

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PADA PT TELKOM UNIT ENTERPRISE REGIONAL II  
(UNER II) DIVISI ENTERPRISE SERVICE MENARA  
MULTIMEDIA.**

**Mas Airlangga Putra**

**8323145331**



**Laporan Praktek Kerja Lapangan ini Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI (D3)  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan pada PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia dan merupakan syarat untuk mendapatkan Gelar Ahli Madya pada program studi D-III Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Adapun tujuan lain dari penulisan laporan ini secara umum yaitu agar penulis dapat mengetahui gambaran dunia kerja secara nyata dan merealisasikannya pada saat bekerja. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas hidayah, petunjuk, dan ridho-Nya telah diberikan kepada penulis.
2. Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan syafaat dan kecintaannya kepada umatnya.
3. Kedua orangtua yang telah membantu baik moril maupun materiil dan kakak serta adik tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa setiap waktu.

4. Bapak Dr. Dedi Purwana, ES., M. Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Ibu Yunika Murdayanti, SE., M. Si. M. Ak. selaku Ketua Program studi DIII Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Ibu Dr. Ety Gurendrawati, SE., Akt., M. Si. selaku dosen pembimbing dalam penulisan PKL yang telah memberikan waktu luang, bimbingan, motivasi, dukungan kepada penulis selama menyusun pelaporan PKL.
7. Bapak Almatheus Sindhu Pudyantoro, serta seluruh staf/ karyawan PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia atas bantuan dan dukungannya yang diberikan kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
8. Teman – teman kelas AK-1 2014 yang sangat membantu dalam penulisan pelaporan PKL ini. Semoga kita bisa lulus bersama.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan maupun penyelesaian Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang sifatnya membangun guna melengkapi dan menyempurnakan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Semoga Allah SWT selalu senantiasa melindungi dan memberkahi apa yang telah penulis sampaikan dalam pelaporan ini.

Jakarta, 22 Maret 2017

Penulis

## LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dr. ETTY GURENDRAWATI, SE, Akt., M.Si</u>	.....	.....
NIP. 19680314 199203 2 002		
Penguji Ahli		
<u>Hafifah Nasution, SE., MS.Ak</u>	.....	.....
NIP. 19880305 201504 2 001		
Dosen Pembimbing		
<u>Dr. Rida Prihatni, SE, Akt., M.Si</u>	.....	.....
NIP. 19760425 200112 2 002		

Tanggal Lulus : 24 Juli 2018

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang PKL .....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	4
C. Kegunaan PKL.....	4
D. Tempat PKL .....	5
E. Jadwal dan Waktu PKL.....	6
<b>BAB II TINJAUAN UMUM PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk</b>	
A. Profil Umum PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	8
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	9
C. Makna Logo.....	10
D. Tujuan Perusahaan.....	11
E. Strategi Perusahaan .....	11
F. Penghargaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	12
G. Profil Umum PT Telkom Unit Enterprise Regional II Menara Multimedia Divisi Enterprise Service .....	13

H. Fungsi Sosial PT Telkom Unit Enterprise Regional II Menara Multimedi Divisi Enterprise Service.....	17
I. Nilai-Nilai PT Telkom Unit Enterprise Regional II Menara Multimedia Divisi Enterprise Service.....	18
J. Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	19
K. Struktur Organisasi PT Telkom Unit Enterprise Regionl II Menara Multimedia Divisi Enterprise Service.....	21
L. Kegiatan Usaha PT Telkom Unit Enterprise Regional II Menara Multimedia Divisi Enterprise Service.....	25
M. Produk PT Telkom Unit Enterprise Regional II Menar Multimedia Divisi Enterprise Service.....	26

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

A. Bidang Kerja.....	28
B. Pelaksanaan PKL .....	30
C. Kendala Yang Dihadapi .....	40
D. Cara Mengatasi Kendala.....	41

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	43

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN – LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 - Unaddress Payment.....	31
Gambar 3.2 – Proses Bank Reconciliation.....	32
Gambar 3.3 – Proses Menu Payment.....	33
Gambar 3.4 – Rumus Cash Ratio.....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Pelaksanaan PKL.....	46
Lampiran 2 Logo PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	47
Lampiran 3 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesi, Tbk .....	47
Lampiran 4 Penilaian PKL .....	48
Lampiran 5 Daftar Hadir PKL .....	49
Lampiran 6 Rincian Kegiatan Pelaksanaan PKL.....	52
Lampiran 7 Manage- Payments : Pembuatan Pembayaran dan Adjustment (Cash In Current Month Ratio).....	55
Lampiran 8 Manage Payments – Manage Unidentified Payments berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM) .....	55
Lampiran 9 Manage Payments – Manage Unidentified Payments berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM).....	56
Lampiran 10 Manage Payments – Manage Bank Reconciliation berbsis Aplikasi Customers Experience Management (CXM).....	56
Lampiran 11 Manage Payments – Reports Work Sheet (KKP) berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM).....	57
Lampiran 12 : Manage Payments – Reports Work Sheet (KKP) Hasil Kertas kerja Pemeriksaan.....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang PKL**

Persaingan dunia kerja di Indonesia semakin meningkat akhir-akhir ini, apalagi dengan adanya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) yang mulai tahun depan akan segera dijalankan semakin mempersempit peluang praktikan mencari lapangan pekerjaan di negeri sendiri hal ini dibuktikan dengan banyaknya pengangguran.

Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah angkatan kerja di Indonesia pada Februari 2015 mencapai 128,3 juta orang. Dari jumlah itu, terdapat 120.85 juta orang yang bekerja dan 7,45 juta orang yang menganggur. Sedangkan pada Februari tahun lalu, jumlah angkatan kerja sebanyak 125,3 juta orang, dengan pengangguran sebanyak 7,15 juta.

Sedangkan tahun 2016 Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, jumlah penduduk yang bekerja pada Februari 2016 turun sebanyak 200 ribu orang dibandingkan Februari tahun lalu. Dalam rentang waktu yang sama, jumlah penganggur juga berkurang 430 ribu orang. Alhasil, tingkat pengangguran terbuka (TPT) menyusut 0,31 persen. Tingkat penganggur tertinggi merupakan lulusan pendidikan sekolah kejuruan dan diploma.

Tingkat pengangguran terbuka pada Februari 2016 sebesar 5,50 persen. Artinya, dari 100 angkatan kerja, terdapat sekitar 5 hingga 6 orang penganggur. Dilihat dari tingkat pendidikan, TPT untuk pendidikan sekolah menengah

kejuruan (SMK) menduduki posisi tertinggi sebesar 9,84 persen, disusul oleh TPT Diploma I/II/III sebesar 7,22 persen. Dengan kata lain, 9 hingga 10 orang lulusan SMK saat ini menganggur

Berdasarkan hal tersebut, sebelum praktikan menghadapi langsung ke dalam dunia kerja, untuk mendapatkan gambaran secara langsung akan kondisi dunia kerja, Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta mengadakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Dengan melaksanakan PKL diharapkan praktikan dapat menambah *softskill* dibidang akuntansi yaitu dengan praktik langsung disebuah perusahaan atau instansi sehingga praktikan dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat saat kuliah dan mendapatkan pengetahuan tambahan yang tidak praktikan dapat dibangku perkuliahan. Dengan praktikan melakukan praktik kerja lapangan di tempat yang praktikan tuju juga dapat menambah relasi yang baru sehingga praktikan mempunyai relasi yang luas untuk mencari lapangan pekerjaan dimasa yang akan datang.

Praktikan memilih PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk sebagai tempat PKL karena terdapat bagian pegawai yang belum terisi yang menyebabkan proses operasional terganggu dan produktifitas pada setiap bagian menjadi kurang efisien yang menyebabkan perangkapan jabatan. Perangkapan jabatan ini bersifat sementara sampai perusahaan menemukan pengawai baru yang akan mengisi bagian yang kosong.

Praktikan harus dapat mengoperasikan aplikasi yang tersedia di bagian *Manage Billing and Collection* PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia salah satunya menggunakan *CXM* sebagai sistem yang berbasis *website* untuk mendapatkan efektivitas sebuah proses pengelolaan invoice. Untuk itu penulis ingin menganalisa setiap proses yang ada didalam *content bank reconsiliacion*, untuk membuka content bank reconsiliacion diharuskan masuk terlebih dahulu kedalam aplikasi *CXM* dan aplikasi *CXM* tidak mudah untuk mengakses nya, karena harus mempunyai user ID *CXM*, untuk mengakses *wireless* telkom harus mempunyai id pegawai telkom, dan *IP address* oleh karena itu tidak bisa di akses disembarang tempat.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

1. Maksud diadakannya PKL antara lain:
  - a. Menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan dan persyaratan kelulusan Program D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
  - b. Memberikan pengetahuan kepada praktikan tentang kondisi dunia kerja yang sebenarnya.
  - c. Menghasilkan tenaga kerja yang memiliki keahlian, profesional, tanggung jawab, dan etos kerja.
2. Tujuan diadakan PKL antara lain:
  - a. Mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja.

- b. Memberikan pengalaman bagi mahasiswa agar dapat menjadi tenaga kerja yang profesional dan bertanggung jawab dalam dunia kerja.
- c. Mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang dipelajari diperkuliahan ke dalam dunia kerja.

### **C. Kegunaan PKL**

PKL mempunyai manfaat yang sangat besar bagi perusahaan, mahasiswa dan perguruan tinggi. Adapun manfaat PKL tersebut antara lain:

1. Kegunaan bagi PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia:
  - a. Membantu kegiatan pelaksanaan pekerjaan.
  - b. Menjalin hubungan baik antara PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia dengan Universitas Negeri Jakarta
  - c. Membantu menyiapkan calon tenaga kerja yang berkualitas dan bertanggung jawab.
2. Kegunaan PKL bagi praktikan:
  - a. Menambah wawasan praktikan tentang dunia kerja.
  - b. Dapat mengaplikasikan teori yang didapat dalam perkuliahan ke dalam dunia kerja.
  - c. Melatih mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
  - d. Dapat meningkatkan kemampuan praktikan.
3. Kegunaan PKL bagi Fakultas Ekonomi UNJ :

- a. Menjalinkan hubungan baik antara Fakultas Ekonomi dengan instansi atau perusahaan tersebut;
- b. Memberikan gambaran bagi mahasiswa mengenai dunia kerja;
- c. Membangun kerja sama antara dunia pendidikan dengan perusahaan sehingga perguruan tinggi lebih dikenal oleh kalangan dunia usaha.

#### **D. Tempat PKL**

Nama Perusahaan : PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk

Alamat : Menara Multimedia 1<sup>st</sup> floor Jl. Kebon sirih no.10-12  
Jakarta Pusat 10110

Telepon/fax : 0213866006/0213807100

Praktikan memilih PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk sebagai tempat dilaksanakannya PKL karena praktikan ingin mengetahui lebih banyak mengenai kegiatan akuntansi di perusahaan jasa telekomunikasi.

#### **E. Jadwal dan Waktu PKL**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama dua bulan yaitu mulai tanggal 1 Agustus 2016 sampai dengan 27 September 2016. Adapun Jadwal PKL melalui tiga tahapan proses, yaitu :

##### **1. Tahap persiapan PKL**

Dalam tahapan pertama Praktikan mempersiapkan surat-surat pengantar dari BAAK yang akan diberikan kepada jurusan untuk disetujui, setelah

disetujui, Praktikan memberikan surat pengantar tersebut kepada PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk dimana Praktikan mengajukan permohonan melaksanakan kegiatan PKL.

## **2. Tahap Pelaksanaan PKL**

Setelah PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk menyetujui Praktikan untuk melaksanakan kegiatan PKL, Praktikan memulai PKL sejak 1 Agustus sampai dengan 27 September 2015 selama 8 minggu, setiap hari Senin sampai Jum'at pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB dan waktu istirahat dari pukul 12.00 sampai dengan pukul 13.00 WIB.

## **3. Tahap Pelaporan**

Praktikan menyusun laporan PKL untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi Diploma III Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Praktikan mempersiapkan laporan PKL di mulai dari awal bulan November 2016 dan selesai bulan Februari 2017.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM**

#### **PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk**

##### **A. Profil Umum Perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk**

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (InfoComm) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Direktur Utama PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Alex Janangkih Sinaga serta di dukung 7 Direktur lainnya. TELKOM menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular*), data & internet dan network & interkoneksi baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi.

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta.

Perkembangan industri Telekomunikasi yang demikian pesat, khususnya di Indonesia, mulanya dihuni oleh dua pemain yaitu Telkom dan Indosat, sehingga dikenal adanya duopoli. Namun, bersamaan dengan munculnya bisnis baru, persaingan antar pelaku dalam industri telekomunikasi menjadi lebih ketat.

Persaingan ini semakin ketat dengan keluarnya UU No. 5 Tahun 1999, tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan usaha tidak sehat. Sampai tahun 2008 diperkirakan ada 10 operator besar di Indonesia, dimana satu dengan lainnya bersaing dalam berbagai bentuk produk telekomunikasi diantaranya yang paling ketat adalah persaingan dalam bentuk pemasaran celluler phone.

Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (52,47%), dan 47,53% dimiliki oleh Publik, Bank of New York, dan Investor dalam Negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, termasuk PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Group terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis legacy sampai New Wave Business. Untuk meningkatkan business value, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah portofolio bisnisnya menjadi *TIMES (Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service)*. Untuk menjalankan portofolio bisnisnya, Telkom Group memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

## **B. Visi dan Misi Perusahaan**

Visi:

*“To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services (“TIMES”) player in the region”*

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoComm* terkemuka dikawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut kekawasan Asia Pasifik.

Misi:

1. Menyediakan layanan “*more for less*” TIMES.
2. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

### C. Makna Logo



Pada tanggal 17 Agustus 2013 bertepatan dengan Hari Ulang Tahun Republik Indonesia ke-68, dan dengan mengambil semangat ulang tahun RI, Telkom memperkenalkan penampilan baru logo Telkom yang mencerminkan komitmen Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa Indonesia. Penampilan logo baru tersebut mencakup perubahan logo secara menyeluruh dan terintegrasi dengan empat aspek dasar perusahaan, yaitu transformasi

bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi serta sumber daya manusia.

Berikut penjabaran filosofi dari tiap warna yang terdapat dalam logo baru:

1. Merah : Berani, Cinta, Energi, Ulet. Mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.
2. Putih : Suci, Damai, Cahaya, Bersatu Mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
3. Hitam : Warna Dasar Melambangkan kemauan keras.
4. Abu-Abu : Warna Transisi Melambangkan teknologi.

Dengan tetap mengacu kepada filosofi Telkom Corporate, yaitu Always The Best – sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dan senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi sebuah kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya akan membawanya menjadi yang terbaik.

#### **D. Tujuan Perusahaan**

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

#### **E. Strategi Perusahaan**

1. Mengoptimalkan layanan POTS dan memperkuat infrastruktur *broadband*.
2. Mengkonsolidasikan dan mengembangkan bisnis sambungan telepon nirkabel tidak bergerak/*Fixed Wireless Access* (“FWA”) serta mengelola portofolio nirkabel.

3. Mengintegrasikan Solusi Ekosistem Telkom Group.
4. Berinvestasi di layanan Teknologi Informasi (TI).
5. Berinvestasi di bisnis media dan *edutainment*.
6. Berinvestasi pada peluang bisnis *wholesale* dan internasional yang strategis.
7. Berinvestasi pada peluang domestik yang strategis dengan mengoptimalkan penggunaan aset yang dimiliki.
8. Mengintegrasikan *Next Generation Network* (“NGN”) dan *Operational support system, Business support system, Customer support system and Enterprise relations management* (“OBCE”).
9. Menyelaraskan struktur bisnis dengan pengelolaan portofolio.
10. Melakukan transformasi budaya Perusahaan.

**F. Profil Umum PT. Telkom Unit Enterprise Regional II Menara Multimedia Divisi Enterprise Service (DIVES).**

Unit Enterprise Regional II Jakarta atau yang dikenal sebagai UNER II Jakarta merupakan Unit di Lingkungan *Divisi Enterprise Service* (DIVES) yang mengelola *Corporate Customer* di Area Jakarta dan sekitarnya (Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi, Serang, Karawang, Purwakarta).

Total *Corporate Customer* yang dikelola Oleh UNER II (Unit Enterprise Regional II) adalah 2.089 *customer* yang disegmentasikan menjadi 6 yaitu :

1. *Finance & Banking*
2. *Government, Army, & Police*
3. *Manufacturing*

4. *Mining & Construction*
5. *Trade & Industrial Park*
6. *Trading & Service*

Pada Tahun 2010 ini Unit Enterprise Regional II (UNER II) mengembang target revenue sebesar Rp 4,367 Trilyun yang merupakan 57% dari Target DIVES.

Unit Enterprise Regional II (UNER II) berkantor di 3 tempat yaitu :

1. Menara Multimedia, Jl. Kebon Sirih No 12 Jakarta Pusat
2. Area 1, Komplek Sun City Bekasi C 71 & Kantor Telkom Bogor Lt. 6 – Jl. Pajajaran
3. Area 2, Graha Telkom Tangerang Lt. 8 Jl. Pahlawan Seribu BS

Jumlah karyawan yang berinteraksi di Unit Enterprise Regional II (UNER II) adalah 285 Orang, yang 62% merupakan account manager dari berbagai level. Dalam kegiatan operasional, UNER 2 di pimpin oleh seorang GM yang dibantu oleh para Manager, Coordinator of Account Manager (CAM), dan Operational Manager (OM).

PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Menara Multimedia Divisi Enterprise Service adalah salah satu divisi di Telkom yang bertanggung jawab sebagai delivery channel 1 layanan infocom (pelayanan informasi telekomunikasi) kepada pelanggan korporasi (*Corporate Customer*) di seluruh Indonesia.

Sejarah Telkom Enterprise diawali dengan pembentukan probis Enterprise pada 5 Mei 2000 yang bertugas untuk merancang strategi yang berkaitan dengan aspek teknis, operasional, pemasaran, dan pengembangan bisnis bagi Corporate Customer. Probis Enterprise kemudian diubah menjadi Organisasi Pusat Pelayanan Pelanggan Enterprise pada 22 April 2002 untuk mengkoordinasikan berbagai Unit di Telkom dalam memberikan layanan yang lebih kompetitif bagi Corporate Customer.

Setelah melalui beberapa perubahan perubahan strategis dilakukan Direksi Telkom melalui Keputusan Direksi Nomor: KD.37/PS.150/CTG-10/2004 tanggal 6 Agustus 2004, dengan menetapkan Enterprise Service Center sebagai Divisi dengan status revenue center dengan nama baru *Divisi Enterprise Service* atau Telkom Enterprise.

Sejalan dengan strategi Telkom yakni menjadi “full service and network telecommunications provider” Telkom Enterprise bertindak sebagai delivery channel ke Corporate Customer atas 4 product portofolio yakni Fixed Phone (*TELKOM Phone*), Mobil Phone (*TELKOMSEL*), Data & Internet, dan Fixed Wireless Access (*TELKOM Flexi*).

Pegawai Telkom Enterprise atau Divisi Enterprise Service mengorganisasikan diri melalui SEKAR (Serikat Karyawan) sebagai saluran aspirasi pegawai ke Management. Kesepakatan antara Sekar dan Perusahaan dituangkan didalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang direvisi setiap tahunnya secara terpusa. Untuk menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, Management

menetapkan pengaturan melalui Keputusan Kepala Divisi yang mengatur Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sebagaimana dituntut regulasi terkait.

PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Menara Multimedia Divisi Enterprise Service menggunakan berbagai teknologi, peralatan, dan fasilitas untuk mendukung penyediaan pelayanan kepada pelanggan, baik yang dioperasikan unit lain di Telkom maupun yang dikelola sendiri. Karena bagi perusahaan ini pelayanan sepenuhnya kepada pelanggan merupakan strategi yang utama demi keberhasilan perusahaan, sumber utama pendapatan dari PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Menara Multimedia Divisi Enterprise Services berasal dari penjualan jasa-jasa kepada pelanggan.

Dalam sistem pembukuan atau pencatatan, PT. Telekom Unit Enterprise Regional II (UNER 2) *Divisi Enterprise Services* Menara Multimedia mengalami perubahan yang semula dilakukan secara manual menggunakan sistem Microsoft berupa *Excel* maupun *Word* dan sistem yang digunakan adalah Sistem Informasi Pegawai (SIPEG) terdapat di bagian Sumber Daya Manusia (SDM), Sistem Informasi Manajemen Keuangan (SIMKEU) terdapat di bagian Keuangan, dan Sistem Material (SIMAT) terdapat di bagian logistik. Sistem-sistem tersebut masih belum bisa terintegrasi dengan pusat, dengan kata lain semua sistem tersebut berdiri sendiri tidak terkoneksi dengan kantor pusat, sehingga kantor pusat tidak bisa mengontrol atau mengambil data yang diperlukan secara online, jadi ketika akan mengirimkan data harus dilakukan secara manual.

Oleh karena itu PT. Telkm Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia ingin melakukan penyeragaman sistem pada

seluruh pencatatan atau pembukuan menggunakan aplikasi bisnis berbasis *Customers Experience Management (CXM)*. Dapat dibayangkan dengan menggunakan sistem manual, banyak celah kebocoran yang tidak dapat dipantau secara langsung disamping biaya yang dikeluarkan cukup besar hanya untuk mengirimkan laporan yang belum dapat diandalkan keakuratannya, apalagi jika terjadi kesalahan pada laporan yang telah dibuat dan harus dilakukan perbaikan, dan beberapa hal penting lainnya.

Penerapan Sistem CXM dimulai pada tahun 2015 hingga sekarang, PT Telekomunikasi,Tbk Divisi Enterprise Service telah mulai memutuskan menggunakan CXM, penerapan ini dimulai dari 4 alur proses bisnis yaitu: 1.)Menu Dashboard (Cash In Current Month Ratio), 2.)Menu Payments (Unaddressed Payments, Dispatch Unaddressed Payments), 3.)Manage Payments (Manage Bank Reconciliation), 4.)Manage Payments (Reports KKP/Work Sheet).

#### **G. Fungsi Sosial dan Ekonomi PT Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Menara Multimedia Divisi Enterprise Service.**

Dengan berdirinya PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk memberikan pengaruh sosial dan ekonomi bagi masyarakat di Indonesia serta bagi perusahaan-perusahaan yang membutuhkan jasa dari PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk dan juga bagi pemerintah.

Adapun pengaruh sosial dan ekonomi sebagai berikut :

- a. Fungsi sosial PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk :
  1. Memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat;
  2. Memberikan kesejahteraan bagi karyawan;
  3. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa dan pelajar untuk melaksanakan

PKL dan riset dalam perusahaan untuk menyelesaikan studinya;

b. Fungsi Ekonomi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk :

1. Penyedia jasa listrik satu-satunya dan merupakan perusahaan yang paling berpengaruh di Indonesia;
2. Penyedia jasa jaringan internet yang berhubungan langsung dengan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan internet sehari-hari;

#### **H. Nilai-nilai PT Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia**

Nilai-nilai PT Telkom yang dapat digunakan sebagai prinsip dalam menjalankan kegiatan organisasi antara lain :

a. Saling Percaya

Suasana saling menghargai dan terbuka diantara sesama anggota perusahaan yang dilandasi oleh keyakinan akan integritas, itikad baik, dan kompetensi dari pihak-pihak yang saling berhubungan dalam penyelenggaraan praktek bisnis yang bersih dan beretika.

b. Integritas

Wujud dari sikap anggota perusahaan yang secara konsisten menunjukkan kejujuran, keselarasan antara perkataan dan perbuatan, dan rasa tanggung jawab terhadap pengelolaan perusahaan dan pemanfaatan kekayaan untuk kepentingan baik jangka pendek maupun jangka panjang serta rasa tanggung jawab terhadap semua pihak berkepentingan.

c. Peduli

Cermin dari suatu niat untuk menjaga dan memelihara kualitas kehidupan kerja yang dirasakan anggota perusahaan, pihak-pihak yang

berkepentingan dalam rangka bertumbuh kembang bersama, dengan dijiwai kepekaan terhadap setiap permasalahan yang dihadapi perusahaan serta mencari solusi yang tepat.

d. Pembelajaran

Sikap anggota perusahaan untuk selalu berani mempertanyakan kembali sistem dan praktek pembangunan, manajemen dan operasi serta berusaha menguasai perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir demi pembaruan perusahaan secara berkelanjutan.

**I. Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk.**

Direktur Utama Group dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh 7 orang Direktur yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.

1. Direktur Utama Group

Bertanggung Jawab atas pengelolaan usaha melalui optimalisasi seluruh sumber daya secara efisien, efektif dan sinergis. Pengelolaan Perusahaan dalam meningkatkan strategi bisnis, pendistribusian dan penjualan dalam jumlah dan mutu yang memadai secara efisien, meningkatkan kualitas internet dan keandalan serta pelayanan pelanggan, dan memastikan terlaksananya corporate governance pada PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk

2. Direktur Enterprise & Business Services

Bertanggung jawab atas perencanaan kerja, dan pelayanan yang dikelola. Fokus pada pengelolaan bisnis segmen *Enterprise & Wholesale* serta pengelolaan Divisi Enterprise Service, Divisi Business Service dan Divisi Carrier & Interconnection Service.

3. Direktur Network IT & Solution

Bertanggung jawab atas jaringan dan teknologi informasi yang dikelola oleh perusahaan. Fokus pada pengelolaan *Infrastructure Planning & Development, Network Operation Policy*, dan pengendalian operasional infrastruktur melalui Divisi Infrastruktur Telekomunikasi, Divisi Access, dan Maintenance Service Center.

4. Direktur Consumer Services

Bertanggung jawab atas pelayanan kepada konsumen perusahaan dalam segala fasilitas yang harus memuaskan konsumen. Fokus dalam pengelolaan bisnis segmen konsumen serta pengendalian operasi Divisi Consumer Services Barat dan Divisi Consumer Services Timur serta Divisi Telkom Flexi.

5. Direktur Wholesale & International

Bertanggung jawab atas penjualan kepada pelanggan internasional (luar negeri). Fokus pada pengelolaan fungsi bisnis segmen wholesale dan international, serta pengendalian segala bentuk operasional Divisi Wholesale Services.

6. Direktur Keuangan

Bertanggung jawab atas keuangan perusahaan yang terjadi ketika transaksi sedang berlangsung dan pengelolaan. Fokus pada pengelolaan keuangan Perusahaan serta mengendalikan operasi keuangan secara terpusat melalui unit Finance, Billing & Collection Center.

#### 7. Direktur Innovation & Strategic Portfoli

Bertanggung jawab atas segala bentuk perencanaan perusahaan dan strategi perusahaan untuk menghasilkan keuntungan. Fokus pada pengelolaan fungsi *Corporate Strategic Planning, Strategic Business Development, Innovation Strategy & Synergy* serta pengendalian operasi unit-unit: Divisi Solution Convergence dan Innovation & Design Center.

#### 8. Direktur Human Capital Management

Bertanggung jawab dalam pengembangan dan administrasi Sumber Daya Manusia. Fokus pada manajemen SDM Perusahaan serta penyelenggaraan operasional SDM secara terpusat melalui unit Human Capital Center, serta pengendalian operasi unit Telkom Corporate University Center, Assessment Center Indonesia serta Community Development Center.

### **J. Struktur Organisasi PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Menara Multimedia Divisi Enterprise Service.**

PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Menara Multimedia Divisi Enterprise Service berada dibawah struktur Direktur Enterprise & Business Services. General Manager (GM) Enterprise Regional II Menara Multimedia dibantu oleh delapan manager dan satu sekretariat yang dibawah langsung serta dua Manager yang dibawah secara tidak langsung. Sebagai berikut praktikan uraikan fungsi kerja dari setiap bagian/jabatan.

#### 1. General Manager (GM)

- a. Melakukan strategi unit kerja

- b. Melaksanakan visi dan misi serta program penerapan.
  - c. Melakukan Pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM)
  - d. Mengadakan kontrak dan korespondensi dengan Customer
2. Asisten Manager UNER (Unit Enterprise Regional) Sekretaris
- a. Mengidentifikasi kompetensi para karyawan/staf
  - b. Mengkordinasikan kebutuhan SDM Unit Enterprise Regional II dengan DIVES (Divisi Enterprise Service).
  - c. Memastikan dan menjaga terpeliharanya kerahasiaan data Perusahaan
3. Manager Customer Solution
- a. Design Solution, yang menangani bagaimana mempertahankan produk tetap menjadi perhatian publik terutama customer dalam hal design produk.
  - b. Produk Management, menangani/memanage produk yang akan dipasarkan kepada customer. Terutama dalam hal jumlah (kuantitas) produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pasar
  - c. Data Management, mempunyai tugas manage (mengatur) segala data yang berhubungan dengan produk dan customer yang bekerja sama dengan perusahaan
4. Manager General Suport
- a. Performance Reporting, membuat rapat kinerja dan membuat laporan performance Telkom Enterprise secara mingguan, bulanan, tahunan.

- b. Quality Management, bertindak sebagai mengatur (memanage) kualitas produk yang akan dipasarkan dengan melakukan pencapaian Rencana Kinerja Operasi Bulanan(RKOB).
- c. Logistic, Legal, and Compliance bertugas menetapkan sistem pengadaan barang dan menjamin keamanan dalam penyimpanan barang/produk

#### 5. Manager Area

Yang terdiri dari empat bagian (wilayah):

- a. Manager area 1 bagian Jakarta Pusat
- b. Manager area 2 bagian Jakarta Selatan
- c. Manager area 3 bagian Jakarta Timur
- d. Manager area 4 bagian Jakarta Utara

Tugas dari Manager Area adalah mengelola anggaran dan administrasi perkantoran.

#### 6. Coordinator Account Manager (AM)

- a. Mengelola anggaran dan pembinaan Sumber Daya Manusia SDM
- b. Mencari pelanggan dengan strategi pengelolaan pelanggan
- c. Menganalisis Corporate Customer
- d. Menjalin hubungan yang baik dengan Group Account Manager

#### 7. Group Account Manager (AM)

- a. Memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas yang optimal (maksimum)
- b. Membuat program-program yang fleksibel dalam rencana penjualan

- c. Mencapai rencana penjualan
  - d. Melakukan otorisasi sesuai perjanjian berlangganan
8. Manager Corporate Customer Care Area II
- a. Service Delivery, bertugas dalam pelayanan terhadap customer dengan langsung mendatangi rumah customer tersebut dan menerima keluhan dari pelanggan.
  - b. Quality of Service Management, manage kualitas dari pelayanan kepada customer, mengawasi distribusi keluhan pelanggan dan mengidentifikasi penyelesaian keluhan pelanggan.
  - c. Customer Contact Center, sebagai pusat informasi para customer dan menginventarisasi daftar pelanggan dengan customized billing.
  - d. Customer Care Support, merupakan bentuk pelayanan 'Peduli Customer' dan menginventarisasi daftar pelanggan dengan customized billing.
9. Manager Billing and Collection Area II
- a. Customer Billing, yang bertugas melayani pembayaran tagihan customer.
  - b. Invoicing and Collection, bertindak sebagai penanganan faktur-faktur yang berhubungan dengan tagihan dan pembayaran customer, mendaftar barang-barang dagangan (produk), menginventarisasi daftar pelanggan dengan customized billing.

- c. Debt Management, menangani (manage) pemasukan dan laba (profit yang diperoleh perusahaan, dan memenuhi dan memonitoring pembayaran tagihan.

**K. Alur Proses Kerja PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Menara Multimedia Divisi Enterprise Service.**

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya Perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, Perusahaan menjalankan 2 kegiatan usaha yang meliputi:

1. Usaha utama:
  - a. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - b. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Usaha Penunjang:
  - a. Menyediakan layanan transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
  - b. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki Perusahaan, antara lain pemanfaatan aset tetap dan aset

bergerak, fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan dan fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

**L. Produk PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Menara Multimedia Divisi Enterprise Service**

PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Menara Multimedia Divisi Enterprise Service dengan visi *“To become a leading Telecommunication, Information, Media Edutainment and Services (“TIMES”) player in the region”* sebagai penyedia jasa teleomunikasi terbesar di Indonesia memiliki keunggulan dari sisi infrastruktur karena didukung pendanaa oleh pemerintah. Dengan keunggulan tersebut TELKOM telah mampu mengembangkan produk yang menjadi 4 (empat) pilar bisnis mereka, yaitu:

1. Fixed Phone (TELKOM Phone)
  - a. Personal Line
  - b. Corporate Line
  - c. Wartel & Telum
2. Mobile Phone (TELKOMSEL)
  - a. Prepaid Services (simPATI)
  - b. Postpaid Services (Halo)
  - c. Network & Interconnection (TELKOM Intercarier)
  - d. Interconnection Services
  - e. Network Leased Services
3. Data & Internet
  - a. Leased Channel Service (TELKOM Link)
  - b. Internet Service (TELKOMNet)

- c. VoIP Service (TELKOM Save & Global 017)
  - d. SMS Service (from TELKOMSEL, TELKOMFlexi & TELKOM SMS)
4. Fixed Wireless Access (TELKOM Flexi)
- a. Prepaid Services (Flexi Trendy)
  - b. Postpaid Services (Flexi Classy)

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

#### **M. Penghargaan PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk**

Adapun beberapa penghargaan yang telah diraih PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk sebagai berikut.

1. Asia Pacific ITC Award 2013:

Telkom Group Raih 2 Penghargaan dalam Asia Pacific ICT Award 2013  
Telkom Group berhasil meraih dua penghargaan dalam ajang Asia Pacific ICT Award 2013 yang diselenggarakan oleh Frost & Sullivan, sebuah lembaga internasional yang bergerak bidang konsultasi dan analisis bisnis berbasis riset asal Amerika Serikat.

2. BUMN Innovation Award:

Telkom Raih 3 Penghargaan BUMN Innovation Award 2013 Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Dahlan Iskan membuka acara BUMN

Innovation Expo & Award 2013, Kamis (27/6). Ajang tersebut digelar selama tiga hari mulai 27 sd 30 Juni di Hall A Jakarta Convention Center.

3. TelkomGroup Raih Penghargaan Top IT & Telco 2016:

Jakarta, 23 November 2016 – PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) dinobatkan sebagai Perusahaan terbaik di bidang IT dan Telco di Indonesia. Predikat tersebut disandang setelah BUMN tersebut meraih berbagai penghargaan bergengsi dalam ajang TOP IT & Telco 2016. Penghargaan tersebut adalah TOP IT Corporate Best Practice, TOP IT Special Recognition, TOP IT Leadership untuk Direktur Utama Telkom Alex J Sinaga, Top CSR based on IT, serta Top Internet Service Provider untuk produk IndiHome. Penghargaan diterima oleh Direktur Network & IT Solution Telkom Abdus Somad Arief di Jakarta,

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Praktikan melaksanakan praktik kerja lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk menara Telekomunikasi area kebon sirih selama 40 hari kerja, praktikan ditempatkan pada Divisi Enterprise Service (DIVES) khususnya pada *Manage Billing and Collection* berbasis aplikasi bisnis Customers Experience Management CXM yang bertugas untuk melayani penagihan customer, manage pemasukan dan laba (profit), manage payment para customers yang sudah dibayarkan.

Dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan di PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia agar praktikan dapat mengakses aplikasi bisnis berbasis *Customers Experience Management* (CXM) praktikan harus menggunakan account milik pembimbing praktikan agar dapat mengakses aplikasi CXM, karena account yang terdapat pada aplikasi CXM tersebut hanya dapat di akses oleh pegawai tetap di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Praktikan melakukan tugas-tugas yang akan dikerjakan pada bagian keuangan tersebut praktikan diberikan petunjuk serta arahan-arahan yang baik oleh pembimbing maupun dari para pegawai tentang bagaimana cara mengerjakan pekerjaan yang baik dan cara menggunakan aplikasi *Customers Experience Management* (CXM). Dengan data-data yang telah tersedia pada aplikasi CXM memudahkan Praktikan untuk menyelesaikan pekerjaan. Pekerjaan yang praktikan

lakukan di PT. Telkom Unit Enterprise Regional II Divisi Enterprise Service Menara Multimedia

1. Mengalokasikan alur proses bisnis yang terdapat pada aplikasi Customers Experience Management (CXM)
2. Melakukan Manage Payments – Pencatatan Manage Unidentified Payments berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM)
3. Melakukan Manage Payments – Reports Work Sheet (KKP) berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM)

Selama Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia. Praktikan juga diberikan pengarahan tentang tata cara pemakaian aplikasi komputer, mesin printer, mesin fotokopi. dan juga diberikan pengarahan tentang letak berkas para pelanggan dan dokumen-dokumen lainnya guna menunjang kelancaran dalam melaksanakan kegiatan PKL.

## **B. Pelaksanaan PKL**

Dalam melaksanakan tugas di PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia praktikan harus bisa memiliki keterampilan dan pemahaman yang bagus dalam melaksanakan tugas-tugas yang akan dikerjakan selama praktikan PKL. Praktikan mengerjakan beberapa tugas selama di tempat PKL, praktikan memulai PKL pada tanggal 1 Agustus 2016, praktikan ditempatkan pada bagian keuangan khususnya pada *Payments* dan *Manage Payments*, PKL praktikan berakhir pada tanggal 27 September 2016.

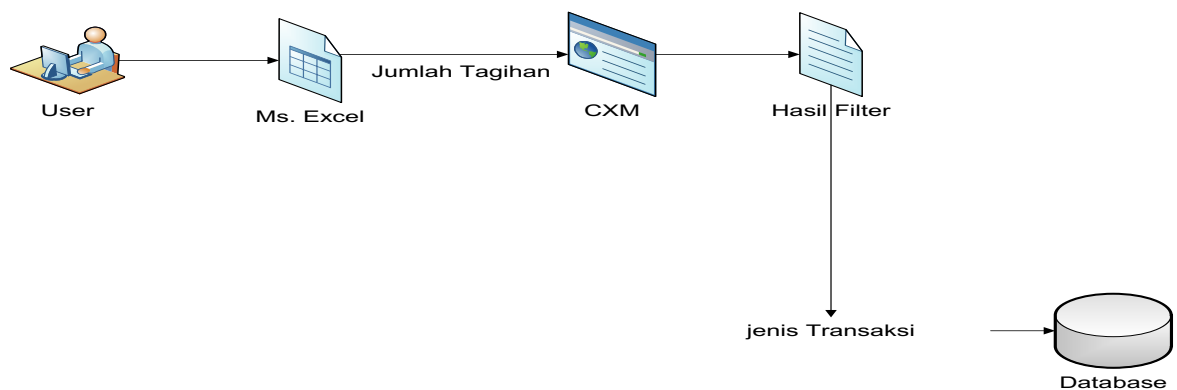
Selama praktikan melakukan PKL di PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia Praktikan diberikan arahan oleh Finance Supervisor mengenai bidang kerja yang terdapat di PT. Telkom selanjutnya praktikan di tempatkan di bagian *Manage Billing and Collection* berbasis aplikasi bisnis *Customers Experience Management CXM* yang bertugas untuk melayani penagihan customer, memanage pemasukan dan laba (profit), memanage payment para customers yang sudah dibayarkan. Setelah itu, praktikan diberikan arahan oleh 21 Supervisor Finance mengenai mengenai struktur organisasi, peraturan yang berlaku, dan ruang lingkup pekerjaan yang terdapat di bagian *Manage Billing and Collection*. Kemudian, praktikan dibimbing untuk mengerjakan tugas yang diberikan oleh pembimbing. Penjelasan lebih rinci mengenai pelaksanaan PKL di PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia yang praktikan laksanakan adalah sebagai berikut:

**1. Mengalokasikan alur proses bisnis yang terdapat pada aplikasi Customers Experience Management (CXM)**

PT Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service menara multimedia sebelum menggunakan aplikasis bisnis berbasi *Customers Experience Management CXM* dalam sistem pembukuan atau pencatatan, PT. Telkom melakukan secara manual menggunakan sistem Microsoft berupa *Excel* maupun *Word* dan sistem yang digunakan adalah Sistem Informasi Pegawai (SIPEG) terdapat di di bagian Sumber Daya Manusia (SDM), Sistem Informasi Manajemen Keuangan (SIMKEU) terdapat di bagian Keuangan, dan Sistem Material (SIMAT) terdapat di bagian logistik. Sistem-sistem tersebut masih belum

bisa terintegrasi dengan pusat, dengan kata lain semua sistem tersebut berdiri sendiri tidak terkoneksi dengan kantor pusat, sehingga kantor pusat tidak bisa mengontrol atau mengambil data yang diperlukan secara online, jadi ketika akan mengirimkan data harus dilakukan secara manual. Maka dari itu PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia menggunakan aplikasis bisnis berbasis *Customers Experience Management* CXM guna memperlancar alur proses bisnis yang ada.

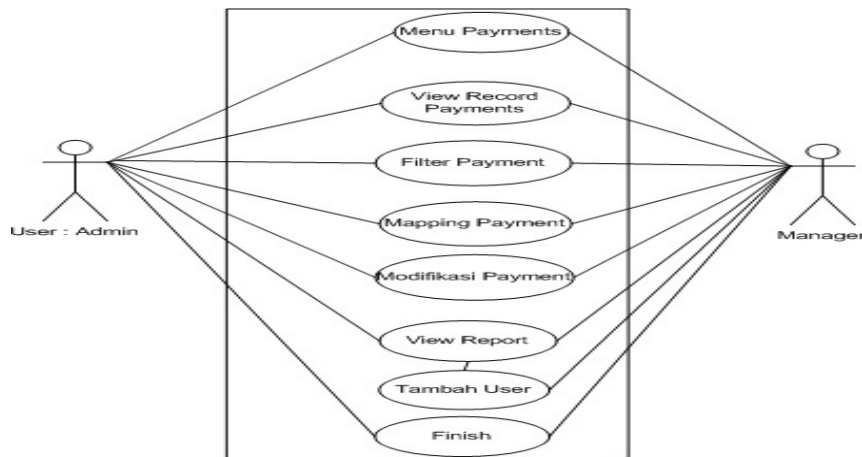
Adapun beberapa proses-proses alur bisnis berbasis aplikasi *Customers Experience Management* (CXM) sebagai berikut:



**a.)Unaddress Payment**

- a.) Proses unaddress payment praktikan melihat data rekening Koran yang ada di Microsoft Excel, ambil jumlah tagihan para customers yang tersedia di *Customers experience management* (CXM) di menu unaddress payment, filter hasil jumlah tagihan, kemudian dispatch payment dan siap di laporkan kepada atasan.

b.) Proses Menu Payment, sistem pembayaran melalui aplikasi berbasis Customers Experience Management (CXM). Pada perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk menjalin kerjasama dengan sejumlah lembaga perbankan untuk mendukung fasilitas e-payment.



c.) c.)Proses Menu Payment

Adapun langkah-langkah yang praktikan kerjakan pada saat melakukan payment melalui aplikasi *Customers Experience Management (CXM)*:

1. Menu Payment, Praktikan dapat mencatat pembayaran dan melihat seluruh transaksi nasabah pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk
2. View Record Payment, Praktikan dapat melihat data pembayaran telepon dari nasabah PT. Telekomunikasi Indonesia.
3. Filter Payment, Praktikan dapat menyaring data pembayaran untuk di masukan kedalam billing pembayaran yang tersedia pada aplikasi *Customers Experience Management (CXM)*.

4. Mapping Payment, Praktikan melakukan pengelompokan payment berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dan menyiapkan data payment ke divisi yang di tuju.
5. Modifikasi Payment, Praktikan dapat mengubah atau menghapus pengelompokan data payment yang sudah jadi.
6. View Report, Praktikan dapat melihat hasil laporan payment yang telah selesai di update.
7. Finish, Setelah praktikan selesai melakukan laporan payment dan dikirim ke divisi yang dituju.

## **2. Melakukan Manage Payments – Manage Unidentified Payments berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM) bulan Juli 2016**

Pencatatan Unidentified Payments (Pembayaran tak dikenal) pada aplikasi *Customers Experience Management CXM* dengan melakukan pencatatan dana yang telah masuk dari para customers PT. Telkom UNER II Divisi Enterprise Service Menara multimedia namun belum langsung teridentifikasi pelanggannya atau belum tercatat sebagai dana yang telah masuk. Pada dasarnya sistem pembayaran adalah tata-cara atau prosedur yang saling berkaitan dalam pemindahan sejumlah nilai uang (alat pembayaran) dari satu pihak ke pihak lain yang terjadi karena adanya transaksi pembayaran. Pengertian sistem pembayaran menurut UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia pasal 1 angka 6 “Sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan pembayaran”.

Adapun langkah-langkah yang praktikan kerjakan pada saat melakukan Manage Unidentified sebagai berikut:

1. Pertama praktikan menyiapkan tanggal mulai transaksi pada saat customers melakukan pembayaran yang telah diberikan oleh supervisor
2. Kemudian praktikan mengecek tanggal akhir transaksi customers saat melakukan pembayaran dan jumlah pembayarannya.
3. Setelah mengecek praktikan mengecek data nama bank yang menjadi tujuan customers pada saat melakukan pembayaran.
4. Lalu praktikan mencari nama akun yang didaftarkan pada bank-bank tertentu.
5. Setelah praktikan mencari nama akun praktikan melakukan pencarian menggunakan description atau amount.

Pemilihan menu : **Payments > Manage Payments > Manage Unidentified**

### **Payments**

#### **3. Melakukan Manage Payments – Reports Work Sheet (KKP) berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM) bulan Agustus 2016**

PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia dalam melaksanakan Reports Work Sheet/Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) yang berisi tentang berkas-berkas dari seluruh informasi yang diperoleh, analisis yang dibuat, dan kesimpulan yang didapat selama melaksanakan Kertas Kerja Pemeriksaan. Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) terdiri dari semua awal tanggal mulai transaksi hingga tanggal akhir transaksi yang dilakukan para pelanggan/customer.

Adapun langkah-langkah yang praktikan kerjakan saat melaksanakan *Reports Work Shhet / Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP)* berbasis aplikasi bisnis *Customers Experience Management CXM* sebagai berikut:

1. Pertama praktikan melakukan pencarian tanggal awal mulai transaksi para pelanggan dan menulis nama obyek pemeriksaan yang tersedia pada aplikasi CXM.
2. Kedua praktikan melakukan pencarian tanggal akhir transaksi para pelanggan yang tersedia pada aplikasi CXM
3. Selanjutnya praktikan melakukan pengelompokan dari masing-masing departements tiap unit agar menjadi pengelompokan customers yang tersedia pada aplikasi CXM.
4. Praktikan memasukan user CXM guna mengakses pencarian transaksi para pelanggan.
5. Lalu praktikan mencari nama bank yang menjadi tujuan transfer pelanggan yang tersedia pada aplikasi CXM.
6. Praktikan memasukan nama Account Name pelanggan dan melakukan pencarian nama pelanggan yang sudah transfer guna membuat Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP).
7. Terakhir praktikan melkukan pencarian/Search nama pelanggan yang telah melakukan transfer yang tersedia pada aplikasi CXM.

Pilihan menu: **Payments > Manage Payments > Reports > Work Sheet (KKP)**

Setelah praktikan selesai melakukan Reports KKP praktikan meng-klik pada download Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) detail reports yang tersedia pada aplikasi CXM untuk mengetahui hasil laporan.

### **C. Kendala Yang Dihadapi**

Selama Praktikan melaksanakan PKL di PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia tidak lepas dari kendala-kendala yang tentunya mengganggu kelancaran kegiatan PKL. Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh praktikan selama PKL adalah:

1. Pada awalnya praktikan dalam menjalani tugas-tugas bidang *Manage Billing and Collection* di PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia saat melakukan praktek kerja karena sebelumnya hanya mendapat teori saja dibangku perkuliahan.
2. Adanya kesalahan jaringan internet untuk menyambungkan sistem aplikasi yang dipakai sehingga tidak bisa dibukanya *system Manage Unidentified Payments* pada aplikasi CXM sehingga memperlambat pekerjaan.
3. Praktikan harus dapat menguasai penggunaan *Customers Experience Management (CXM)* serta cara mengakses karena dalam tugasnya praktikan sering menggunakan aplikasi tersebut, tetapi praktikan hanya terkendala karena cara mengakses aplikasi CXM saja.
4. Kurangnya komputer untuk melaksanakan tugas praktikan.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Usaha-usaha yang dilakukan praktikan dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi praktikan saat melakukan kegiatan PKL adalah :

1. Mempelajari tugas-tugas yang diberikan oleh pembimbing dan lebih banyak bertanya kepada pembimbing maupun pegawai lain di bagian *Manage Billing and Collection* PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divisi Enterprise Service Menara Multimedia.
2. Memasang kabel LAN internet ke laptop sendiri untuk kegiatan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk sehingga tidak terpengaruh apabila ada kerusakan jaringan Wifi internet pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk
3. Mempelajari tentang penggunaan aplikasi *Customers Experience Management (CXM)* yang diberikan oleh pembimbing apabila praktika belum memahaminya maka praktikan bertanya langsung kepada pembimbing maupun pegawai.
4. Praktikan membawa laptop sendiri, di karenakan kurangnya computer agar praktikan dapat mengerjakan pekerjaan lebih lancar.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Selama melaksanakan PKL di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Menara Multimedia area Kebon Sirih praktikan dapat mengambil kesimpulan, sebagai berikut:

1. Praktikan dapat mengoperasikan aplikasi *Customers Experience Management (CXM)* dibagian keuangan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Menara Multimedia area Kebon Sirih.
2. Praktikan dapat menjalankan kegiatan operasional keuangan yang berlangsung pada bagian keuangan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Menara Multimedia area Kebon Sirih.
3. Praktikan dapat belajar menghargai waktu dan bertanggung jawab atas tugas-tugas yang telah diberikan.
4. Praktikan telah mengetahui suasana didalam dunia kerja setelah melaksanakan kegiatan PKL.

Praktikan menyadari bahwa ternyata dunia kerja tidak semudah yang dibayangkan dan sangat jauh berbeda dengan apa yang didapat pada bangku kuliah. Disini praktikan dituntut untuk lebih disiplin dalam waktu dan lebih bersikap mandiri dan tegas dalam melakukan suatu pekerjaan.

Selama proses PKL praktikan mengerjakan banyak tugas yang sebelumnya belum pernah praktikan lakukan dibangku kuliah. Praktikan diberikan pengetahuan tentang bagaimaa mengaplikasikan dan menjalankan suatu pekerjaan yang akan

berguna untuk didunia kerja. Selain itu kegiatan PKL ini juga memberikan pengalaman yang sangat penting dan berharga terutama dalam kehidupan sehari-hari.

**Saran:**

1. Bagi Praktikan
  - a. Praktikan harus lebih mempersiapkan diri dan memperbanyak pengetahuan serta keterampilan guna memperlancar pelaksanaan PKL;
  - b. Praktikan harus lebih baik lagi dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh pembimbing.
  - c. Praktikan harus disiplin dalam hal waktu
2. Bagi Universitas Negeri Jakarta
  - a. Terus menjalin kerja sama dengan perusahaan atau instansi-instansi agar pelaksanaan PKL dapat lebih baik lagi;
  - b. Memberikan informasi dan panduan kepada praktikan sebelum masuk langsung ke dunia kerja;
  - c. Harus lebih komunikatif lagi kepada mahasiswa tentang pelaksanaan PKL.
3. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk
  - a. Diharapkan pembimbing dapat lebih komunikatif lagi terhadap peserta PKL agar pelaksanaan PKL dapat berjalan dengan lancar;
  - b. Terus saling bekerja sama dengan Universitas-universitas agar pelaksanaan PKL berjalan dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari internet:

FE-UNJ. (2011). *Pedoman Praktik Kerja Lapangan*. Jakarta; Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

[www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id) (Diakses pada tanggal 24 November 2016 pukul 11:10)

<http://katadata.co.id/berita/2016/05/04/pengangguran-terbanyak-lulusan-sekolah-kejuruan-dan-diploma> ( Diakses pada tanggal 24 November 2016 pukul 18:37 WIB).

<http://katadata.co.id/berita/2015/05/05/jumlah-penduduk-yang-menganggur-meningkat#sthash.SdnrDN1p.dpbs>. (Diakses pada tanggal 24 November 2016 pukul 19:00 WIB).

<http://ainie-sukses.mhs.narotama.ac.id/2014/04/25/visimisitujuan-dan-sasaran-pt-telkom-2/> (Diakses pada tanggal 24 November 2016 pukul 22:50 WIB).

[www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id) (Diakses pada tanggal 24 November 2016 pukul 11:10)

<http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-alat-pembayaran-definisi.html> (Diakses pada tanggal 7 Desember 2016 pukul 20:00).

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin MHD Habibi. 2010 *Pengelola Aset Tetap (Barang Milik Daerah*
- Doli D. Siregar 2015 *Manajemen Aset*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama
- Yusuf, M. 2010. *Langkah Pengelolaan Aset Daerah Menuju Pengelolaan Keuangan Daerah Terbaik*. Jakarta Salemba Empat
- FE-UNJ. (2011). *Pedoman Karya Ilmiah Jakarta*; Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
- Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrual Pada Pemerintah Daerah Peraturan Menteri Dalam Negeri RI No. 64 Tahun 2013
- Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 2456 2016 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Berita Acara Serah Terima Pemusnahan Kewajiban Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum Dari Pemegang SIPPT Kepada Pemrov DKI Jakarta
- Keputusan Gubernur DKI Jakarta No 55 Tahun 2012 Tentang Pemanfaatan Barang Milik Daerah (BMD)
- Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 41 Tahun 2001 Tentang Tata Cara Penerimaan Kewajiban Dari Para Pemegang SIPPT Kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 228 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Keputusan Gubernur No. 41 Tentang Tata Cara Penerimaan Kewajiban Dari Para Pemegang SIPPT Kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 255 Tahun 2016 Tentang Organisasi  
dan Tata Kerja Badan Pengelola Aset Daerah (BPAD)

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI No. 19 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan  
Barang Milik Daerah (BMD)

<http://mediaindonesia.com/read/detail/129416-rp10-triliun-aset-dki-tidak-terlacak-1>  
(Diakses pada sabtu, 5 mei 2018)

<https://news.okezone.com/read/2017/10/23/338/1800753/6-000-temuan-bpk-di-laporan-keuangan-pemprov-dki-sandi-kita-bereskan-untuk-kejar-wtp>  
(Diakses pada sabtu, 5 mei 2018)

<https://news.detik.com/berita/d-3516990/keempat-kalinya-pemprov-dki-dapat-opini-wdp-dari-bpk> (Diakses pada sabtu, 5 mei 2018)

<https://katadata.co.id/berita/2017/10/27/kejar-opini-wtp-sandiaga-tindaklanjuti-temuan-bpk-kasus-sumber-waras> (Diakses pada sabtu, 5 mei 2018)

<http://nitiawijilestari.blogspot.co.id/2016/11/pengantar-manajemen-aset.html>  
(Diakses pada rabu 9 mei 2018)

<http://ajengfitrianimutia.blogspot.co.id/2016/01/definisi-manajemen-aset-menurut-para.html> (Diakses pada 9 mei 2018)

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Pembimbing</b>
Senin, 1 Agustus 2016	Perkenalan Mahasiswa PKL (Praktik Kerja Lapangan)	Bapak Angga
Selasa, 2 Agustus 2016	Memasukan Saldo Hutang Usaha Lainnya Hutang Usaha PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divis Enterprise Service Menara Multimedia Juli 2016	Bapak Angga
Rabu, 3 Agustus 2016	Memasukan Saldo Hutang Usaha yang Belum Ditagih Barang dan Jasa ke Hutang Usaha PT. Telkom Unit Enterprise Regional II (UNER II) Divis Enterprise Service Menara Multimedia Juli 2016	Bapak Angga
Kamis, 4 Agustus 2016	Melakukan Verifikasi Material Bulan Juli 2016	Bapak Angga
Jumat, 5 Agustus 2016	Pengarsipan Absensi DIVES Bulan Juli 2016	Ibu Maya
Senin, 8 Agustus 2016	Melakukan Alur Proses Bisnis Berbasis Aplikasi Customers Services Experience (CXM)	Bapak Sindhu dan Bapak Angga
Selasa, 9 Agustus 2016	Melakukan Alur Proses Bisnis Berbasis Aplikasi Customers Services Experience (CXM)	Bapak Angga dan Bapak Sindhu
Rabu, 10 Agustus 2016	Melakukan Alur Proses Bisnis Berbasis Aplikasi Customers Services Experience (CXM)	Bapak Angga dan Bapak Sindhu
Kamis, 11 Agustus 2016	Melakukan Alur Proses Bisnis Berbasis Aplikasi Customers Services Experience (CXM)	Bapak Angga dan Bapak Sindhu
Jumat, 12 Agustus 2016	Melakukan Alur Proses Bisnis Berbasis Aplikasi Customers Services Experience (CXM)	Bapak Angga dan Bapak Sindhu
Senin, 15 Agustus 2016	Izin Sakit	-
Selasa, 16 Agustus 2016	Membuat Pencatatan Payments Pelanggan (Cash In Current Month Ratio) bulan Juli 2016	Bapak Angga
Kamis, 18 Agustus 2016	Melakukan Pencatatan Kondisi Piutang Payments (Cash In Current Month Ratio) bulan juli 2016	Bapak Angga
Jumat 19 Agustus 2016	Melakukan Pencatatan Kondisi Piutang Payments (Cash In Current Month Ratio) bulan juli 2016	Bapak Angga
Senin, 22 Agustus 2016	Membuat Pencatatan Payments Pelanggan (Cash In Current Month Ratio) bulan Juli 2016	Bapak Angga
Selasa, 23 Agustus 2016	Membandingkan Data Pencatatan Payments Pelanggan (Cash In Current	Bapak Angga

	Month Ratio) bulan Juli 2016	
Rabu, 24 Agustus 2016	Membandingkan Data Pencatatan Payments Pelanggan (Cash In Current Month Ratio) bulan Juli 2016	Bapak Angga
Kamis, 25 Agustus 2016	Membandingkan Data Kondisi Piutang Payments (Cash In Current Month Ratio) bulan Juli 2016	Bapak Angga
Jumat, 26 Agustus 2016	Membandingkan Data Kondisi Piutang Payments (Cash In Current Month Ratio) bulan juli 2016	Bapak Angga
Senin, 29 Agustus 2016	Pengarsipan Absensi DIVES Bulan Juli 2016	Ibu Maya
Selasa, 30 Agustus 2016	Melakukan Manage Unidentified Payments Pelanggan bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Rabu, 31 Agustus 2016	Melakukan Manage Unidentified Payments Pelanggan bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Kamis, 1 September 2016	Melakukan Manage Unidentified Payments Pelanggan bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Jumat, 2 September 2016	Melakukan Manage Unidentified Payments Pelanggan bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Senin, 5 September 2016	Melakukan Manage Unidentified Payments Pelanggan bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Selasa, 6 September 2016	Pencatatan tanggal mulai transaksi Pelanggan (Bank Reconciliation) bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Rabu, 7 September 2016	Pencatatan Penerimaan Kas Pelanggan (Bank Reconciliation) bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Kamis, 8 September 2016	Melakukan Manage Bank Reconciliation Pelnggan bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Jumat, 9 September 2016	Melakukan Manage Bank Reconciliation Pelanggan bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Selasa, 13 September 2016	Melakukan Manage Bank Reconciliation Pelanggan bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Rabu, 14 September 2016	Pengecekan Manage Bank Reconciliation bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Kamis, 15 September 2016	Melaksanakan Customers Services Terhadap Pelanggan Menggunakan Telfon bulan Agustus 2016	Ibu Maya
Jumat, 16 September 2016	Pengecekan Manage Bank Reconciliation bulan Agustus 2016	Bapak Angga
Senin, 19 September	Melaksanakan Customers Services	Ibu Maya

2016	Terhadap Pelanggan Menggunakan Telfon bulan Agustus 2016	
Selasa, 20 September 2016	Melaksanakan Customers Services Terhadap Pelanggan Menggunakan Telfon bulan Agustus 2016	Ibu Maya
Rabu, 21 September 2016	Membuat Reports Work Sheet (KKP) berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM) bulan Agustus 2016	Bapak Sindhu
Kamis, 22 September 2016	Membuat Reports Work Sheet (KKP) berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM) bulan Agustus 2016	Bapak Sindhu
Jumat, 23 September 2016	Membuat Reports Work Sheet (KKP) berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM) bulan Agustus 2016	Bapak Sindhu
Senin, 26 September 2016	Membuat Reports Work Sheet (KKP) berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM) bulan Agustus 2016	Bapak Sindhu
Selasa, 27 September 2016	Membuat Reports Work Sheet (KKP) berbasis aplikasi Customers Experience Management (CXM) bulan Agustus 2016	Bapak Sindhu