilai,



Foto: *gn*

Catatan:

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legibilitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 15220
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285
www.unj.ac.id/fe

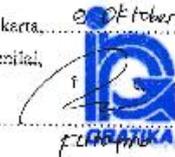
DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...2... SKS

Nama : DIDBAYU GALANT P.
No. Registrasi : B223136643
Program Studi : 03 PEMASARAN
Tempat Praktik : PT. GRAHA INFORMATIKA NUSANTARA
Alamat Praktik/Telp : Jl. Jend. S. Parman, Jakarta 11410

NO	TARIKH	PARAF	KETERANGAN
1.	Rabu / 30 - 09 - 2015	1. <i>fg</i>	Telangan 02-10-2015 <i>fg</i> (5)
2.	Kamis / 01 - 10 - 2015	2. <i>fg</i>	
3.	Jum'at / 02 - 10 - 2015	3. <i>fg</i>	
4.	Senin / 05 - 10 - 2015	4. <i>fg</i>	
5.	Selasa / 06 - 10 - 2015	5. <i>fg</i>	
6.	Rabu / 07 - 10 - 2015	6. <i>fg</i>	
7.	Kamis / 08 - 10 - 2015	7. <i>fg</i>	
8.	Jum'at / 09 - 10 - 2015	8.	
9.	9.	
10.	10.	
11.	11.	
12.	12.	
13.	13.	
14.	14.	
15.	15.	

Jakarta, 02 Oktober 2015

Penilai,



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

LAMPIRAN 5



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung R, Jalan Rawamangun Muka Jakarta 12220

Telp : (021) 4721327, Fax : (021) 4706285

www.unj.ac.id/fe

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

...S... SKS

Nama : DIQBAYU GALANT PRATAMA
 No. Registrasi : 8223136643
 Program Studi : D3 PEMASARAN
 Tempat Praktik : PT. GRAHA INFORMATIKA MULSANTARA
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Jend. S. Parman, JAKARTA 11410

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN
1	Kehadiran	75	Keterangan Penilaian :
2	Kedisiplinan	75	Skor Nilai Predikar
3	Sikap dan Kepribadian	80	80-100 A Sangat baik
4	Kemampuan Dasar	83	70-79 B Baik
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	80	60-69 C Cukup
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	75	55-59 D Kurang
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	85	2. Alokasi Waktu Praktik :
8	Aktivitas dan Kreativitas	80	2 sks : 90-120 jam kerja efektif
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	85	3 sks : 135-175 jam kerja efektif
10	Hasil Pekerjaan	85	Nilai Rata-rata :
			$\frac{806}{10} = 80,6$
			10 (sepuluh)
			Nilai Akhir :
			81 A
			Angka bulat Huruf
	Jumlah	806	

Jakarta, 9 Oktober 2015

Penilai

LAMPIRAN 5

**LOG AKTIVITAS
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
D3 PEMASARAN 2013**

No	Tanggal	Log Aktivitas
1	18/08/2015	Perkenalan
		Mengurutkan Alamat pada Amplop
		Rekap Alamat
2	19/08/2015	Sakit
3	20/08/2015	Sakit
4	21/08/2015	Rekap Kode Alamat
5	24/08/2015	Membuat Log Stok Gudang
		Imput Stok Gudang
6	25/08/2015	Rekap Stok Gudang
		Mempersiapkan Phone Lock
7	26/08/2015	Rekap Stok Gudang
		Fotocopy Berita Acara
		Mempersiapkan Phone Lock
8	27/08/2015	Imput Stok Gudang
		Imput Berita Acara Setelah Setting
9	28/08/2015	Stok Gudang
		Mempersiapkan Phone Lock
		Input Berita Acara Setelah Setting
10	31/08/2015	Fotocopy Berita Acara
		Mempersiapkan Phone Lock
11	01/09/2015	Mempersiapkan Phone Lock
		Input Berita Acara Setelah Setting
		Imput Stok Gudang
12	02/09/2015	Menyusun Kepemilikan Berita Acara
		Input Berita Acara Setelah Setting
		Imput Stok Gudang
13	03/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Mempersiapkan Phone Lock
		Imput Stok Gudang
14	04/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Imput Stok Gudang
15	07/09/2015	Mempersiapkan Phone Lock

		Input Berita Acara Setelah Setting
		Imput Stok Gudang
16	08/09/2015	Mempersiapkan Phone Lock
		Fotocopy Berita Acara
		Input Berita Acara Setelah Setting
		Imput Stok Gudang
17	09/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Mempersiapkan Phone Lock
		Imput Stok Gudang
18	10/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Mempersiapkan Phone Lock
		Imput Stok Gudang
19	11/09/2015	Mempersiapkan Phone Lock
		Input Berita Acara Setelah Setting
		Fotocopy Berita Acara
20	14/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Fotocopy Berita Acara
		Imput Stok Gudang
21	15/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Fotocopy Berita Acara
		Imput Stok Gudang
22	16/09/2015	Sakit
23	17/09/2015	Izin
24	18/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Fotocopy Berita Acara
		Imput Stok Gudang
25	21/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Fotocopy Berita Acara
		Imput Stok Gudang
26	22/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Fotocopy Berita Acara
27	23/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Fotocopy Berita Acara
		Imput Stok Gudang
28	25/09/2015	Izin
29	28/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Fotocopy Berita Acara
		Imput Stok Gudang
30	29/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Fotocopy Berita Acara
		Imput Stok Gudang

31	30/09/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Fotocopy Berita Acara
		Imput Stok Gudang
32	01/10/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Imput Stok Gudang
		Merekap Berita Acara Per-Area
33	02/10/2015	Sakit
34	05/10/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Menuliskan Kode Kantor Cabang pada Berita Acara Setting
		Merekap Berita Acara Per-Area
35	06/10/2015	Izin
36	07/10/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
		Menuliskan Kode Kantor Cabang pada Berita Acara Setting
		Merekap Berita Acara Per-Area
37	08/10/2015	Input Berita Acara Setelah Setting
38	09/10/2015	Menuliskan Kode Kantor Cabang pada Berita Acara Setting
		Input Berita Acara Setelah Setting