

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI  
*CONSUMER CARE & MARKETING* BAGIAN *CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI PT. TELEKOMUNIKASI  
INDONESIA**

**ATHIFA RAHMADINI**

**8135153069**



*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

**Athifa Rahmadini, 8135153069, Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT Telekomunikasi Indonesia Gatot Subroto Jakarta.** Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Laporan Praktik Kerja Lapangan 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 Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. PT. Telekomunikasi Indonesia yang beralamat di Gedung Graha Merah Putih, Jl.Gatot Subroto Kav. 52.

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) 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 Relationship Management*. Pada pelaksanaan kerja, Praktikan di bimbing oleh Bapak Maulana Akmal Rahmat selaku Manager *Customer Relationship Management* Telkom Regional II, praktikan juga berusaha melakukan tugas dari pekerjaan yang diberikan dengan baik dan menggunakan waktu secara efektif dan efisien serta memahami pengarahan yang diberikan.

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), praktikan juga menemui berbagai kendala-kendala. Namun, praktikan selalu mendapatkan jalan keuar agar dapat mengatasi kendala-kendala tersebut. Setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), praktikan dapat menarik kesimpulan bahwa kegiatan PKL

sangat bermanfaat bagi praktikan karena dapat memperoleh pelajaran dan wawasan yang sebelumnya tidak dimiliki praktikan. Selain itu pula, dapat menjalin hubungan kerjasama antara pihak universitas dengan instansi pemerintah atau perusahaan swasta.

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Koordinator Program Studi

Pendidikan Bisnis



Dr. Corry Yohana, MM

NIP. 195909181985032011

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	 .....	<u>Desember 2018</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra. Solikhah, M.M</u> NIP. 196206231990032001	 .....	<u>Desember 2018</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dita Puruwita, S.Pd, M.Si.</u> NIP. 198209082010122004	 .....	<u>Desember 2018</u>

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA  
DIVISI *CONSUMER CARE & MARKETING* PADA  
BAGIAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA

Nama Praktikan : Athifa Rahmadini

Nomor Registrasi : 8135153069

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,  
Pendidikan Bisnis

Pembimbing



Dr. Corry Yohana, MM  
NIP.195909181985032011



Dita Puruwita S.Pd, M.Si.  
NIP. 198209082010122004

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas anugrah serta nikmat-Nya yang telah memberikan kekuatan serta kemudahan bagi praktikan dalam menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini sebagai bantuk pertanggung jawaban atas kegiatan PKL yang praktikan kerjakan selama 1 bulan di PT. Telekomunikasi Indonesia.

Praktikan berharap, dengan dibuatnya laporan ini dapat bermanfaat untuk praktikan secara khusus dan bagi para pembaca laporan ini secara umum untuk menambah pengetahuan serta dapat menjadi referensi bagi para pembaca.

Dalam penyusunan laporan ini, praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing serta memotivasi praktikan selama melaksanakan PKL, yaitu :

1. Dita Puruwita, S.Pd, M.Si. 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. Dedi Purwana, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Keluarga besar dari PT. Telekomunikasi Indonesia, terutama Bapak Maulana Akmal Rahmat selaku manajer *Customer Relationship Management* dan Ibu Edya selaku OFF 1 *Customer Service Performance*

Praktikan menyadari, laporan PKL ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritikan dan saran yang membangun akan praktikan terima secara terbuka untuk menyempurnakan laporan ini.

Jakarta, Desember 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan .....	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	3
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan .....	4
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	6
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan .....	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	10
A. Sejarah Perusahaan.....	10
B. Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia.....	14
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	17

BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....	19
A.    Bidang Kerja Praktikan .....	19
B.    Pelaksanaan Kerja .....	20
C.    Kendala yang dihadapi.....	27
D.    Cara Mengatasi Kendala .....	28
BAB IV KESIMPULAN .....	31
A.    Kesimpulan .....	31
B.    Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA .....	34
DAFTAR LAMPIRAN .....	35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Logo Telkom Indonesia.....	12
Gambar II.2 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia. (Sumber : Laporan Tahunan 2018) .....	14
Gambar II.3 Struktur Organisasi <i>Consumer Care</i> Telkom Regional II (Sumber : Data Internal Consumer 2016).....	15
Gambar III.1 Praktikan sedang melakukan teleconference.....	21
Gambar III.2 Praktikan membuat <i>Calendar of Event</i> Plasa Telkom .....	22
Gambar III.3 laporan hasil <i>Mystery Shoper</i> .....	23
Gambar III.4 Menjadi Notulen saat rapat .....	24
Gambar III.5 Salah satu CSR yang sedang di interview .....	25
Gambar III.6 Daftar Karyawan dibagian CRM.....	26
Gambar III.7 <i>Morning Briefing</i> di Plasa Telkom GMP .....	27

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal kerja praktikan di bagian <i>Customer Relationship Management</i> ...	9
Tabel 2 Keterangan Struktur Organisasi .....	15

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Praktik Kerja lapangan.....	35
Lampiran 2 Surat Konfirmasi Penerimaan Praktik Kerja Lapangan .....	36
Lampiran 3 Surat konfirmasi selesai praktik kerja lapangan .....	37
Lampiran 4 Daftar Hadir PKL .....	38
Lampiran 5 Daftar Hadir PKL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Penilaian PKL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 Log Harian.....	39
Lampiran 8 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan .....	41
Lampiran 9 Ruangan Tempat Praktik Kerja Lapangan.....	42
Lampiran 10 Bersama Divisi <i>Consumer Care</i> .....	44
Lampiran 11 Acara <i>Morning Briefing</i> .....	45
Lampiran 12 Formulir <i>Mysteri Shoper</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sebagai calon profesional didunia kerja maka mahasiswa perlu dilatih agar memiliki kemampuan dan pengalaman kerja. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat sekarang ini, membuat kita untuk lebih membuka diri dalam menerima perubahan-perubahan yang terjadi akibat kemajuan dan perkembangan tersebut.

Dalam masa persaingan yang sangat ketat, Praktikan menyadari tingginya angka pengangguran yang ada di Negara ini. Oleh karena itu, pembekalan para calon profesional muda sangat diperlukan untuk menghindari meningkatnya jumlah penangguran di Negara ini. Jadi perusahaan diharapkan memberikan kesempatan dan peluang pada mahasiswa untuk terjun langsung didunia kerja dengan cara menerima mahasiswa yang ingin melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu wadah yang diselenggarakan oleh pihak universitas untuk mengenalkan kepada para mahasiswa mengenai kondisi nyata yang akan dihadapi dan dirasakan oleh mahasiswa didunia kerja.

Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu lembaga pendidikan yang menyiapkan mahasiswanya untuk dapat bermasyarakat, seperti disiplin ilmu yang telah dipelajari dibangku perkuliahan. Dalam dunia pendidikan hubungan antara teori dan praktek sangat erat, karena ilmu- ilmu teori yang di dapatkan di perkuliahan dapat dibuktikan apabila melakukan praktik di kehidupan kerja secara nyata.

Oleh sebab itu, Universitas Negeri Jakarta mewajibkan seluruh mahasiswa untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan swasta atau instansi pemerintah. Dengan dilakukannya Praktik Kerja Lapangan, mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat pada saat perkuliahan pada dunia kerja yang sesungguhnya.

Dengan demikian pembelajaran yang telah didapat dibangku perkuliahan dapat secara langsung diaplikasikan di kantor PT. Telekomunikasi Indonesia. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa teori-teori yang dipelajari di bangku perkuliahan sama dengan yang ditemui dalam prakteknya sehingga pembelajaran yang telah diterima dapat dilaksanakan dengan baik.

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktian melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto Kav-52 Jakarta Selatan, untuk mengetahui bagaimana cara PT. Telekomunikasi Indonesia menerapkan kebijakan yang ada untuk keberlangsungan perusahaan tersebut.

## **B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang diberikan Universitas Negeri Jakarta, khususnya pada Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi sebagai upaya melatih mahasiswa untuk menyesuaikan diri dengan dunia kerja serta, mahasiswa mempunyai gambaran mengenai suasana dunia kerja yang nantinya bias membantu praktikan untuk beradaptasi setelah masuk dalam dunia kerja. Adapun maksud dan tujuan dalam melaksanakan PKL antara lain :

Maksud dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

1. Memberikan pengalaman kerja bagi mahasiswa mengenai lingkungan dunia kerja yang nyata.
2. Menerapkan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja dengan bidang yang sesuai dengan latar belakang pendidikan Praktikan di program studi Pendidikan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Mempelajari mengenai sistem instansi atau tempat Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan, dalam hal ini yaitu PT Telekomunikasi Indonesia.
4. Mempelajari bidang kerja *Customer Relationship Management* di PT Telekomunikasi Indonesia.

5. Membantu praktikan untuk mengatasi permasalahan maupun data yang berguna dalam penulisan laporan PKL.

Tujuan dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan

1. Mengetahui kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan bidang *Customer Relationship Management*.
2. Meningkatkan pengetahuan tentang Digitalisasi dan *Customer Experience*.

### **C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan**

Praktik Kerja Lapangan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi praktikan, Universitas maupun perusahaan tempat praktikan melaksanakan PKL.

- Manfaat Bagi Mahasiswa (Praktikan) :
  1. Meningkatkan keterampilan kerja mahasiswa didalam bidang *Customer Relationship Management*.
  2. Melatih penerapan teori yang didapat dari dunia perkuliahan.
  3. Memiliki gambaran mengenai keadaan dan kondisi lingkungan kerja secara nyata guna mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja nantinya.
  4. Menguji kemampuan diri untuk meningkatkan rasa bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan di dunia kerja

5. Menumbuhkan keahlian dan kreatifitas dalam melaksanakan setiap pekerjaan dengan bidang ilmu yang dipelajari.
- Manfaat bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis :
    1. Terjalinnnya hubungan baik antara perusahaan tempat mahasiswa melakukan Praktik Kerja Lapangan dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis.
    2. Sebagai media untuk mendapatkan saran dalam upaya meningkatkan keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.
    3. Mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan dunia kerja.
  - Manfaat bagi perusahaan tempat praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan :
    1. Sebagai cara bagi perusahaan untuk berkontribusi dalam dunia pendidikan.
    2. Sebagai sarana *Corporate Social Responsibility* bagi perusahaan.
    3. Menjalin hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara Universitas Negeri Jakarta dengan PT Telekomunikasi Indonesia.

#### **D. Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Nama Perusahaan : PT. Telekomunikasi Indonesia

Divisi : *Consumer Care & Marketing* bagian *Customer Relationship Management*

Alamat : Gedung Graha Merah Putih Jl. Gatot Subroto Kav.52

Telepon/Fax : 021-5215328/0334-1

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

Praktikan ditempatkan di *Consumer Care & Marketing* pada bagian *Customer Relationship Management* yang berada di PT. Telekomunikasi Indonesia, Praktikan memilih PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai tempat PKL karena PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang telekomunikasi terbesar di Indonesia. Tugas yang diberikan kepada praktikan ketika melaksanakan PKL berhubungan dengan ilmu yang didapatkan praktikan di dunia perkuliahaan.

#### **E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan**

Jadwal waktu praktikan melaksanakan PKL di PT. Telekomunikasi Indonesia selama 1 bulan di mulai dari tanggal 15 Januari 2018 sampai dengan 16 Februari 2017. 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

Pada fase persiapan, praktikan mencari informasi mengenai tempat instansi/perusahaan yang sesuai dengan bidang Praktikan dan menerima Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama bulan Januari 2018 –Februari 2018. Setelah menemukan instansi yang sesuai, Praktikan meminta surat pengantar dari bagian administrasi Fakultas Ekonomi untk selanjutnya diberikan pada Biro Administrasi dan Kemahasiswaan UNJ. Setelah mendapatkan persetujuan dari Biro Administrasi dan Kemahasiswaan UNJ, Praktikan mendapatkan surat pengantar Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kemudian Praktikan memberikan surat pengajuan PKL pada bagian HRD PT. Telekomunikasi Indonesia. Dalam waktu 1 minggu Praktikan mendapat jawaban atas pengajuannya yang menyatakan bahwa instansi tersebut di atas mengizinkan praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

#### 2. Tahap Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Setelah mendapatkan panggilan untuk melakukan kegiatan magang pada tanggal 15 Januari 2018 praktikan mendatangi PT Telekomunikasi Indonesia yang berada di kantor pusat di Jalan Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta untuk mengetahui hal teknis sebelum melaksanakan PKL.

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dimulai pada tanggal 15 Januari 2018 dan berakhir pada tanggal 16 Februari 2018, dilaksanakan setiap hari Senin – Jumat. Pelaksanaan kerja yang dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia dimulai pada jam 08.00-17.00 WIB. Waktu istirahat pukul 12.00 – 13.00 Setiap hari senin sampai jum'at menggunakan seragam pakaian kantor sesuai dengan standar perusahaan

### 3. Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan

Tahap ini dilaksanakan setelah tahap pelaksanaan PKL berakhir. Praktikan meminta masukan dan mengumpulkan data informasi yang dibutuhkan kepada perusahaan untuk melengkapi isi laporan sebagai bahan penulisan. Penulisan laporan tersebut merupakan syarat untuk kelulusan di Program Studi Pendidikan Bisnis, praktikan diwajibkan untuk membuat laporan atas hasil yang telah ditemukan saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

Laporan ini berisi hasil pengamatan dan pengalaman praktikan selama masa PKL di PT Telekomunikasi Indonesia, data yang diambil praktikan diperoleh langsung dari PT Telekomunikasi Indonesia di divisi *Consumer Care & Marketing* pada bagian *Customer Relationship Management*.

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 praktikan di bagian *Customer Relationship Management***

Nomor	Nama Tahap Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																							
		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	Persiapan																								
2	Pelaksanaan																								
3	Penulisan																								

Sumber data diolah oleh praktikan

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

PT Telekomunikasi Indonesia adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data.

Pada tahun 1882, didirikan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Layanan komunikasi kemudian dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan Post Telegraaf Telefoon (PTT). Sebelumnya, pada tanggal 23 Oktober 1856, dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dengan Bogor (Buitenzorg). Pada tahun 2009 kejadian tersebut dijadikan sebagai patokan hari lahir Telkom.

Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN

Postel dipecah 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 menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Tahun 1980 seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah Indonesia menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.

Pada tanggal 14 November 1995 dilakukan Penawaran Umum Perdana saham Telkom. Sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya keduanya sekarang bernama Bursa Efek Indonesia (BEI), Bursa Saham New York (NYSE) dan Bursa Saham London (LSE).

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 duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

Pada 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan *New Telkom* yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

## 1. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi dari PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu sebagai berikut:

### Visi

*“Be The King of Digital in The Region”* Telkom saat ini tengah bertransformasi menuju *Digital Company* untuk menjadi *The King of Digital*.

### Misi

*“Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization”* Untuk menjadi perusahaan *digital* yang handal, Telkom melakukan transformasi dari sisi bisnis, sumber daya manusia, budaya dan organisasi agar dapat memimpin inovasi digital di Indonesia dan memimpin Indonesia menuju globalisasi.

## 2. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia



**Gambar II.1 Logo Telkom Indonesia.**

Logo merah putih PT. Telekomunikasi Indonesia yang digunakan saat ini diresmikan pada tahun 2013, yang bertepatan dengan Hari Ulang Tahun Republik Indonesia ke-68. Logo tersebut merupakan logo baru yang 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 filosofi Warna dari logo yang sekarang digunakan PT. Telekomunikasi Indonesia

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.

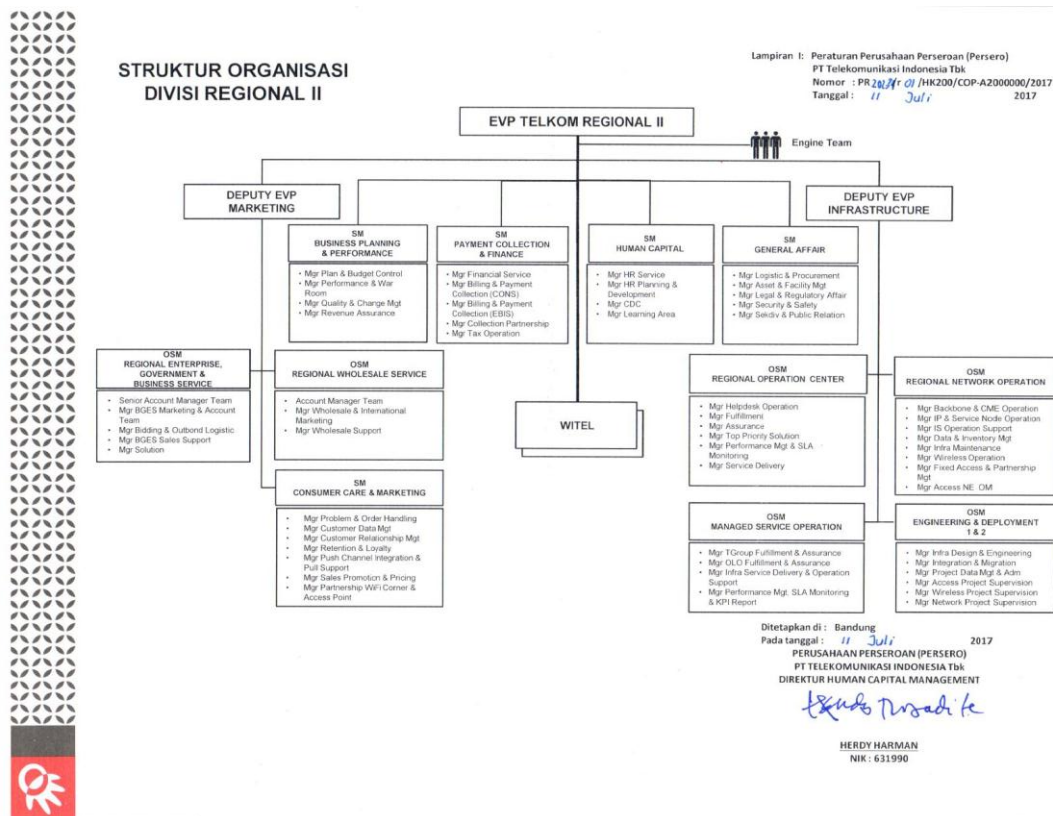
4. Abu: Warna Transisi

Melambangkan teknologi

Logo ini merupakan cerminan dari “*brand value*” baru yang selanjutnya disebut dengan “*Life in Touch*” dan diperkuat dengan *tagline* baru pengganti “*committed 2U*” yakni “*the world in your hand*”. *Tagline:*

*The World In Your Hand* Bermakna “Dunia dalam Genggaman Anda” menyampaikan pesan bahwa PT. Telekomunikasi Indonesia akan membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan dalam mengakses dunia.

**B. Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia**

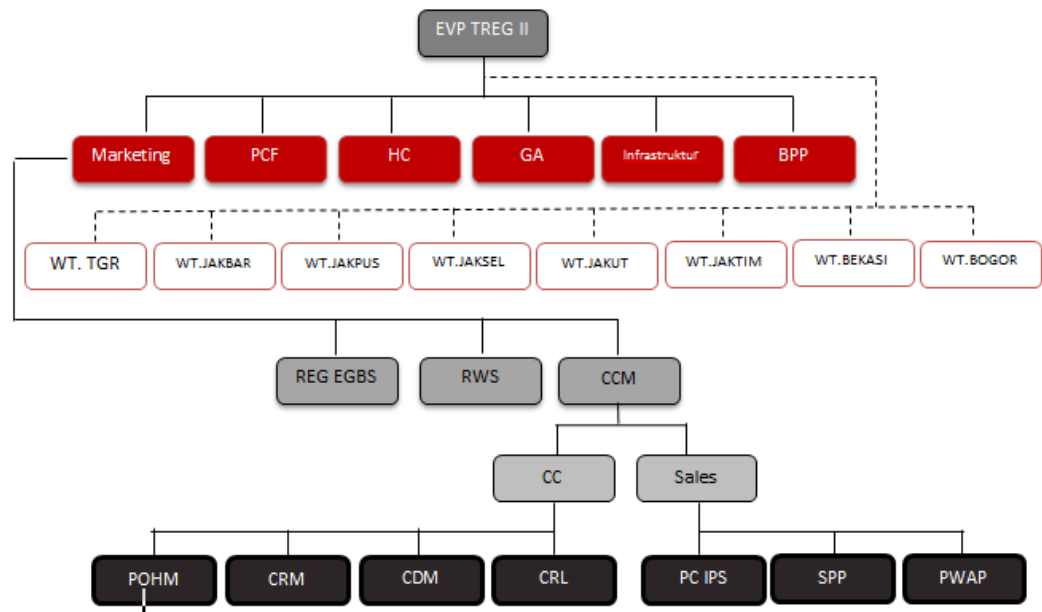


**Gambar II.2 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia.**

Sumber: Laporan Tahunan 2018

Struktur Organisasi divisi *Consumer Care and Marketing* PT.

Telekomunikasi Indonesia



**Gambar II.3 Struktur Organisasi *Consumer Care* Telkom Regional II**

Sumber: Data Internal Consumer 2016

Keterangan struktur organisasi

**Tabel 2 Keterangan Struktur Organisasi**

No	Singkatan	Keterangan
1.	PCF	<i>Payment Collection And Finance</i>
2.	HC	<i>Human Capital</i>
3.	GA	<i>General Affair</i>
4.	BPP	<i>Business Planning and Performance</i>
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	<i>REG Enterprise Government And BusinessService</i>
11.	RWS	<i>Regional Wholesale Service</i>
12.	CCM	<i>Consumer Care &amp; Marketing</i>
13.	CC	<i>Consumer Care</i>
14.	POHM	<i>Problem Order &amp; Handling Management</i>
15.	CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
16.	CDM	<i>Customer Data Management</i>
17.	CRL	<i>Customer Retainnig &amp; Loyalty</i>
18.	PC IPS	<i>Push Channel Integration &amp; Pull Support</i>
19.	SPP	<i>Sales Promotion &amp; Pricing</i>
20.	PWAP	<i>Partnership Wifi Corner &amp; AP</i>

Tugas dan tanggung jawab divisi *Consumer Care* antara lain:

Divisi *Consumer Care* mengelola pelanggan berdasarkan tahapan Pelanggan ketika menjadi calon Pelanggan, Pelanggan eksisting dan mantan Pelanggan.

Deskripsi penugasan di divisi *Consumer Care* :

a. CRM (*Costumer Relationship Management*)

Aktivitas pada bagian ini meliputi menyediakan dan memantau segala kegiatan di Plasa Telkom seperti Salam Perdana, Salam Simpatik,

*Customer Visiting*, dan *Customer Gathering*.

b. CDM (*Costumer Data Management*)

Aktivitas pada bagian ini meliputi mengolah data Pelanggan.

c. CRL (*Customer Retaining & Loyalty*)

Aktivitas pada bagian ini meliputi *Evaluasi Usage & Billing*, *Caring Retensi*.

d. POHM (*Problem Order & Handling Management*)

Aktivitas pada bagian ini meliputi penanganan keluhan pelanggan.

### **C. Kegiatan Umum Perusahaan**

PT. Telekomunikasi Indonesia melaksanakan transformasi bisnis melalui sejumlah tahapan lainnya, di antaranya pengembangan usaha yang ditujukan untuk mengakomodasi kebutuhan pelanggan dan menjajaki peluang yang ada. Sebagai operator telekomunikasi terpadu, PT. Telekomunikasi Indonesia telah melakukan pengembangan usaha yang berbasis pada telepon tidak bergerak kabel, telepon tidak bergerak nirkabel, seluler, data dan internet dan *network & interkoneksi* untuk memenuhi seluruh kebutuhan berbagai segmen pelanggan, baik pelanggan biasa, pelanggan korporasi, maupun operator telekomunikasi berlisensi lainnya.

Daftar berikut merupakan produk-produk utama yang memberikan kontribusi besar pada pendapatan PT. Telekomunikasi Indonesia

1. Telkomsel

Telkomsel merupakan penyedia jasa telekomunikasi seluler

dengan teknologi GSM dan 3G. Melalui penawaran serangkaian produknya yaitu Kartu Halo, Simpati, dan Kartu As.

## 2. *Wifi.id*

*Wifi.Id* adalah layanan jaringan internet untuk publik berbasis wireless atau hotspot yang disediakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia.

## 3. IndiHome

IndiHome adalah salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan yang terpadu dalam satu paket *triple play* meliputi layanan komunikasi, data dan entertainment seperti telepon rumah, internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*) dan layanan televisi interaktif dengan teknologi IPTV (*UseeTV*).

## 4. *T-Cash*

*T-Cash* adalah uang elektronik yang diselenggarakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia yang telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia, memiliki fungsi yang sama dengan uang tunai sebagai alat pembayaran yang sah, di mana nilainya setara dengan nilai uang tunai yang disetorkan terlebih dahulu ke rekening *T-Cash* dan uang yang disetorkan bukanlah bersifat simpanan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perbankan dan oleh karenanya *T-Cash* tidak memberikan bunga serta tidak dijamin oleh lembaga Penjamin Simpanan.

## BAB III

### PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

#### A. Bidang Kerja Praktikan

Praktikan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT Telekomunikasi Indonesia yang beralamat di Gedung Graha Merah Putih, Jl. Gatot Subroto, Kav. 52. Praktikan ditempatkan di bagian *Customer Relationship Management* PT Telekomunikasi Indonesia selama 1 bulan. Bagian *Customer Relationship Management* mempunyai tugas untuk mensosialisasikan segala kegiatan yang berhubungan dengan customer. Adapun cakupan tugas yang menjadi bagian dari pekerjaan praktikan selama menjalankan masa Praktik Kerja Lapangan pada bagian *Customer Relationship Management* adalah sebagai berikut:

1. Melakukan *Teleconference* dengan plasa Telkom Regional 2
2. Membuat dan mereview kegiatan yang tertera di *calendar of event* Plasa Telkom Regional 2
3. Menjadi mystery shoper Plasa Telkom
4. Menjadi notulen dan membuat *review* setelah rapat
5. Membuat laporan tentang digitalisasi dan *customer experience*
6. Membuat daftar registrasi untuk CSR yang melakukan interview
7. Mendata seluruh karyawan yang ada di Plasa Telkom Regional 2
8. Melakukan Morning Briefing di Plasa Telkom Regional 2

## **B. Pelaksanaan Kerja**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 1 bulan 5 hari dimulai dari tanggal 15 Januari 2018 sampai dengan 16 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.

Selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) Praktikan berusaha menyelesaikan tugas dengan maksimal dan tepat waktu. Dalam penyelesaian tugas yang diberikan praktikan dibimbing oleh mentor di bagian Customer Relationship Management yaitu Bapak Maulana Akmal Rahmat, sehingga Praktikan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. Adapun langkah-langkah pelaksanaan kerja yang praktikan lakukan diantaranya sebagai berikut:

### 1. Melakukan *Teleconference* dengan Plasa Telkom Regional 2

Pada Tahap pelaksanaan kerja ini, Praktikan ditugaskan untuk melakukan teleconference dengan 30 plasa. Kegiatan ini dilakukan setiap 1-2 kali dalam 2 minggu guna mengetahui hal-hal seperti fasilitas, pelayanan, dan perbaikan yang di *support* oleh bagian *Customer Relationship Management* kepada plasa- plasa yang tersebar di regional 2.



**Gambar III.1 Praktikan sedang melakukan teleconference bersama manajer CRM.**

2. Membuat dan mengevaluasi kegiatan yang tertera di *calendar of event* Plasa Telkom Regional 2

Pada tahap pelaksanaan kerja ini, Praktikan ditugaskan untuk membuat *calendar of event* plasa Telkom regional 2 untuk mengetahui kegiatan apa yang perlu dilakukan agar tujuan perusahaan tercapai dan mengevaluasi kegiatan apa saja yang belum dilakukan dengan maksimal.

B30 Event Hari Pahlawan

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	
1	<b>CALENDAR OF EVENT PLASA TELKOM REGIONAL 2 TAHUN 2018</b>														
2															
3	<b>Plasa TELKOM</b>														
4	<b>NO</b>	<b>KEGIATAN</b>	<b>JAN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>APR</b>	<b>MEI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGT</b>	<b>SEP</b>	<b>OKT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	
5	A	<b>Kegiatan Rutin (Monitoring &amp; Evaluasi)</b>													
6	1	Mystery Shopper Plasa TELKOM 98-99%													
7	2	Tes Reliability 100% (tgl 5 100%)													
8	3	Sosiometri 100%													
9	4	Frontliner Satisfaction Index (FSI)													
10	5	Paperless 100%													
11	6	Sales Plasa													
12	7	My Simetri Plasa TRE2 (Mandatory isi sub layanan)													
13	8	Absensi Online CSR Plasa TRE2													
14	9	Waktu Layanan Plasa													
15	10	Review Operasional Layanan Plasa TRE2 dengan Para Assman/Spv/TL by Telco													
16	11	Review Operasional Layanan Plasa TRE2 dengan Para Assman/Spv/TL (Fisik)													
17	12	Review dan Evaluasi Caplan CSR Plasa TRE2 dengan ISH													
18	13	Visiting Lokasi Plasa TRE2													
19															
20	B	<b>Event Bulanan</b>													
21	1	Event Bulanan Februari : Fun Work di Era Digitalisasi Plasa TELKOM													
22	2	Event Bulanan Maret : Digital Exeperience Plasa TELKOM													
23	3	Event Hari Kartini													

**Gambar III.2** Praktikan membuat *Calendar of Event Plasa Telkom*.

### 3. Menjadi *Mystery Shopper* Plasa Telkom

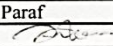
Pada tahap pelaksanaan kerja ini, Praktikan ditugaskan untuk menjadi *mystery shopper* atau menjadi penilai rahasia. Praktikan ditugaskan untuk menilai segala kegiatan di plasa Telkom, segala aspek yang dinilai harus sesuai dengan buku panduan *Code of Conduct*. Aspek-aspek yang dinilai meliputi pelayanan, fasilitas, dan perilaku karyawan yang bertugas.

MUC Consulting Group PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

## 1. KONDISI LUAR BANGUNAN (EKSTERIOR)

**STANDARD OBSERVATION FORM (SOF)  
PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PLASA TELKOM**

Nama Plasa : Plasa Telkom Gatot Subroto      Alamat : Jl. Gatot Subroto Kav 52. Kuningan Barat  
Tanggal kunjungan : 18 Januari 2018 & 22 Jan 2018      Pukul : 14.30 & 09.00  
Waktu (Durasi) : 1 1/2 jam  
Nama Observer : 1. Athifa Rahmadini      2.

Quality Control	Nama	Tanggal	Paraf	Keterangan
Observer	Athifa Rahmadini	18 & 22 Januari 2018		
Team Leader				
Witness				
Back Checker				
Coder				
Inputer				

**Gambar III.3 laporan hasil *Mystery Shoper*.**

#### 4. Menjadi notulen dan membuat *review* setelah rapat

Pada tahap pelaksanaan kerja ini, Praktikan ditugaskan untuk menjadi notulen saat rapat terjadi. Pada rapat yang dilakukan setiap 1 minggu sekali ini praktikan ditugaskan untuk mencatat segala kegiatan yang dilakukan dari awal acara sampai akhir acara. Setelah membuat notulen, praktikan ditugaskan untuk membuat *review* dari hasil rapat yang telah diputuskan.



**Gambar III.4 Menjadi Notulen saat rapat.**

5. Membuat laporan tentang *digitalisasi* dan *customer experience*

Pada tahap pelaksanaan kerja ini, Praktikan ditugaskan untuk membuat laporan digitalisasi dan *customer experience* dari kegiatan *mystery shopper* yang telah praktikan laksanakan. Kegiatan *mystery shopper* sangat diperlukan karena dari hasil laporan tersebut, akan di bahas oleh manajer *customer relationship management* disetiap rapat yang diselenggarakan guna perbaikan layanan di Plasa Telkom.

#### 6. Membuat daftar registrasi untuk CSR yang melakukan *interview*

Pada tahap pelaksanaan kerja ini, Praktikan ditugaskan untuk membuat daftar registrasi untuk CSR yang datang ke Kantor Pusat yang berada di Jalan Gatot Subroto kav. 52, Jakarta.



**Gambar III.5** Salah satu CSR yang sedang di interview.

#### 7. Mendata seluruh karyawan yang ada di Plasa Telkom Regional 2

Pada tahap pelaksanaan kerja ini, Praktikan ditugaskan untuk mendata karyawan atau CSR yang berada di setiap plasa Telkom.

NO	NAMA	TANGGAL	BULAN	TAHUN
1	DEVI NOVIANTY	10	JANUARI	1984
2	RITA MAHARATI	29	JANUARI	1984
3	ADE MULYATININGSIH	1	FEBUARI	1983
4	TINI YOSIS PRATAMA	26	FEBUARI	1983
5	DEVI ADISTI MARGIANA	6	MARET	1986
6	MAULANA AKMAL	29	MARET	1963
7	NOFVEL MAULANA	10	MEI	1987
8	DIKDIK FIRMAN SIDIK	13	MEI	1963
9	EUIS PUJAWATI	29	MEI	1981
10	YULYANAH	1	JUNI	1990
11	EDYAWATI	18	JUNI	1972
12	RIA YUNITA INDRIYANI	20	JUNI	1984
13	HIDAYATTULLAH	7	JULI	1975
14	NANANG MUFLIH	10	JULI	1981
15	SHEFFY SYAFRIDA	9	SEPTEMBER	1988
16	SANI AMHAD IKSAN	13	SEPTEMBER	1975
17	SHERLI ELISABET	10	OKTOBER	1984
18	RANI HAPSARI	5	NOVEMBER	1986
19	NURDIANA	4	DESEMBER	1986
20	DELLA FADRIANA	5	DESEMBER	1986
21	YULHAIDIR	10	DESEMBER	1979
22	NIDA NUR ANNISA	13	DESEMBER	1983
23	FONNY OKTARINA	19	DESEMBER	1979

**Gambar III.6 Daftar Karyawan dibagian CRM.**

#### 8. Melakukan *Morning Briefing* di Plasa Telkom

Pada tahap pelaksanaan kerja ini, Praktikan ditugaskan untuk melakukan morning briefing di plasa Telkom gatot subroto, karena plasa tersebut berada di kantor pusat yang beralamat di jalan Gatot subroto kav. 52, Jakarta. *Morning briefing* merupakan kegiatan rutin yang dilaksanakan setiap plasa sebagai kegiatan review dari hal-hal yang telah atau belum dilakukan dengan baik. Morning briefing di pimpin oleh Team leader di setiap plasa Telkom.



**Gambar III.7 Morning Briefing di Plasa Telkom GMP.**

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

Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT Telekomunikasi Indonesia, 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 kendala komunikasi, berada di lingkungan yang baru membuat praktikan

sulit untuk berkomunikasi dengan karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia

2. Praktikan terkadang belum bisa menyesuaikan diri dilingkungan perusahaan.
3. Pemahaman praktikan terhadap digitalisasi dan *customer experience* masih kurang, Sehingga praktikan mengalami kesulitan saat membuat *review* digitalisasi dan *customer experience* di plasa Telkom.

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

Dalam mengatasi kendala ketika Praktik kerja Lapangan, usaha-usaha yang dilakukan praktikan antara lain:

1. Pada minggu pertama melaksanakan PKL, praktikan mengalami kendala dalam berkomunikasi. Praktikan harus mencoba untuk berinteraksi dengan karyawan setempat, agar terjalin hubungan yang baik antara praktikan dan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia.

Menurut Komala bahwa Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi yang dilakukan dua orang atau lebih yang akan saling memberikan pengertian yang mendalam.<sup>1</sup>

Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan komunikasi diperlukan untuk pertukaran informasi antar manusia agar terjadinya keseimbangan dalam menjalani kehidupan. Dari kesimpulan tersebut praktikan menyadari bahwa komunikasi menjadi hal yang sangat penting khususnya

---

<sup>1</sup> Komala, Lukiati. 2009. *Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses, dan Konteks*. Bandung: Widya Padjadjaran

dalam dunia kerja. Agar terjadi komunikasi yang baik dengan karyawan PT. Telekomunikas Indonesia, praktikan melakukan pendekatan diri dengan memperkenalkan diri, bertegur sapa dan bertukar pikiran mengenai hal-hal positif yang bisa menciptakan kedekatan yang mendalam antara praktikan dan karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia, sehingga akan tercipta komunikasi yang baik antara praktikan dengan karyawan yang bekerja di divisi *Consumer Care and Marketing* di PT. Telekomunikasi Indonesia.

2. Kendala yang dialami pada awal melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan terkadang belum bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan perusahaan. Praktikan harus bisa beradaptasi dengan lingkungan perusahaan agar tercipta kondisi kerja yang baik.

Menurut Desmita Penyesuaian diri merupakan suatu konstruksi/bangunan psikologi yang luas dan kompleks, serta melibatkan semua reaksi individu terhadap tuntutan baik dari lingkungan luar maupun dari dalam diri individu itu sendiri. Dengan perkataan lain, masalah penyesuaian diri menyangkut aspek kepribadian individu dalam interaksinya dengan lingkungan dalam dan luar dirinya.<sup>2</sup>

Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa penyesuaian diri adalah proses menelaraskan diri terhadap lingkungan sekitar yang bertujuan untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik dalam lingkungannya. Oleh sebab itu, agar kendala bisa terselesaikan praktikan mengikuti pola kerja karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia untuk

---

<sup>2</sup> Desmita, 2009. *Psikologi Perkembangan*. Bandung : Remaja Rosda Karya

terjadinya penyesuaian antara praktikan dengan seluruh karyawan agar tercipta kondisi kerja yang nyaman.

3. Pada saat praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan kurang paham tentang digitalisasi dan *customer experience* saat praktikan ditugaskan untuk mereview digitalisasi dan *customer experience* di plasa Telkom. Dalam kegiatan ini Praktikan sering berkonsultasi kepada manajer CRM. Dimana pengertian konsultasi

Menurut Depdiknas konsultasi adalah pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan berupa nasihat, saran, dan sebagainya yang sebaik-baiknya.<sup>3</sup>

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa konsultasi adalah proses pertukaran pikiran yang berisi masukan untuk mencapai tujuan bersama. Maka dari itu agar pemahaman praktikan terhadap digitalisasi dan *customer experience* bertambah, praktikan sering berkonsultasi kepada manajer CRM tentang hal-hal yang tidak diketahui praktikan.

---

<sup>3</sup> Depdiknas, 2008. *Kurikulum Satuan Tingkat Pendidikan*. Jakarta: Dikmenum. Depdiknas

## BAB IV

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu cara yang digunakan agar mahasiswa memiliki gambaran yang lebih nyata mengenai dunia kerja sekaligus menerapkan teori-teori yang telah didapat di perkuliahan. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan harus sesuai dengan program studi atau bidang konsentrasi mahasiswa. Dengan melakukan PKL, Praktikan dapat lebih mengenal dunia kerja dan berlatih untuk memahami kondisi yang ada di dunia kerja.

Praktikan melaksanakan PKL di PT. Telekomunikasi Indonesia dan ditempatkan pada Divisi *Consumer Care & Marketing*, di unit ini praktikan diberikan tugas Melakukan *Teleconference* diseluruh Plasa Telkom, menjadi *Mystery Shopper* di Plasa Telkom, menjadi Notulen ketika rapat berlangsung, melakukan Morning Briefing di Plasa Telkom, serta mengamati digitalisasi dan *customer experience* yang ada di plasa Telkom. Tujuan praktikan melaksanakan Praktik kerja lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu untuk Mengetahui kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan *Customer Relationship Management* dan untuk meningkatkan pengetahuan tentang Digitalisasi dan *Customer Experience* telah tercapai, Dalam kegiatan PKL pun praktikan mendapat tambahan

kemampuan dalam mengoperasikan computer beserta perangkat lunak lainnya yang terkait dalam bidang pekerjaan.

## **B. Saran**

Setelah Praktik Kerja Lapangan dilakukan, maka saran-saran yang bisa praktikan berikan untuk Fakultas Ekonomi UNJ, Praktikan, dan PT. Telekomunikasi Indonesia antara lain:

1. Saran Untuk Fakultas Ekonomi UNJ
  - a. Fakultas Ekonomi UNJ sebaiknya membangun kerjasama yang baik kepada instansi atau perusahaan agar mahasiswa dapat dengan mudah mendapatkan izin PKL.
  - b. Fakultas Ekonomi UNJ sebaiknya memberikan rekomendasi atau masukan kepada mahasiswa yang kesulitan menemukan tempat untuk melakukan PKL.
  - c. Sebaiknya pihak Fakultas Ekonomi UNJ ikut berperan langsung guna memantau praktikan yang berada di tempat PKL
  - d. Fakultas Ekonomi sebaiknya membuat program untuk pelatihan Praktik Kerja sebelum mahasiswa terjun ke dunia kerja sesungguhnya.
  - e. Memperbaiki sistem administrasi agar mahasiswa tidak di persulit saat mengurus surat administratif.

2. Saran untuk PT. Telekomunikasi Indonesia

- a. Diharapkan untuk PT. Telekomunikasi Indonesia khususnya dibagian *Customer Relationship Management* meningkatkan pelayanan diplasa Telkom agar *customer* merasa nyaman ketika berada di Plasa Telkom.
- b. Melakukan pelatihan yang mendalam terhadap *customer service* agar kinerjanya semakin meningkat.

3. Saran untuk Praktikan

- a. Praktikan harus menyiapkan diri sebelum terjun di dunia kerja secara langsung.
- b. Praktikan diharapkan mencari informasi mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan tempat praktik kerja lapangan
- c. Diharapkan praktikan bersikap disiplin dan tanggung jawab guna menjaga nama baik Pendidikan Bisnis, Fakultas ekonomi dan Universitas Negeri Jakarta pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan

## DAFTAR PUSTAKA

Depdiknas. *Kurikulum Satuan Tingkat Pendidikan*. Jakarta: Dikmenum.

Depdiknas.2008.

Desmita, Psikologi Perkembangan. Bandung : Remaja Rosda Karya.2009.

FE UNJ. Pedoman Praktek Kerja Lapangan. 2012.

Lukiati, Komala. *Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses, dan Konteks*. Bandung: Widya. 2009.

<http://www.pengertianahli.com/2013/07/pengertian-komunikasi-menurut-para-ahli.html> (Diakses tanggal 25 november 2018)

[https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id\\_ID/tkahomepage/halaman-telkom-indonesia.html](https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/tkahomepage/halaman-telkom-indonesia.html) (Diakses tanggal 26 november 2018)

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Permohonan 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

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

29 November 2017

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 Terlampir.  
 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 Surat Konfirmasi 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,

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

Tembusan : Sdr. SM CONSUMER CARE & MARKETING



### Lampiran 3 Surat konfirmasi selesai praktik kerja lapangan



#### **SURAT KETERANGAN**

Nomor : Tel. 0335-1/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 : **Athifa Rahmadini**  
NIS / NIM : **81351533069**  
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

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

## Lampiran 4 Daftar Hadir PKL



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/INA/3640

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

Nama : Athifa Rahmadini  
No. Registrasi : 8135153069  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tempat Praktik : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.  
Alamat Praktik/Telp : Gedung graha merah putih, Jl. Jenderal Gatot subroto kav. 52 Jakarta 12710

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

Jakarta... 15 Februari 2018

Penilai.

MAULANA A.R.  
Indonesian  
Telekomunikasi

## Lampiran 5 Log Harian

Log Harian Praktek Kerja Lapangan Pada PT Telekomunikasi Indonesia

Tanggal 09 Januari – 28 Februari 2017

No	Tanggal	Aktivitas
1	15 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Mengulas tentang visi misi Telkom dengan manjer CRM</li> <li>• Pengenalan ke Dvisi <i>Consumer Care &amp; Marketing</i></li> </ul>
2	16 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belajar cara menggunakan <i>Post Office System</i> atau cara <i>input file</i></li> <li>• Membuat Power Point Digitalisasi dan <i>Customer Experience</i> PT Telkom Indonesia</li> </ul>
3	17 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat <i>Calendar of Event Plasa</i> Telkom Regional 2 tahun 2018</li> </ul>
4	18 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjadi Observer ke Plasa Telkom GMP</li> </ul>
5	19 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjadi Observer ke Plasa Telkom GMP</li> </ul>
6	22 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat laporan hasil observer berupa Power Point sesuai dengan <i>Code of Conduct</i> buku panduan Plasa Telkom</li> </ul>
7	23 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>Teleconference</i> dengan 30 Plasa</li> </ul>
8	24 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat <i>Power Point DO's and DON'TS</i> dari nilai TTW</li> </ul>

9	25 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan rapat</li> <li>• Checklist perlengkapan meeting</li> </ul>
10	26 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikut serta dalam meeting di Plasa S. Parman</li> <li>• Menjadi Notulen</li> <li>• <i>Morning Briefing</i> di Plasa S. Parman</li> </ul>
11	29 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat Review meeting yang telah dibahas</li> </ul>
12	30 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengunjungi Plasa GMP</li> </ul>
13	31 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan hasil observasi setelah menjadi mystery shopper kepada manajer CRM</li> </ul>
14	01 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjadi Notulen saat Rapat</li> </ul>
15	02 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Morning Briefing</i></li> <li>• Melakukan <i>teleconference</i> mengenai laporan FM dan Fungsi FM</li> </ul>
16	05 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat laporan tentang Digitalisasi</li> <li>• Membuat laporan <i>Costumer Experience</i> Telin</li> </ul>
17	06 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat laporan tentang Digitalisasi</li> <li>• Membuat laporan <i>Costumer Experience</i> Telin</li> </ul>
18	07 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendata nama supervisor, Fungsi Manajer dan <i>Team Leader</i> Plasa Regional 2</li> </ul>
19	08 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjadi <i>Mysteri Shoper</i> di Plasa Ciputat</li> </ul>
20	09 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>Teleconference</i> dengan 30 plasa</li> <li>• Melakukan konsultasi dengan manajer CRM tentang jobdesk CRM</li> </ul>
21	12 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat daftar registrasi untuk CSR yang melakukan <i>interview supervisor</i></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Melakukan <i>interview</i></li></ul>
22	13 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menjadi <i>Mysteri Shoper</i> di Plasa Jatinegara</li></ul>
23	14 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menjadi <i>Mysteri Shoper</i> di Plasa Jatinegara</li></ul>
24	15 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melakukan <i>review</i> setelah kegiatan <i>Mysteri Shoper</i> di Plasa Jatinegara</li></ul>

No.	Kegiatan	Dese mber 2017	Janua ri 2018	Februa ri 2018	Maret 2018	Desember 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 7 Ruangn Tempat Praktik Kerja Lapangan**



## Lampiran 8 Praktikan bersama keluarga Divisi *Consumer Care*



Lampiran 9 Kegiatan *Morning Briefing*

