

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PADA BAGIAN CUSTOMER DATA MANAGEMENT DI PT.  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA(TELKOM)**

**AULIA HANIFAH  
(8135152780)**



*Building  
Future  
Leaders*

**Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2018**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**Aulia Hanifah, 8105150673, S1 Pendidikan Bisnis. Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2018.**

Laporan ini dibuat sebagai gambaran hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama PKL dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Binis, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang beralamat di Graha Merah Putih Gatot Subroto Kuningan Barat Jakarta Selatan 12950.

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan pada tanggal 15 Januari sampai dengan 15 Februari 2018, dengan 5 hari kerja, Senin-Jumat Pada Pukul 08.00-17.00. Selama Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan di tempatkan pada bagian Customer Care divisi Customer Data Management. Pada pelaksanaan kerja, Praktikan di bimbing oleh Bapak Dadi Rachmadi selaku manajer customer data management, Praktikan juga berusaha melakukan tugas dari pekerjaan yang diberikan dengan baik dan menggunakan waktu secara efektif dan efisien serta memahami pengarahan yang diberikan.

Dalam pelaksanaannya, Praktikan juga menemui berbagai kendala-kendala. Namun, praktikan selalu mencari cara yang baik dan benar untuk mengatasi hal tersebut. Setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan dapat menarik kesimpulan bahwa kegiatan PKL sangat berguna bagi praktikan karena dapat memperoleh wawasan, pengetahuan dan siap menghadapi dunia kerja. Selain itu pula, dapat meningkatkan hubungan kerjasama antara pihak universitas dengan instansi pemerintah atau perusahaan.

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PADA BAGIAN CUSTOMER DATA MANAGEMENT DI  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)  
JAKARTA SELATAN

Nama Praktikan : Aulia Hanifah

Nomor Registrasi : 8135152780

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,  
Pendidikan Bisnis

Pembimbing



Dr. Corry Yohana, MM  
NIP. 195909181985032011



Dra. Dientje Griandini, M. Pd  
NIP. 195507221982102001

## LEMBAR PENGESAHAN



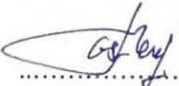
Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Corry Yohana, M.M.

NiP. 195909181985032011

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dr. Corry Yohana, M. M.</u> NIP. 195909181985032011	 .....	..... Desember 2018
Penguji Ahli		
<u>Dita Puruwita, S.Pd., M.Si</u> NIP. 198209082010122004	 .....	..... Desember 2018
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Dientje Griandini, M. Pd</u> NIP. 195507221982102001	 .....	..... Desember 2018

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji hanya kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia Nya serta dukungan berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Pratik Kerja Lapangan (PKL).

Laporan ini sebagai hasil pertanggung jawaban penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. (TELKOM) JAKARTA SELATAN. Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan juga bagi para pembaca untuk menambah pengetahuan.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini merupakan mata kuliah yang memberikan tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis yang berguna sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja yang sebenarnya. Selain itu, juga dapat menerapkan ilmu-ilmu yang telah diterima diperkuliahan.

Dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sampai dengan tersusunnya laporan ini. Terimakasih penulis ucapkan kepada :

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd. selaku Dosen Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan sebagai Dosen Pembimbing PKL
2. Dr. Corry Yohana, MM selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

3. Prof.Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Bapak Dadi Rachmadi selaku pembimbing PKL di PT. TELKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.
5. Seluruh karyawan/karyawati Bagian Customer Data Management PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.
6. Kedua Orang Tua saya yang telah mendukung saya secara materil dan moril dalam pelaksanaan dan penulisan ini.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis Angkatan 2015 atas dukungan dan kerjasamanya selama ini
8. Semua pihak lainnya yang telah membantu dan mendukung Praktikan menyelesaikan laporan PKL ini

Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis sadar sekali bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun.

Penulis

Jakarta, Desember 2018

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR EKSEKUTIF</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<u>A.</u> Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan .....	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	2
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan .....	4
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	6
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
<b>TINJAUAN UMUM TEMPAT PERAKTIK KERJA LAPANGAN</b> .....	<b>11</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	11
1. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. ....	11
2. Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. ....	12
3. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	13
B. Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. ....	14
1. Struktur Umum PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. ....	14
2. Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Consumer Care & Marketing Regional II.....	15
<b>C. Kegiatan Umum PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.</b> .....	<b>16</b>
D. Produk PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	17
<b>BAB III</b> .....	<b>19</b>
<b>PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b> .....	<b>19</b>
A. Bidang Kerja .....	19
B. Pelaksanaan Kerja.....	19
1. Mendownload Data Dari Berbagai Datel .....	18
2. Mengklasifikasikan dan mengcompare data .....	20
3. Membuat Pivot Tabel Kwadran II&III dan Kwadran IV .....	22
4. Meeting Antar Witel di Plasa Telkom S.Parman .....	24
C. Kendala yang dihadapi .....	26
D. Cara Mengatasi Kendala .....	27

<b>BAB IV .....</b>	<b>30</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>30</b>
A. Kesimpulan .....	30
B. Saran.....	31
1. Saran untuk Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.....	31
2. Saran untuk Praktikan .....	32
3. Saran untuk PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. ....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>33</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>34</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jadwal Kerja Pratiikan di Bagian Consumer Care & Marketing Customer Data Management .....	10
Tabel 2. Keterangan Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Regional II .....	16

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 - Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	13
Gambar 2 - truktur Umum PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. ....	14
Gambar 3 - Struktur Organisasi Consumer Care & Marketing PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Regional II.....	15
Gambar III.4 - Data Daerah Telkom (Datel).....	20
Gambar III.5 - Data Kwadran I dari berbagai wilayah telkom (Witel).....	22
Gambar 6 - Data Kwadran II&III dari berbagai wilayah telkom (Witel) .....	22
Gambar III.7 - Data Kwadran IV dari berbagai wilayah telkom (Witel).....	22
Gambar III.8 - Sumber data awal.....	23
Gambar III.9 - Hasil pivot tabel .....	24
Gambar 10 - Kegiatan meeting di Plasa Telkom S.parman .....	26
Gambar III.11 - Meeting di Plasa Telkom S.Parman.....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Surat Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan.....	34
Lampiran 2 - Llampiran Nama Permohonan Izin Surat Praktik Kerja Lapangan.....	35
Lampiran 3 - Surat Konformasi Penerimaan Praktik Kerja Lapangan .....	36
Lampiran 4 - Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan .....	37
Lampiran 5 - Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan .....	38
Lampiran 6 - Penilaian Praktik Kerja Lapangan.....	39
Lampiran 7 - Log Harian.....	40
Lampiran 8 - Jadwal Praktik Kerja Lapangan.....	42
Lampiran 9 - Surat Keterangan telah Selesai Magang dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	43
Lampiran 10 - Surat Konfirmasi dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	44

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan**

Seiring berjalannya waktu perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini sangat pesat, yang menuntut kita untuk lebih membuka diri dalam menerima perubahan-perubahan yang terjadi akibat kemajuan dan perkembangan tersebut.

Dalam masa persaingan yang sedemikian ketatnya sekarang ini, menyadari sumber daya manusia merupakan modal utama dalam suatu usaha, maka kualitas tenaga kerja harus dikembangkan dengan baik. Jadi perusahaan atau instansi diharapkan memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk lebih mengenal dunia kerja dengan cara menerima mahasiswa yang ingin mengadakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Dalam rangka pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), Universitas Negeri Jakarta terutama Fakultas Ekonomi, berupaya mengembangkan SDM menjadi tenaga kerja terampil dan siap pakai yang bertujuan dapat mendukung efektifitas dan efisiensi kerja.

Untuk mempraktikkan dan membandingkan ilmu yang telah diperoleh dengan pekerjaan yang sebenarnya, sebelum melaksanakan studi, mahasiswa mahasiswi diwajibkan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL). Praktek Kerja Lapangan adalah penempatan seorang mahasiswa/i pada dunia

kerja yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan keahlian serta untuk mendapatkan kesempatan dan menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada relevansinya dengan kurikulum Pendidikan.

Dengan mengikuti Praktik Kerja Lapangan ini mahasiswa diharapkan dapat menerapkan teori-teori ilmiah yang diperoleh dari bangku akademis untuk melihat, menganalisis dan memecahkan masalah dilapangan, mempraktikkan kemampuan yang ada, serta memperoleh pengalaman dilapangan guna perwujudan pola kerja yang akan dihadapi nanti dalam lingkungan kerja. Selain itu Praktik Kerja Lapangan juga dapat menjadikan hubungan baik antara pihak Universitas dengan perusahaan atau instansi tersebut, agar nanti lulusan Universitas Negeri Jakarta dapat lebih mudah dalam mencari pekerjaan.

Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) yang berlokasi di Graha Merah Putih Gatot Subroto Kuningan Barat Jakarta Selatan 12950 untuk mengetahui bagaimana cara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) meningkatkan efektifitas kerja karyawannya, menghadapi para keluhan pelanggan maupun masukannya.

## B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Program Praktik Kerja Lapangan yang diberikan Universitas Negeri Jakarta, khususnya pada Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi sebagai upaya mahasiswa untuk beradaptasi dengan dunia kerja serta, melihat

secara nyata dunia kerja yang sesungguhnya sehingga mahasiswa mampu mengasah kemampuan dan keterampilan kerja. Adapun maksud dan tujuan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) antara lain :

Maksud dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

1. Memberikan gambaran umum dan pengalaman baru bagi mahasiswa mengenai lingkungan dunia kerja yang nyata.
2. Melakukan praktik kerja pada salah satu bidang yang sesuai dengan latar belakang pendidikan Praktikan di program studi Pendidikan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Mengembangkan kemampuan dan keterampilan Praktikan.
4. Mempelajari mengenai sistem instansi atau tempat Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan, dalam hal ini yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM)
5. Mempelajari bidang kerja *customer data management* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM)
6. Mengarahkan Praktikan untuk menemukan permasalahan maupun data yang berguna dalam penulisan laporan PKL.

Tujuan dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan

1. Meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan di dunia kerja.

2. Mengetahui secara langsung gambaran kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan bidang *customer data management*.
3. Mengaplikasikan teori serta bidang ilmu yang sudah didapat dari bangku perkuliahan.
4. Melatih mahasiswa untuk mensosialisasikan diri pada suasana lingkungan kerja yang sesungguhnya berkenaan dengan disiplin ilmu dan tanggung jawab pekerjaan.
5. Membangun hubungan yang baik antara instansi tempat PKL dengan Universitas Negeri Jakarta.
6. Memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

### C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan sangat diharapkan dapat memberikam manfaat bagi praktikan. Universitas maupun perusahaan tempat Praktikan melaksanakan PKL.

- Manfaat Bagi Mahasiswa (Praktikan) :
  1. Meningkatkan keterampilan kerja mahasiswa sekaligus mempraktekan langsung ilmu yang telah didapatkan di bangku kuliah ke dunia kerja
  2. Mendapatkan pengalaman mengenai dunia kerja langsung dari tempat pembelajaran yang sesungguhnya

3. Mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja lebih cepat dan dengan profesional
  4. Melatih keterampilan mahasiswa sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan
  5. Menguji kemampuan mahasiswa dalam meningkatkan rasa tanggung jawab, disiplin, inisiatif serta kreatifitas dalam melaksanakan setiap pekerjaan sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni
  6. Menumbuhkan dan meningkatkan sikap profesionalisme dalam melaksanakan suatu pekerjaan
  7. Mendorong mahasiswa untuk dapat menggali berbagai masalah baru serta mencari solusi pemecahan masalah yang dihadapi di lingkungan kerja
  8. Mengaplikasikan ilmu yang telah diterima mahasiswa selama di perkuliahan, ke dalam bidang pekerjaan di tempat magang
- Manfaat bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis :
    1. Membangun hubungan kemitraan yang baik antara perusahaan tempat mahasiswa melakukan Praktik Kerja Lapangan dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis



2. Mendukung kurikulum pendidikan dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis
  3. Sebagai masukan dalam upaya meningkatkan keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia mahasiswa Universitas Negeri Jakarta
  4. Mendapatkan umpan balik (*feedback*) berupa saran, kritik, untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan perusahaan
- Manfaat bagi perusahaan tempat praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan :
    1. Sebagai sarana mendapatkan Sumber Daya Manusia unggulan selain itu untuk mengetahui kualitas pendidikan Universitas Negeri Jakarta
    2. Mendapatkan ide segar, inovatif dan kreatif dari mahasiswa peserta program Praktik Kerja Lapangan
    3. Terjalin hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara Universitas Negeri Jakarta dengan PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. (TELKOM)

#### D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Nama Perusahaan : PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
Tbk.(TELKOM)

Divisi : *Consumer Care and Marketing Customer Data Management*

Alamat : Graha Merah Putih Gatot Subroto Kuningan Barat ,  
Jakarta Selatan 12950

Telepon : 021-80863539

Website : [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

Praktikan ditempatkan di bagian *Customer Data Management* yang berada di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Praktikan memilih PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. sebagai tempat PKL karena PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. mempunyai reputasi yang baik di kalangan masyarakat. Tugas yang didapatkan praktikan yaitu berhubungan dengan bidang ilmu yang didapatkan Praktikan selama duduk di bangku perkuliahan.

#### E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Jadwal waktu praktikan melaksanakan PKL di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) selama 1 bulan di mulai dari tanggal 15 Januari 2018 sampai dengan 15 Februari 2018. Praktikan melakukan kegiatan PKL sesuai dengan jam kerja karyawan yaitu dari hari Senin sampai dengan hari Jum'at dimulai dari pukul 08.00-17.00 WIB setiap hari nya. Waktu istirahat Pukul 12.00-13.00 WIB. Dalam proses persiapan pelaksanaan PKL yang dilakukan oleh praktikan dibagi menjadi 3 tahap, yaitu:

##### 1. Tahap Persiapan Praktik Kerja Lapangan

Praktikan mencari informasi mengenai perusahaan atau dinas pemerintahan yang dapat menerima kegiatan PKL. Setelah mencari beberapa perusahaan dan mengetahui bahwa di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

(TELKOM) bisa melakukan PKL, maka kelompok Praktikan membuat permohonan izin PKL.

Pada tanggal 21 November 2017 Praktikan meminta formulir pendaftaran PKL ke Gedung R Fakultas Ekonomi untuk diisi, kemudian meminta tanda tangan kepada Ketua Program Studi untuk ditandatangani. Setelah itu Praktikan ke Biro Administrasi dan Kemahasiswaan sebagai permohonan pengajuan surat PKL. Surat pengajuan PKL tersebut ditujukan kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Pada tanggal 29 November 2017 surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan dikeluarkan oleh BAAK UNJ, Praktikan mengambil surat izin yang telah jadi dan langsung menuju PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Pada tanggal 29 Desember 2017 Praktikan mendapatkan konfirmasi pelaksanaan PKL dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. dan diminta untuk datang pada tanggal 09 Januari 2017 untuk penginformasian teknis pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

## 2. Tahap Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Setelah mendapatkan panggilan untuk melakukan kegiatan magang pada tanggal 09 Januari 2017 praktikan mendatangi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) yang berada di kantor pusat di Jalan Gatot Subroto Jakarta untuk mengetahui hal teknis sebelum melaksanakan PKL. Praktikan di

tempat untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yang berada di Graha Merah Putih Gatot Subroto Jakarta Selatan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dimulai pada tanggal 15 Januari 2018 dan berakhir pada tanggal 15 Februari 2018, dilaksanakan setiap hari Senin – Jumat. Pelaksanaan kerja yang dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) dimulai pada jam 08.00-17.00 WIB. Waktu istirahat pukul 12.00 – 13.00 . Praktikan menggunakan pakaian bebas sesuai permintaan perusahaan tetapi masih sopan dilihat dan nyaman dipakai dan diharuskan menggunakan sepatu tertutup.

### 3. Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan

Sebagai bukti pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan Praktikan wajib menyusun laporan. Laporan tersebut akan dipertanggung jawabkan pada saat sidang PKL yang menjadi salah satu syarat kelulusan di Program Studi Pendidikan Bisnis.

Laporan ini berisi hasil pengamatan dan pengalaman Praktikan selama masa PKL di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) data yang diambil Praktikan diperoleh langsung dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) pada bagian *Customer Data Management*.

#### 4. Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Tahap ini dilaksanakan setelah tahap pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) berakhir. Setelah Praktikan selesai menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) Praktikan meminta data-data dan informasi yang dibutuhkan kepada instansi sebagai bahan penulisan bagi Praktikan dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Selain itu, Praktikan juga melakukan studi kepustakaan dan melakukan pencarian data dengan *Browsing* di internet.

Setelah laporan yang dibuat oleh Praktikan selesai, kemudian laporan tersebut diserahkan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta untuk diadakan seminar pada waktu tertentu.

**Tabel 1. Jadwal Kerja Pratik di Bagian Consumer Care & Marketing Customer Data Management**

Nomor	Nama Tahap Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																											
		November				Desember				Januari				Februari				November				Desember							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Persiapan																												
2	Pelaksanaan																												
3	Penulisan																												

**Sumber Data diolah oleh Praktikan**

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT PERAKTIK KERJA LAPANGAN

#### A. Sejarah Perusahaan

##### 1. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom saja 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.

Telkom merupakan salah satu BUMN yang 52,09% sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, dan 47,91% dimiliki oleh publik, Bank of New York, dan investor dalam negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, seperti PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), Telkom Akses, Telkom Metra.

Pada tahun 1882, didirikan badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Layanan komunikasi kemudian dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan *Post Telegraaf Telefoon* (PTT) . Kemudian pada tahun 1965, PN Postel di pecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) yang menyediakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tahun 1980 seluruh saham PT Indonesia

Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.

Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.

Tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoly penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

## **2. Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

### Visi

Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Eduatinment, dan Services* (TIMES) di kawasan regional.

### Misi

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

Visi dan Misi ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk No.09/KEP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012.

### 3. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.



*the world in your hand*

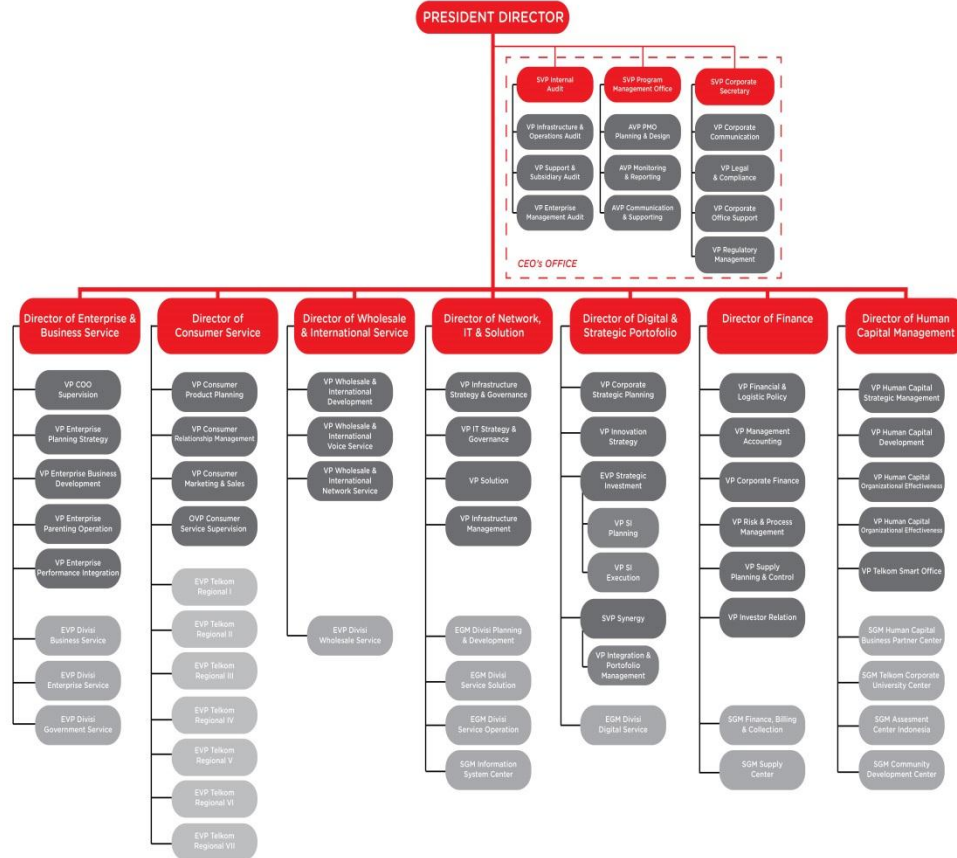
**Gambar II.1 - Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

Pada tanggal 17 Agustus 2013 bertepatan dengan Hari Ulang Tahun Republik Indonesia yang ke-68. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. memperkenalkan tampilan baru logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang mencerminkan komitmen PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. 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.



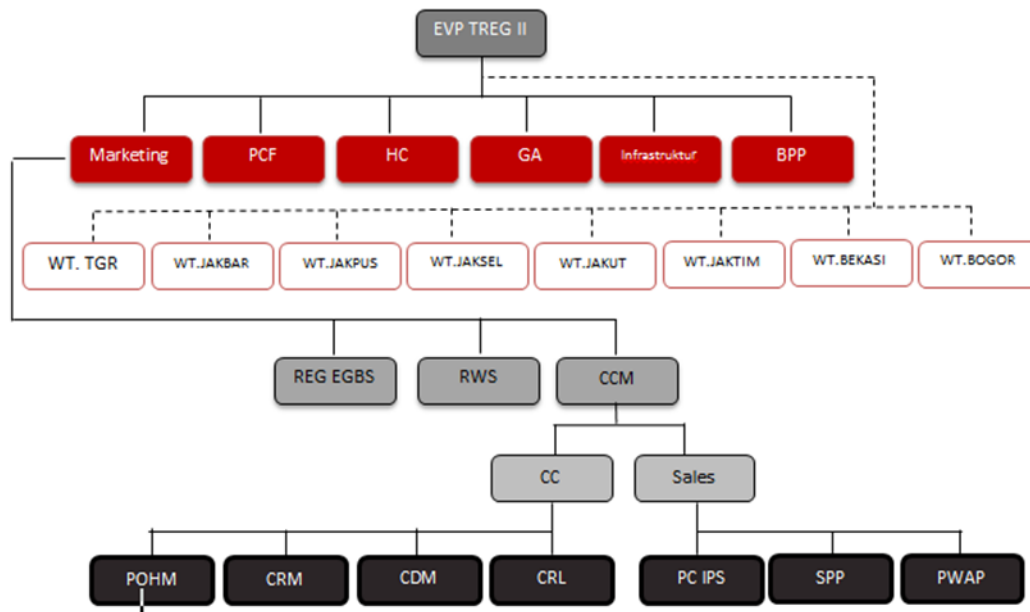
## B. Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

### 1. Struktur Umum PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.



Gambar 2 - truktur Umum PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

## 2. Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Consumer Care & Marketing Regional II



**Gambar 3 - Struktur Organisasi Consumer Care & Marketing PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Regional II**

### Keterangan Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Consumer Care & Marketing Regional II

No	Singkatan	Keterangan
1.	PCF	Payment Collection And Finance
2.	HC	Human Capital
3.	GA	General Affair
4.	BPP	Business Planning and Performance
5.	WT.TGR	Witel Tangerang
6.	WT.JAKBAR	Witel Jakarta Barat
7.	WT.JAKPUS	Witel Jakarta Pusat
8.	WT.JAKUT	Witel Jakarta Utara
9.	WT.JAKTIM	Witel Jakarta Timur
10.	REG EGBS	REG Enterprise Government And Business Service
11.	RWS	Regional Wholesale Service

12.	CCM	Consumer Care & Marketing
13.	CC	Consumer Care
14.	POHM	Problem Order & Handling Management
15.	CRM	Customer Relationship Management
16.	CDM	Customer Data Management
17.	CRL	Customer Retainnig & Loyalty
18.	PC IPS	Push Channel Integration & Pull Support
19.	SPP	Sales Promotion & Pricing
20.	PWAP	Partnership Wifi Corner & AP

**Tabel 2. Keterangan Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Regional II**

Tugas dan tanggung jawab Marketing dibagian Consumer Care dan Marketing:

*CDM (Customer Data Management)* bertugas untuk memastikan semua transaksi dan mutasi data dilakukan update untuk memelihara akurasi data pelanggan selain itu CDM juga memiliki tugas untuk memastikan seluruh informasi gangguan (hardware/software) diselesaikan sesuai tolok ukur waktu penyelesaian

### **C. Kegiatan Umum PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

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

#### **Usaha Utama**

1. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika .

2. Menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika .
3. Melakukan investasi termasuk penyertaan modal pada perusahaan lainnya sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

#### **D. Produk PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. menyediakan beberapa portofolio produk, yaitu:

##### **1. Mobile**

Saat ini PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Memiliki beberapa produk mobile yang memang sudah cukup dikenal masyarakat diantaranya Kartu Halo, SIMPATI , Kartu As, Kartu As flexi merupakan gabungan dari operator prabayar [Flexi](#) yang akan ditutup dan semua pelanggan prabayar Flexi dipindahkan ke kartu ini, KartuHalo Flexi merupakan gabungan dari operator pascabayar Flexi yang akan ditutup dan semua pelanggan pascabayar Flexi dipindahkan ke kartu ini dan Kartu LOOP.

##### **2. Network Infrastructure**

Produk yang ditawarkan meliputi network service, satelit, infrastruktur dan tower. Satelit yang dimiliki PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Saat ini sudah cukup banyak diantaranya TELKOMSatelit , TELKOMVSAT , Palapa A1 , Palapa A2 , Palapa B1 , Palapa B2 , Telkom-1 , Telkom-2 , Telkom-3 , Telkom-3S dan Merah Putih.

##### **3. Televisi**

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Juga mengikuti perkembangan saat ini yang menghubungkan jaringan internet pada Tv sehingga dikeluarkan produk televise berbasis internet diantaranya GrooviaTV dan UseeTV.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

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

Pratikan melaksanakan Peraktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang beralamat yang beralamat di Graha Merah Putih Lt10. Jl Gatot Subroto, Jakarta 12710. Pratikan ditempatkan dibagian *Consumer Care & Marketing Customer Data Management* selama satu bulan. Bagian *Consumer Care & Marketing Customer Data Management* bertugas untuk membuat dan menyajikan data kepada manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap strategi selanjutnya yang ingin dicapai serta mencari tahu target revenew manakah yang telah tercapai.

*Consumer care* ini sebenarnya lebih fokus untuk mempertahankan para pelanggan tetapi untuk saat ini hal tersebut belum terlaksana karena mereka masih hanya focus dan memikirkan cara penarikan pelanggan baru, dengan mengeluarkan berbagai jenis promosi untuk meningkat kan minat calon pelanggan diberbagai jenis produk yang dimiliki oleh PT. TELKOM itu sendiri seperti IndiHome, WifiId, Telkomsel dll.

#### **B. Pelaksaan Kerja**

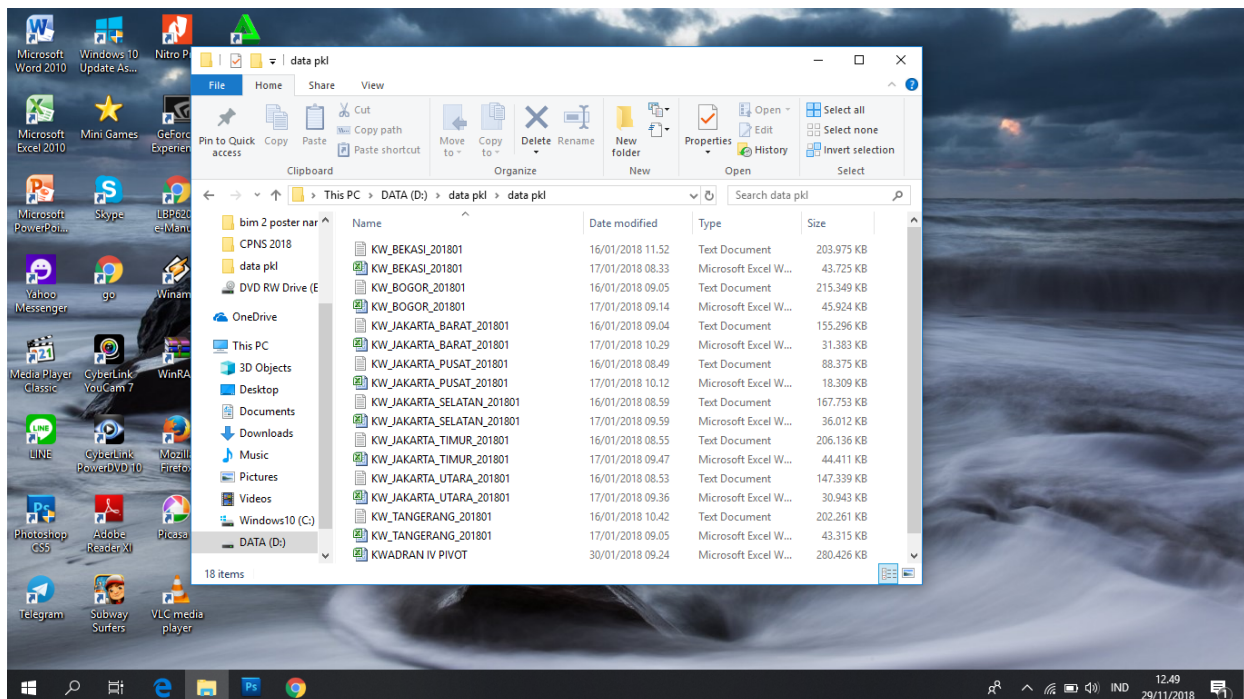
Praktikan melakukan Peraktik Kerja Lapangan selama 1 bulan dimulai pada tanggal 15 Januari 2018 sampai dengan 15 Februari 2018. Praktikan melakukan kegiatan Peraktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja karyawan yaitu dari hari Senin sampai dengan Hari Jum'at dimulai dari Pukul 08:00 – 17:00 WIB setiap hari nya. Waktu istirahat Pukul 12:00 – 13:00 WIB.

Selama Peraktik Kerja Lapangan (PKL). Praktikan berusaha menyelesaikan tugas dengan maksimal dan tepat waktu. Dalam penyelesaian tugas yang diberikan Praktikan di bimbing oleh mentor dibagian *Consumer Care & Marketing Customer Data Management* yaitu Bapak Dadi Rachmadi, sehingga Praktikan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. Adapun langkah-langkah pelaksanaan kerja yang Praktikan lakukan diantaranya:

### **1. Mendownload Data Dari Berbagai Datel**

Pada tahap pelaksanaan kerja ini, Praktikan ditugaskan untuk mendownload data data Daerah Telkom (Datel) tetapi hanya wilayah JABOTABEK saja yang harus didownload oleh praktikan. Data data tersebut terdiri dari datel Jakarta timur, datel Jakarta selatan, datel Jakarta barat, datel Jakarta utara, bogor, tanggerang dan Bekasi. Praktikan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendownload data tersebut dikarenakan harus memilah data tahun 2017 dari sekian banyak data yang ada.

Setelah semua data berhasil Praktikan download kemudian data data yang ada dirapihkan jika ada table yang kosong untuk segera dihapus dan diurutkan berdasarkan kuadran yang ada pada setiap datel. Begitupun dengan table tidak memiliki tagihan atau status segera praktikan hapus karena dapat mempengaruhi pengurutan kuadran. Lalu praktikan mengelompokkan kembali datel tersebut ke dalam wilayah Telkom (Witel) yang telah ditentukan.



**Gambar III.4 - Data Daerah Telkom (Datel)**

## 2. Mengklasifikasikan dan mengcompare data

Setelah data tersusun rapih berdasarkan witel dan kuadran dari setiap data sudah berurutan kemudian praktikan mengklasifikasikan atau memisahkan data dari setiap witel berdasarkan kuadrannya. Kuadran disini terdiri dari empat kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV. Setiap witel memiliki empat lembar kerja excel sesuai dengan jumlah kuadran yang ada.

Setelah dipisahkan Praktikan menyatukan setiap witek berdasarkan kuadran yang ada agar terlihat jumlah masing kuadran dari keseluruhan witel yang ada yaitu Jakarta timur, datel Jakarta selatan, datel Jakarta barat, datel Jakarta utara, bogor, Tangerang dan Bekasi.

Detail cabut indihome - Microsoft Excel (Product Activation Failed)

K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
1	NO_TLF	KRING_INT	CABUT	MESSA	CABUT	MESSA	SEGME	TSI	JENIS	PER_AKTI	STATUS	ASAL_F	KET_CT	PER_CT	STATUS	JENIS	USIA_C	STATUS	USIA
2	2,13E+09	26/05/2010 00.00					DCS	TSI9	New Indi	201601	MIGRASI	2P	CAPS	201509	AKTIF	CLEANSIN	30	4	4 BULAN
3	2,19E+08	27/05/2012 11.00					DCS	TSI9	New Indi	201601	MIGRASI	2P	CAPS	201509	AKTIF	CLEANSIN	30	4	4 BULAN
4		26/10/2009 00.00					DCS	NONTSI	INET_TV	201601	MIGRASI	1P	CAPS	201510	AKTIF	CLEANSIN	29	4	3 BULAN
5	2,18E+08	16/04/2008 00.00					DCS	TSI9	New Indi	201601	MIGRASI	2P	CAPS	201510	AKTIF	CLEANSIN	29	4	3 BULAN
6	2,17E+08	15/09/2010 00.00					DCS	NONTSI	New Indi	201601	MIGRASI	2P	CAPS	201512	AKTIF	CLEANSIN	27	4	1 BULAN
7	2,16E+08	14/05/2007 14.00					DCS	TSI9	New Indi	201601	MIGRASI	2P	CAPS	201512	AKTIF	CLEANSIN	27	4	1 BULAN
8	2,14E+08	01/09/2010 00.00					DCS	TSI3	New Indi	201712	MIGRASI	2P	CAPS	201712	AKTIF	CLEANSIN	3		
9	2,13E+09	31/12/2014 00.00					DCS	TSI9	New Indi	201710	MIGRASI	2P	CTO	201710	AKTIF	CLEANSIN	5	4	
10		21/11/2016 13.02					DCS	NONTSI	INDIHOMI	201706	MIGRASI	1P	CAPS	201706	AKTIF	CLEANSIN	9		
11	2,13E+09	31/10/2016 11.52					DCS	TSI9	3P INDIHO	201610	MIGRASI	1P	CAPS	201610	AKTIF	CLEANSIN	17		
12		07/05/2011 14.01					DCS	NONTSI	INDIHOMI	201703	MIGRASI	1P	CAPS	201703	AKTIF	CLEANSIN	12	4	
13	2,19E+08	13/10/2013 18.35					DCS	TSI9	New Indi	201601	MIGRASI	2P	CAPS	201601	AKTIF	CLEANSIN	26		
14	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
15	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
16	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
17	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
18	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
19	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
20	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
21	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
22	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
23	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
24	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN
25	2,12E+09	01/02/2017 00.00					DCS	TSI9	3P INDIHO	201702	MIGRASI	1P	CTO	201703	AKTIF	CLEANSIN	12		1 BULAN

Gambar III.5 - Data Kwadran I dari berbagai wilayah telkom (Witel)

KUADRAN I - Microsoft Excel (Product Activation Failed)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	NCLI	NDOS	TGL_AKTIF	TGL_CABUT	TGL_CABUT_TMP	NO_PSTN	NO_SPEEDY	NAMA	ABRV_LAYANAN	LAYANAN
2	5472181	2	11-DEC-17			2185902249	1,21101E+11	MAKMUR ERAWAN S	INET SOD	Internet Instan
3	5472191	4	02-Sep-08			2186605770	1,22116E+11	ZUHAIARIAH	INET SOD	Internet Instan
4	5472200	2	23-Nov-10			214706571	1,2211E+11	MULYA SUTRISNO	INET SOD	Internet Instan
5	5472216	2	30-Jan-13				1,22101E+11	SINGGIH SANTOSO	INET SOD	Internet Instan
6	5472220	2	06-Jun-08				1,22117E+11	SIGIT PRAYITNO	INET SOD	Internet Instan
7	5472251	2	01-DEC-09				1,22112E+11	HENDRA WINATA	INET SOD	Internet Instan
8	5472271	2	28-Jun-13				1,22101E+11	BAMBANG SUBEKTI	INET SOD	Internet Instan
9	1608901	547	14-Sep-13			218627634	1,21116E+11	RACHMAT	INET10Q13	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 10 Gb Zone
10	1693328	198	19-Jun-13			218196884	1,22101E+11	MAMAN SOMANTRI	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
11	2247426	192	30-Sep-11			218566392	1,21101E+11	LANNY LESTIANI	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
12	2247426	695	13-OCT-11			218515711	1,21101E+11	BACHRUDIN	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
13	2247426	704	13-OCT-11			2184311398	1,21122E+11	THIO SIN MEI	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
14	2247426	875	18-OCT-11			214604837	1,21118E+11	ELLY ROSHARWITA	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
15	2247426	880	18-OCT-11			214605141	1,22212E+11	MEIMEY MEGAWATI	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
16	2247426	904	19-OCT-11			214607510	1,21118E+11	SUDHIA SUKATJA	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
17	2247426	934	19-OCT-11			214613058	1,21118E+11	ANDI KUSUMO	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
18	2247426	937	19-OCT-11			218457005	1,21122E+11	ACHMADSEPTYOHADI	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
19	2247426	938	19-OCT-11			214617239	1,21118E+11	T FITRIATI	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
20	2247426	950	21-OCT-11			218644472	1,22106E+11	OLUK HARYANO	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
21	2247426	1093	31-OCT-11			2180888868	1,21112E+11	FRENKY HALIM	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
22	2248876	334	15-Sep-11			218008713	1,21112E+11	NATA SUDRAJAT AMBAN	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
23	2248876	511	21-Sep-11			218012916	1,21112E+11	M SOLEH	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
24	2248876	515	21-Sep-11			214613546	1,21118E+11	MAISAROH HASIBUAN	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize
25	2248876	731	26-Sep-11			2187793187	1,21114E+11	YPR SUROTO	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zone 3 CS17 - Netize

Gambar 6 - Data Kwadran II&III dari berbagai wilayah telkom (Witel)



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
NCLI	NDOS	TGL_AKTIF	TGL_CABUT	TGL_CABUT_TMP	NO_PSTN	NO_SPEEDY	NAMA	ABRV_LAYANAN	LAYANAN
33997309	1	26-Mar-17			2129253948	1,22867E+11	GUSTIANA	INETR3M3	New Internet - Reguler 3M Zone 3
6867814	2	27-OCT-14			218840868	1,22846E+11	SINTA CHANDRA DEWI	INETR1M1	New Internet - Reguler 1M Zone 1
6846826	3	04-Jul-11			218224327	1,22844E+11	JAJA PRIHATIN	INET U2M	Internet Paket EXECUTIVE
6944928	3	05-Jul-13			2188952317	1,22846E+11	MASUKAH DJAELANI	INETR1M3	New Internet - Reguler 1M Zone 3
5570030	56	30-MAY-06			218480127	1,22115E+11	CAHAYA INDOTARUNA	INETG3M1	New Internet - Gold 3M Zone 1
6951088	2	26-AUG-05			2189908011	1,22866E+11	HIOE TEDDY	INET U1M	Internet Paket FAMILIA
6849508	17	20-MAY-09			2189110462	2,21874E+11	BANK RAKYAT INDONESIA KANCA BEKA	LINK_OFFIC	Link Unlimited Office
7287899	3	20-MAY-10			2182423414	1,22844E+11	ALBERTUS SUBUR TJAHJONO	INETR1M1	New Internet - Reguler 1M Zone 1
30344046	7	18-Jun-13			2129282238	1,22844E+11	AGUSTINO KARNADJAJA	INETR3M1	New Internet - Reguler 3M Zone 1
6939882	3	01-AUG-13			218937282	1,22853E+11	BUMIA BIOVAC INDONESIA	INET U512K	Internet Paket LOAD
7271080	4	20-Sep-13			2189903571	1,22866E+11	REMAJA BANGUN KENCANA KONTRAK	INETR1M3	New Internet - Reguler 1M Zone 3
7360627	3	09-Jan-09			2182415236	1,22844E+11	YAYASAN MANDALAHAYU II	INET U1M	Internet Paket FAMILIA
33338439	2	11-Nov-16			2122145621	1,22862E+11	robinton nainggolan	INET10Q53	Internet Speed 10 M Kuota 50 Gb Zona 3
6847491	2	17-DEC-08			218225219	1,22844E+11	KAREL SINARTIO	INET L15H	Internet Paket MAIL
32852813	1	19-Jul-16			2184981858	1,22115E+11	HARRY AULIA	INETF10M	New Internet Fair Usage Speed 10 Mbps
7387667	2	04-Nov-10			218800163	1,22848E+11	DES\ASMAN TNS 2\BAMBANG\632560	INET U512K	Internet Paket LOAD
6871017	2	22-Nov-17			218845073	1,22846E+11	AMINTAS PANGARIBUAN	INET10Q053	Indihome Instant 10 Mbps Kuota 5 Gb Zon
6942985	3	15-OCT-11			2188989703	1,22847E+11	DASA PRAKARSA SEJATI	INETG3M1	New Internet - Gold 3M Zone 1
30844312	2	28-Mar-14			2188360702	1,22861E+11	BADRUS SAMSI	INETSQ20	Temporary INET 10 M Kuota 20 Gb
5562469	2	24-DEC-08			218471809	1,22115E+11	SYAFARINA HERMIATI SISDIJATMO	INETR1M1	New Internet - Reguler 1M Zone 1
7302529	8	12-DEC-06				1,21848E+11	CAPREFINDO MITRA SEJATI	INET_2MB_H	Internet LOAD 2 MB - HSSP 2
6946429	2	05-Apr-08			2188970722	1,22847E+11	AGUS WINARNO.SMN	INET10Q23	Internet Speed 10 M Kuota 20 Gb Zona 3
35002451	1	31-AUG-17			2184985885	1,21115E+11	BENJAMIN MOESA	INETF10M	New Internet Fair Usage Speed 10 Mbps
35676548	1	30-OCT-17				1,22861E+11	ANDI HERDIANTO	INETR3M3	New Internet - Reguler 3M Zone 3

**Gambar III.7 - Data Kwadran IV dari berbagai wilayah telkom (Witel)**

### 3. Membuat Pivot Tabel Kwadran II&III dan Kwadran IV

Seperti yang kita ketahui Untuk membuat Pivot Tabel pada Microsoft Excel, kita harus memiliki tabel sumber data awal yang akan menentukan nilai pada tabel pivot. Mempersiapkan tabel sumber data adalah hal yang terpenting dalam memulai menggunakan Pivot Tabel. Tabel Sumber data awal harus memiliki nama kolom yang lengkap dan tidak boleh kosong (Seperti contoh gambar di atas). Usahakan agar tabel kolom tidak digabung atau merged cell. Tabel sumber data adalah hal yang terpenting dalam menentukan nilai pivot tabel yang benar sehingga menghasilkan jenis laporan yang kita inginkan.

Praktikan telah menyiapkan tabel sumber data awal yaitu tabel kwadran II&III dan tabel kwadran IV dan sudah dipastikan ditahap sebelumnya praktikan telah merapihkan tabel yang kosong dan mengelompokan nya berdasarkan kwadran dari berbagai witel yang ada. Setelah praktikan berhasil membuat pivot tabel muncul lah hasil yang diminta oelh

Perusahaan yaitu mencari berapa banyak pelanggan yang menggunakan jenis jenis paket yang dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. dari beberapa witel yang ada. Selain jenis paket Praktikan juga mendapatkan data berdasarkan usia pemakaian pelanggan dari setiap witel. Tidak hanya usia dan paket sebenarnya masih bisa dilihat dari segi yang lainnya tetapi praktikan hanya diminta membuat pivot tabel berdasarkan usia dan paket.

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with the following data in columns F through O:

	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
338	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
339	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
340	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
341	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
342	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
343	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
344	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
345	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
346	195000	CS17 - New Indihome Netizen I INET (with MOVIN)	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
347	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
348	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
349	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
350	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
351	#N/A	#N/A		#N/A	#N/A	#N/A				
352	#N/A	#N/A		#N/A	#N/A	#N/A				
353	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
354	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
355	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
356	0	CS17 - Netizen Inet Kuota 5 dan 10 GB	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
357	99000	CS17 - New Indihome Netizen I INET (with MOVIN)	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
358	0	CS17 - New Indihome Netizen I INET (with MOVIN)	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
359	0	CS17 - New Indihome Netizen I INET (with MOVIN)	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
360	0	CS17 - New Indihome Netizen I INET (with MOVIN)	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
361	125000	CS17 - New Indihome Netizen I INET (with MOVIN)	IV	#N/A	#N/A	#N/A				
362	105000	CS17 - New Indihome Netizen I INET (with MOVIN)	IV	#N/A	#N/A	#N/A				

The formula bar shows: `=VLOOKUP(D338;KW II&III!G:AA;21;FALSE)`

Gambar III.8 - Sumber data awal

Row Labels	WITEL BEKASI	WITEL BOGOR	WITEL JAKARTA BARAT	WITEL JAKARTA PUSAT	WITEL JAKARTA SELATAN
K USIA	3	2	1		
ADSL Link untuk GeraI Alfamart					
BTN PRIME - IndiHOME Low Package Option1 S12K-1M Zone1(PDD)		1			
BTN PRIME - IndiHOME Low Package Option2 Zone1					
BTN PRIME - IndiHOME Middle Package S12K-1M Zone1					
BTN PRIME - IndiHOME Middle Package S12K-1M Zone1(PDD)					
Bundling_Internet_PRO _____DES10080482					
CS - FTTH New Indihome Karyawan Internet	6	16	4	2	
CS - FTTH New Indihome Internet Attack Discount Z1				1	
CS - FTTH New Indihome Internet Attack Z1	1		2	3	
CS - FTTH New Indihome Internet Attack Z3					
CS - FTTH New Indihome Internet IP Statik Z1	2	5	7	2	
CS - FTTH New Indihome Internet Perintis	1		48		
CS - FTTH New Indihome Internet Super Winning Discount Z1	13	6	13	25	
CS - FTTH New Indihome Internet Super Winning Z1	1987	7012	5346	2169	
CS - FTTH New Indihome Internet Super Winning Z2		1	8	2	
CS - FTTH New Indihome Internet Super Winning Z3		3		1	
CS - FTTH New Indihome Internet Winning Z1	210	362	646	312	
CS - FTTH New Indihome Internet Winning Z2		2	2	1	
CS - FTTH New Indihome Internet Winning Z3				2	
CS - FTTH New Super Winning Disc Indihome Z1			12	19	
CS - NON FTTH New Indihome Internet Attack Z1	18	40	1	5	

Gambar III.9 - Hasil pivot tabel

#### 4. Meeting Antar Witel di Plasa Telkom S.Parman

*Consumer Care & Marketing Customer Data Management* tidak hanya bertugas mengolah data para pelanggan tetapi ada beberapa kegiatan lain yang dilaksanakan seperti seperti adanya pertemuan para manager dari berbagai witel setiap triwulan, mereport perkembangan data pelanggan setiap witel melalui *Teleconference*, melakukan *Videoconference* 4kali seminggu dan adanya pertemuan fisik atau tatap muka untuk menyampaikan rekap data serta reward untuk witel yang memiliki perkembangan cukup pesat.

Pada tanggal 26 Januari 2018 praktikan diminta untuk mengikuti meeting antar witel di plasa Telkom S.parman yang terletak di Jl. Letjen S. Parman, RT.1/RW.8, Tomang, Grogol petamburan, Kota Jakarta Barat persis depan Mall Taman Angrek.

Sehari sebelum meeting dilaksanakan Praktikan diminta untuk membuat list kebutuhan apa saja yang harus dibawa untuk besok dan membuat daftar hadir meeting untuk

ditanda tangani oleh masing masing setiap perwakilan witel. Serta membantu persiapan data data yang dibutuhkan untuk dipresentasikan didepan para manager dari setiap witel yang ada.

Esok harinya pada tanggal 26 januari 2018 Praktikan sudah tiba digedung graha merah putih pukul 06.30 pagi dan melakukan sarapan bersama dikantor sebelum berangkat ke plasa Telkom S.Parman. setelah itu Praktikan diminta untuk memeriksa barang yang berada dimobil agar sesuai dengan list kebutuhan yang sudah dibuat kemarin. Setelah tiba di plasa Telkom S.Parman Praktikan langsung melakukan morning briefing dengan karyawan yang ada di Plasa Telkom S.Parman .

Setelah itu Praktikan langsung menuju ruang meeting untuk mempersiapkan alat alat yang dibutuhkan seperti proyektor, infocus, sound dll. Tepat pukul 08.30 meeting pun dimulai dan praktikan diminta untuk menjadi seksi dokumentasi untuk perusahaan dan seksi konsumsi pada hari itu. Praktikan tidak sendiri menjadi seksi konsumsi tetapi ditemani oleh mba della selaku sekretaris tiga dari bapak Dadi Rachmadi. Meeting tersebut selesai pukul 17.30 dengan jeda dua kali yaitu pukul 12.00 siang untuk shalat Dzuhur dan makan siang bersama serta pukul 15.30 sore untuk shalat ashar berjamaah.



**Gambar III.11 - Meeting di Plasa Telkom S.Parman**

### **C. Kendala yang dihadapi**

Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. , ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Praktikan, baik kendala dari dalam diri Praktikan (kendala internal) maupun kendala dari lingkungan tempat PKL (kendala eksternal). Adapun kendala-kendala yang dihadapi tersebut antara lain:

1. Pada awal pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan mengalami permasalahan dalam hal berkomunikasi dengan karyawan, karena masih dalam tahap awal dan belum mengetahui karakter dari masing-masing rekan karyawan sehingga cukup sulit untuk meminta penjelasan tentang pekerjaan yang akan Praktikan lakukan.
2. Adapula kesulitan lain yang dialami Praktikan yaitu menggunakan Microsoft excel untuk pembagian data data pelanggan mengalami keluhan, dalam hal ini pada umumnya Praktikan jarang sekali menggunakan Microsoft excel sehingga kurang mengerti cara mengolah data yang ada dan kurang mengetahui rumus rumus yang biasa digunakan pada Microsoft excel dalam dunia kerja. Selain itu ada beberapa

Bahasa yang digunakan oleh customer data management yang sulit untuk dimengerti bahkan Praktikan baru mengetahui Bahasa itu saat Praktikan membaca data data yang ada seperti provisioning, Ex Nossa, PSB, GGN, dan Mg.

3. Kesulitan lainnya yaitu Praktikan diminta mendownload data yang cukup besar ukurannya sehingga membuat laptop Praktikan menjadi lama dalam memproses data bahkan laptop yang dimiliki praktikan sempat mati dua hari karena tidak software yang digunakan tidak mampu mengolah data yang ada.

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

Dalam menghadapi kendala di atas maka Praktikan harus bisa mengatasi kendala tersebut. Solusi-solusi yang dilakukan praktikan untuk mengatasi segala kendala demi kelancaran dan kenyamanan selama melaksanakan PKL antara lain:

1. Pada masa awal melaksanakan PKL, praktikan mengalami permasalahan dalam hal berkomunikasi. Praktikan harus bisa membangun komunikasi yang baik dengan karyawan yang ada di lingkungan kerja agar tercipta suasana kerja yang kondusif dan nyaman.

Menurut Carl L.Hovland bahwa Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan).<sup>1</sup>

Berdasarkan teori di atas, Praktikan menyadari bahwa komunikasi menjadi hal yang penting khususnya dalam dunia kerja. Dalam hal ini Praktikan mencoba untuk menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yaitu dengan cara berkenalan, saling tegur sapa dan juga *sharing* mengenai pengalaman

---

<sup>1</sup> Hovland L. Carl . *Definisi Komunikasi* . Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2007.hal.87.

masing-masing sehingga praktikan mampu berinteraksi sosial yang baik terhadap lingkungan yang baru, sehingga dengan demikian akan tercipta suatu rasa saling mengerti dengan karyawan khususnya para staff di bagian *Consumer care and Marketing Customer Data Management* yang Praktikan lakukan.

2. Mengenai istilah kata yang belum dikuasai, Praktikan mengatasinya dengan menanyakannya langsung ke pembimbing mengenai istilah tersebut. Hal ini dilakukan dengan tujuan supaya tidak terjadi kesalah pahaman sehingga dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan benar.
3. Pada saat melaksanakan PKL, Praktikan mengalami permasalahan dalam hal pengolahan data. Praktikan harus bisa mengolah data yang telah didownload pada link yang telah diberikan pak Dadi pada Microsoft excel dengan beberapa rumus yang memang belum diketahui oleh Praktikan.

Menurut Slameto pengertian belajar secara Psikologis, merupakan suatu proses perubahan yaitu perubahan tingkah laku sebagai hasil dari interaksi dengan lingkungannya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Perubahan-perubahan tersebut akan nyata dalam seluruh aspek tingkah laku.<sup>2</sup>

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa belajar merupakan proses pemeberian stimulus berupa penjelasan , pemaparan , atau gambar mengenai materi atau bahan ajar setelah itu akan direspon oleh seseorang berupa gerakan , atau praktek. Dalam hal ini Praktikan meminta penjelasan lebih dalam mengenai penggunaan Microsoft Excel yang sesuai dengan latar belakang bagian *Customer Data Management* cara pengolahan data yang cepat tanpa menggunakan cara manual beberapa rumus yang harus digunakan dalam Microsoft Excel . Setelah penjelasan yang diberikan oleh mentor selesai Praktikan juga mencari tau melalui internet melihat tutorial cara pengolahan data pada Microsoft

---

<sup>2</sup> Slameto. *Belajar dan Faktor yang Mempengaruhinya* . Jakarta: Rineka Cipta 2013.hal. 2

Excel di *Youtube*, kemudian Praktikan langsung mempraktikkan cara cara yang telah diberikan oleh mentor sehingga tugas yang dimiliki Praktikan dapat diselesaikan dalam waktu yang cukup cepat dibandingkan sebelumnya.

Menurut Robert Slavin ada lima kategori hasil belajar diantaranya informasi verbal, kemahiran intelektual, pengaturan kegiatan kognitif, keterampilan motoric dan sikap. Informasi verbal merupakan pengetahuan yang dimiliki seseorang dan dapat diungkapkan Bahasa, lisan dan tertulis. Pengetahuan tersebut diperoleh dari sumber yang juga menggunakan Bahasa lisan maupun tertulis.<sup>3</sup>

Selain tidak mahir dalam menggunakan *Microsoft Excel* Praktikan juga tidak mengerti beberapa bahasa baru yang di *Consumer Care* dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa informasi verbal adalah pengetahuan yang didapat melalui sumber yang juga menggunakan bahasa lisan maupun tertulis. Oleh karena itu Praktikan bertanya mengenai bahasa bahasa yang Praktikan temui dalam proses pengolahan data pelanggan kepada mentor setelah itu mentor menjelaskan maksud dari bahasa bahasa tersebut sehingga dapat dikatakan bahwa Praktikan mendapatkan pengetahuan baru yang diberikan mentor berupa lisan.<sup>4</sup>

4. Pada Saat Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, yang terjadi pada kenyataannya laptop yang digunakan Praktikan mati sering kali memperlambat dan menghambat pekerjaan. Oleh sebab itu, agar kendala tidak terjadi terus menerus dan fungsi alat sebagai penunjang pekerjaan dapat berjalan sebagaimana mestinya, sebaiknya PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Meminjamkan laptop yang kapasitasnya sesuai dengan data yang diolah oleh Praktikan agar segala kegiatan dapat terlaksana dengan baik.

---

<sup>3</sup> Slavin. Robert E, *Cooperatif Learning*, Jakarta : Nusa Media 2008 , hal.14.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Setelah Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk . Praktikan mendapat pengalaman dan pengetahuan mengenai dunia kerja yang sesungguhnya. Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu program kegiatan yang diberikan oleh Universitas Negeri Jakarta sebagai langkah mempersiapkan calon lulusan agar siap terjun ke dalam dunia kerja. Peraktik Kerja Lapangan memiliki bobot sebesar 2 SKS. Program Peraktik Kerja Lapangan dilakukan minimal satu bulan oleh mahasiswa berjenjang sarjana.

Dalam melaksanakan Peraktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Praktikan di tempatkan di bagian *Consumer Care & Marketing Customer Data management*. Pada bagian ini Pratikkan di beri tugas unttuk mengolah data pelanggan dari beberapa witel mulai dari mendownload , merapihkan data data yang ada agar tidak ada table yang kosong, mengcompare data dari beberapa witel untuk dipisahkan sesuai kuadran dan disatukan setelah itu praktikan diminta untuk membuat pivot table berdasarkan usia dan jenis paket yang digunakan. Selain mengolah data praktikan juga diminta untuk mengikuti meeting pertemuan antar witel yang dihadiri oleh para manager dan Praktikan diminta untuk menjadi seksi dokumentasi dan seksi konsumsi pada hari itu.

Praktikan juga dapat mengetahui secara terperinci mengenai tata kelola PT. Telekomunikasi Indonesia serta kinerja daripada pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. khususnya yang berada di Divisi *Consumer Care & Marketing Customer Data management*. Di samping itu pula, Praktikan juga dapat

mengidentifikasi beberapa kendala yang terjadi di tempat praktik dan mengetahui cara penyelesaian yang dapat diambil untuk mengatasi kendala tersebut. Dengan begitu Praktikan dapat terus berusaha meningkatkan kualitas diri agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pasar tenaga kerja yang ada.

## **B. Saran**

Setelah Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan Praktikan ingin memberikan saran untuk Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Peraktikan, dan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, antara lain:

### **1. Saran untuk Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

- a) Fakultas Ekonomi UNJ sebaiknya menjalin kerjasama dengan pihak perusahaan negeri maupun swasta agar mahasiswa yang akan PKL dipermudah untuk melakukan PKL di tempat tersebut.
- b) Fakultas Ekonomi UNJ sebaiknya membantu mahasiswa yang kesulitan dalam mencari perusahaan untuk PKL agar mahasiswa dapat melakukan PKL sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- c) Sebaiknya pihak Fakultas Ekonomi UNJ memantau mahasiswa pada saat pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan berkunjung langsung ke tempat praktik mahasiswa untuk menjamin kinerja dan pengawasan terhadap mahasiswa.
- d) Pihak Fakultas Ekonomi UNJ sebaiknya rutin memberikan pelatihan kepada mahasiswa yang akan melaksanakan PKL sehingga dapat lebih terampil dalam menjalankan pekerjaan di tempat PKL.
- e) Meningkatkan kualitas terkait administratif sehingga tidak ada lagi mahasiswa yang dipersulit dalam memperoleh surat administratif.

## **2. Saran untuk Praktikan**

- a. Praktikan harus lebih mempersiapkan diri untuk melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan baik terutama untuk terjun langsung ke dunia kerja nyata nantinya.
- b. Praktikan harus survei terlebih dahulu ketempat Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan untuk mengetahui job yang akan menjadi tanggung jawab selama Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di tempat tersebut.
- c. Diharapkan Praktikan dapat menjaga sama baik Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, dan Universitas Negeri Jakarta pada saat Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

## **3. Saran untuk PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

- a. Mempermudah melakukan komunikasi agar Praktikan tidak kesulitan dalam memahami setiap kegiatan yang berada didalam perusahaan.
- b. Memberikan bimbingan secara menyeluruh kepada Praktikan, agar dapat meminimalisir kekeliruan yang terjadi akibat kurangnya pemahaman dari Praktikan
- c. Memberikan fasilitas yang memadai guna menunjang perkerjaan Praktikan agar lebih efektif.
- d. Mengikut sertakan pekerjaan yang diberikan kepada Praktikan agar sesuai dengan kemampuan dan kapabilitas dari praktikan itu sendiri, guna mengurangi kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi di dalam menjalankan pekerjaan tersebut

## DAFTAR PUSTAKA

Hovland L. Carl. 2007 . *Sistem Informasi dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Slameto.2013. *Belajar dan Faktor yang Mempengaruhinya* . Jakarta: Rineka Cipta.


Slavin. Robert E. 2008. *Cooperatif Learning*, Jakarta : Nusa Media.

[www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 - Surat Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180  
Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486  
Laman : [www.unj.ac.id](http://www.unj.ac.id)

---

Nomor : 1984/UN39.12/KM/2017 29 November 2017  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

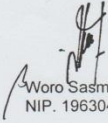
Yth. Manager HC Service Jakarta  
Gedung Graha Merah Putih  
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav.52  
Jakarta Selatan

Kami mohon kesediaan saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi	: Pendidikan Tata Niaga
Fakultas	: Ekonomi
Sebanyak	: 5 Orang (Aulia Hanifah, dkk) Daftar Nama Tertampir.
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan Pada Tanggal 15 Januari s.d. 16 Februari 2018
No. Telp/HP	: 082114064852


Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,  
dan Hubungan Masyarakat

  
Woro Sasmoyo, SH  
NIP. 19630403 198510 2 001

**Tembusan :**  
1. Dekan Fakultas Ekonomi  
2. Koordinator Prodi Pendidikan Tata Niaga

**Lampiran 2 - Llampiran Nama Permohonan Izin Surat Praktik Kerja Lapangan**

Nama Kelompok	
Athifa Rahmadini	8135153069
Aulia Hanifah	8135152780
Debby Desanti Putri	8135151385
Namira Nurmeidiana	8135152167
Putri Aulia	8135154533
Ketua 	
Aulia Hanifah	

### Lampiran 3 - Surat Konformasi Penerimaan Praktik Kerja Lapangan



Nomor : Tel. 0334/PS000/HCC-B2017000/2017

Jakarta, 29 Desember 2017

Kepada Yth,  
Sdr. Kepala Biro Akademik dan Kemahasiswaan  
Universitas Negeri Jakarta

**Di Tempat**

Perihal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

Dengan hormat,

Menjawab surat Saudara Nomor : 1984/UN39. 12/KM/2017 tanggal 29 November 2017 perihal Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan atas nama :

No	NPM	NAMA	PROGRAM STUDI	LOKASI
1.	81351533069	Athifa Rahmadini	Pendidikan Tata Niaga	CONSUMER CARE & MARKETING
2.	8135152780	Aulia Hanifah	Pendidikan Tata Niaga	CONSUMER CARE & MARKETING
3.	8135151385	Debby Desanti Putri	Pendidikan Tata Niaga	CONSUMER CARE & MARKETING
4.	8135152167	Namira Nurmeidyana	Pendidikan Tata Niaga	CONSUMER CARE & MARKETING
5.	8135154533	Putri Aulia	Pendidikan Tata Niaga	CONSUMER CARE & MARKETING

Sebagai wujud Corporate Social Responsibility dan bentuk kepedulian PT Telkom terhadap dunia pendidikan kami bersedia menerima mahasiswa Saudara untuk melaksanakan Magang/Kerja Praktek di PT Telkom, dan waktunya kami jadwalkan mulai tanggal 15 Januari 2018 s/d 16 Februari 2018.

Ketentuan selama melaksanakan magang/kerja praktek sebagai berikut :

- Menanda tangani Surat Pernyataan Kerja Praktek/ Penelitian bermeterai Rp.6000,-
- Mematuhi dan melaksanakan segala ketentuan yang berlaku di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- Bersedia menggunakan alat komunikasi produk Telkom Group seperti : Simpati, KartuAS, Kartu halo Telkomsel, dan Telkom Flexi.
- Wajib menulis di akun pribadi di Facebook, Twitter, Path, selama magang dan setiap minggu memposting sesuatu yang positif tentang Telkom dan produk Telkom.
- Semua biaya yang timbul selama melaksanakan Kerja praktek ditanggung sendiri dan tidak diberikan kompensasi uang makan/transport.

Demikian kami sampaikan untuk diketahui, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

  
  
**MUHAMMAD**  
**MGR HC (SERVICE AREA JAKARTA)**

Tembusan : Sdr. SM CONSUMER CARE & MARKETING



## Lampiran 4 - Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan



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

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



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

Nama : AULIA HANIFAH  
No. Registrasi : 8135152780  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tempat Praktik : Graha Merah Putih  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Jend. Gatot Subroto

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin 15 Januari 2018	1. f	
2.	Selasa 16 Januari 2018	2. f	
3.	Rabu 17 Januari 2018	3. f	
4.	Kamis 18 Januari 2018	4. f	
5.	Jumat 19 Januari 2018	5. f	
6.	Senin 22 Januari 2018	6. f	
7.	Selasa 23 Januari 2018	7. f	
8.	Rabu 24 Januari 2018	8. f	
9.	Kamis 25 Januari 2018	9. f	
10.	Jumat 26 Januari 2018	10. f	
11.	Senin 29 Januari 2018	11. f	
12.	Selasa 30 Januari 2018	12. f	
13.	Rabu 31 Januari 2018	13. f	
14.	Kamis 01 Januari 2018	14. f	
15.	Jumat 02 Januari 2018	15. f	

Jakarta, Kamis, 15 Februari 2018

Penilai

*[Signature]*  
Telkom  
DADI RAKHMAWI  
Indonesia



## Lampiran 5 - Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan



*Building  
Future  
Leaders*

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

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



ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO:  
IAS/IN/3640

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : .....  
No. Registrasi : .....  
Program Studi : .....  
Tempat Praktik : .....  
Alamat Praktik/Telp : .....

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 05 Februari 2018	1. <i>f</i>	
2.	Selasa, 06 Februari 2018	2. <i>f</i>	
3.	Rabu, 07 Februari 2018	3. <i>f</i>	
4.	Kamis, 08 Februari 2018	4. <i>f</i>	
5.	Jumat, 09 Februari 2018	5. <i>f</i>	
6.	Senin, 12 Februari 2018	6. <i>f</i>	
7.	Selasa, 13 Februari 2018	7. ....	
8.	Rabu, 14 Februari 2018	8. ....	
9.	Kamis, 15 Februari 2018	9. ....	
10.	.....	10. ....	
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

Jakarta, Kamis 15 Februari 2018

Penilai,

*DANI RACHMADI*  
telkom  
Indonesia

## Lampiran 6 - Penilaian Praktik Kerja Lapangan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285

Laman: www.fe.unj.ac.id

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PROGRAM SARJANA (S1)

2.... SKS

Nama : Aulia Hanifah  
 No.Registrasi : 8135152780  
 Program Studi : Pendidikan Bisnis  
 Tempat Praktik : Graha Merah Putih  
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Jendral Gatot Subroto

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN																																		
1	Kehadiran	95	1. Keterangan Penilaian : <table border="1"> <tr> <td>Skor</td> <td>Nilai</td> <td>Bobot</td> </tr> <tr> <td>86-100</td> <td>A</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>81-85</td> <td>A-</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>76-80</td> <td>B+</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>71-75</td> <td>B</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>66-70</td> <td>B-</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>61-65</td> <td>C+</td> <td>2,3</td> </tr> <tr> <td>56-60</td> <td>C</td> <td>2,0</td> </tr> <tr> <td>51-55</td> <td>C-</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>46-50</td> <td>D</td> <td>1</td> </tr> </table> 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : $\frac{911}{10 \text{ (sepuluh)}} = 91,1$ Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td>91</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1	91	A	Angka bulat	huruf
Skor	Nilai	Bobot																																			
86-100	A	4																																			
81-85	A-	3,7																																			
76-80	B+	3,3																																			
71-75	B	3,0																																			
66-70	B-	2,7																																			
61-65	C+	2,3																																			
56-60	C	2,0																																			
51-55	C-	1,7																																			
46-50	D	1																																			
91	A																																				
Angka bulat	huruf																																				
2	Kedisiplinan	96																																			
3	Sikap dan Kepribadian	90																																			
4	Kemampuan Dasar	90																																			
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	89																																			
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	92																																			
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	91																																			
8	Aktivitas dan Kreativitas	91																																			
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	90																																			
10	Hasil Pekerjaan	87																																			
Jumlah		911																																			

Jakarta, Kamis, 15 Februari 2018  
 Penilai,

*[Signature]*  
 (DINDI RACHMAN)



Catatan :  
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

### Lampiran 7 - Log Harian

**Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.  
Tanggal 15 Januari – 15 Februari 2018**

<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Aktivitas</b>
1	15 Januari 2018	Kegiatan Kontak Kerja (perkenalan singkat tentang gambaran secara umum PT Telekomunikasi Indonesia, cara berperilaku yang baik terhadap rekan kerja, peraturan-peraturan yang harus dilakukan selama PKL
2	16 Januari 2018	Pengenalan ke Divisi Consumer care & Marketing, kepada pembimbing lapangan, dan pengenalan kepada staff bagian Sales Promotion and Price
3	17 Januari 2018	Mengumpulkan serta mendownload data data pelanggan dari beberapa datel yang ada(BERDSRKAN BILLING DAN USAGE), merapihkan serta melengkapi data yang ada
4	18 Januari 2018	Mengumpulkan serta mendownload data data pelanggan dari beberapa datel yang ada(BERDSRKAN BILLING DAN USAGE), merapihkan serta melengkapi data yang ada
5	22 Januari 2018	Merapihkan serta melengkapi data yang ada setiap datelnya
7	23 Januari 2018	Merapihkan serta melengkapi data yang ada setiap datelnya
8	24 Januari 2018	Melakukan pengelompokan data dari datel menjadi witel
9	25 Januari 2018	Melakukan pengelompokan data dari datel menjadi witel
10	26 Januari 2018	Meeting di plasa Telkom S.parman
11	29 Januari 2018	Melakukan pengelompokan data dari datel menjadi witel
12	30 Januari 2018	Telekonfrens dengan beberapa pimpinan dari 30 plasa
13	31 Januari 2018	Melakukan pengelompokan data berdasarkan kwadran yang terdiri dari kwadran I , II , III , dan IV
14	1 Februari 2018	Melakukan pengelompokan data berdasarkan kwadran yang terdiri dari kwadran I , II , III , dan IV
15	2 Februari 2018	Melakukan pengelompokan data berdasarkan kwadran yang terdiri dari kwadran I , II , III , dan IV

16	5 Februari 2018	Mengcompare data kwadran IV
17	7 Februari 2018	Mengcompare data kwadran II dan III
18	8 Februari 2018	Melakukan analisi data dilihat dari segi witel dengan paket
19	9 Februari 2018	Melakukan analisi data dilihat dari segi witel dengan paket
20	12 Februari 2018	Membuat bagan struktur organisasi customer care & marketing
21	13 Februari 2018	Telekonfrens , mengabsen setiap plasa
22	14 Februari 2018	Mendownload data ( BERDSRKAN TANGGAL CABUT)
23	15 Februari 2018	Mendownload data ( BERDSRKAN TANGGAL CABUT)

### Lampiran 8 - Jadwal Praktik Kerja Lapangan

No.	Kegiatan	Desember 2017	Januari 2018	Februari 2018	Maret 2018	November 2018
1	Pendaftaran PKL					
2	Kontrak dengan perusahaan untuk PKL					
3	Surat Permohonan PKL ke perusahaan					
4	Pelaksanaan PKL					
5	Penulisan Laporan PKL					
6	Penyerahan Laporan PKL					
7	Koreksi Laporan PKL					
8	Penyerahan Koreksi laporan PKL					
9	Batas akhir penyerahan laporan PKL					

## Lampiran 9 - Surat Keterangan telah Selesai Magang dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.



### SURAT KETERANGAN

Nomor : Tel. 0333-1/PS000/HCC-b2018000/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini OM HR Service-2 (Jakarta Non Witel) dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama manajemen Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. menerangkan bahwa :

Nama : **Aulia Hanifah**  
NIS / NIM : **8135152780**  
Program Studi : **Pendidikan Tata Niaga**  
Siswa / Mahasiswa : **Universitas Negeri Jakarta**

Telah selesai melaksanakan Praktek Kerja Lapangan / Magang di Bagian CONSUMER CARE & MARKETING Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Jl. Gatot Subroto Kav - 52 Jakarta Selatan, yang dilaksanakan mulai tanggal 15 Januari 2018 s/d 16 Februari 2018.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.


Jakarta, 15 Februari 2018

  
  
**MUHANI**  
**OM HR SERVICE-2 (JKT NON WITEL)**



Lampiran 10 - Surat Konfirmasi dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

FORM KONFIRMASI MAGANG/PKL & RISET/PENELITIAN  
DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk.

Nama Mahasiswa/Siswa / NIM/NIS	1. Athifa Rahmadini / 81351533069 2. Aulia Hanifah / 8135152780 3. Debby Desanti Putri / 8135151385 4. Namira Nurmeidyana / 8135152167
Universitas / SMK	5. Putri Aulia / 8135154533 Universitas Negeri Jakarta
Program Studi	Pendidikan Tata Niaga
Kegiatan *) Coret yang tidak perlu	*) Magang / Riset / Penelitian
Waktu Pelaksanaan	15 Januari 2018 s/d 16 Februari 2018
Unit/Lokasi kerja yang dituju	CONSUMER CARE & MARKETING
Persetujuan dari unit lokasi kerja	<input checked="" type="checkbox"/> SETUJU *) TIDAK SETUJU
Catatan	
Tanggal disetujui	
<p>Yang menyetujui,</p> <p>.....</p>  <p>Telkom Indonesia Ratih Pratama k.</p> <p>NIK. : 710382</p>	

**Catatan :**

Nota konfirmasi ini akan digunakan sebagai dasar untuk menjawab surat kepada Universitas / Lembaga pendidikan yang akan diterbitkan oleh HR Service-2 Jakarta Non Witel

### Lampiran Dokumentasi 11 - Meja Kerja Manager Customer Data Managemen





## Lampiran Dokumentasi 12 - Meja Kerja Praktikan



### Lampiran Dokumentasi 13 - Suasana Ruang Kerja Divisi Consumer Care and Marketing



### Lampiran Dokumentasi 14 - Manager Baru Customer Data Management



**Lampiran Dokumentasi 15 - Manager Customer Data Management dan Manager Baru Customer Data Management**



**Lampiran Dokumentasi 16 - Penyerahan Bingkisan Kepada Praktikan Dari Divisi  
Consumer Care and Marketing**



### Lampiran Dokumentasi 17 - Morning briefieng di Plasa Graha Merah Putih

