# LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT PT. BUKALAPAK

**MUHAMMAD DIMAS ADITYA**

**8215145254**

**Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2018**

# *INTERNSHIP REPORT AT DIVISION CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT*
# *PT. BUKALAPAK*

**MUHAMMAD DIMAS ADITYA**

**8215145254**

***This Internship Report was written to comply one of the requirement to get a Bachelor's Degree of Economics at Faculty of Economics of State University of Jakarta***

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2018***

# LEMBAR EKSEKUTIF

Muhammad Dimas Aditya. Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi *Customer Satisfaction Management* PT. Bukalapak Jalan Pejaten Raya Kav.15, RT.06/RW.05, Pejaten Barat, Pasar Minggu, Kota Jakarta Selatan, 12520, yang berlangsung sejak Maret 2018 hingga 31 Juli 2018. Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi praktikan adalah untuk menambah pengalaman dan melatih diri untuk persiapan menghadapi persaingan di dunia kerja nanti dan untuk mendapatkan wawasan yang tidak didapatkan selama perkuliahan. Tugas yang diberikan kepada praktikan antara lain: mempelajari bagaimana sistem informasi manajemen *Customer Satisfaction* yang ada pada PT. Bukalapak, memproses data-data customer yang mendaftar aplikasi Bukadompet dan memverifikasinya. Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, praktikan mengetahui bagaimana PT. Bukalapak menjaring dan mengikat pengguna dengan *Customer Satisfaction Management*

Kata Kunci: Manajemen Kepuasan Pelanggan, Praktik Kerja Lapangan (PKL), PT. Bukalapak, *Start Up Company*

# *EXCECUTIVE SUMMARY*

*Muhammad Dimas Aditya. Internship report at Customer Satisfaction Management Division PT Bukalapak Pejaten Raya Street Kav.15, RT.06/RW.05, Pejaten Barat, Pasar Minggu, South Jakarta, 12520, 26 March 2018 – 31 July 2018. S1 Management Program Department of Faculty of Economic, State University of Jakarta.*

*The purpose of internship for internee is to add the experience and to improve my capabillities in preparation for competition in the world of work later and to get insights that are not available during the lectures. The internee's job are learning how the Customer Satisfaction Management work's in PT Bukalapak, processing the data of Bukadompet/Bukadana user & verify the data. From the implementation of internship, internee knows how PT. Bukalapak capture & bind Bukalapak user with Customer Satisfaction Management*

*Keywords: Customer Satisfaction Management, Internship, PT. Bukalapak, Start Up Company*

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

**Laporan Praktik Kerja Lapangan**

| | |
|---|---|
| Judul | : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Divisi *Customer Satisfaction Management* PT Bukalapak |
| Nama Praktikan | : Muhammad Dimas Aditya |
| Nomor Registrasi | : 8215145254 |
| Program Studi | : S1 Manajemen |

Setuju untuk Ujian:

Menyetujui,

Pembimbing

a/n

Ika Febrilia, SE, MM

NIP. 19870209 201504 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Andrian Haro, S.Si, MM

NIP. 19850924 201404 1 002

Seminar pada Tanggal:.....

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Andrian Haro, S.Si., M.M.

NIP. 198509242014041002

| Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|---|---|---|
| Ketua Penguji | | |
| Andrian Haro, S.Si., M.M. | | 30/1/19 |
| NIP. 198509242014041002 | | |
| Penguji Ahli | | |
| Agung Kresnamurti Rivai P. S.T., M.M. | | 30/1/19 |
| NIP. 197404162006041001 | | |
| Dosen Pembimbing | | |
| Ika Febrilia, S.E., M.M. | | 24/1/19 |
| NIP. 198702092015042001 | | |

# KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur praktikan pajatkan bagi Allah SWT atas rahmat karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya. Serta kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Divisi *Customer Satisfaction Management* PT. Bukalapak. Laporan ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**.**

Dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan ini praktikan mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, terutama Orang Tua praktikan yang telah memberikan doa dan bantuan, baik secara material maupun non-material. Selain itu pada kesempatan kali ini praktikan juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ika Febrilia, S.E, M.M selaku dosen pembimbing Praktik Kerja Lapangan.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Andrian Haro, S.Si, M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Wahyu Reza Saputra selaku *Manager of Customer Experience* – CSM PT. Bukalapak

5. Syarif Hidayat selaku Supervisor BR (*Buyer Reminder*), IR (*Item Replacement*) & KYC (*Know Your Customer*)-Bukareksa - CSM Division
6. Muhammad Febriyadi, Dwi Puspitasari dan Giri Maulana selaku Team Leader KYC-Bukareksa
7. Teman-Teman team KYC-Bukareksa yang telah menciptakan suasana kerja yang nyaman, menyenangkan serta produktif
8. Para sahabat dan teman-teman mahasiswa Manajemen 2014, BPM FE UNJ, dan terkhusus Manajemen C 2014 yang senantiasa memberikan semangat untuk menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan.
9. Semua pihak yang tidak dapat praktikan sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran praktikan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan

Praktikan menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih terdapat mungkin masih banyak sekali kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu praktikan sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini bermanfaat bagi praktikan khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, September 2018

Praktikan

# DAFTAR ISI

**LEMBAR EKSEKUTIF** ..... i

***EXCECUTIVE SUMMARY*** ..... ii

**LEMBAR PERSETUJUAN** ..... iii

**LEMBAR PENGESAHAN** ..... iv

**KATA PENGANTAR** ..... v

**DAFTAR ISI** ..... vii

**DAFTAR GAMBAR** ..... ix

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... x

**BAB I. PENDAHULUAN** ..... 1

A. Latar Belakang PKL ..... 1

B. Maksud dan Tujuan PKL ..... 2

C. Kegunaan PKL ..... 3

D. Tempat PKL ..... 5

E. Jadwal Waktu PKL ..... 6

**BAB II. TINJAUAN UMUM PT BUKALAPAK** ..... 9

A. Sejarah PT. Bukalapak ..... 9

B. Logo PT Bukalapak ..... 12

C. Struktur Organisasi PT. Bukalapak ..... 13

**BAB III. PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN** ..... 16

A. Bidang Kerja ..... 16

B. Pelaksanaan Kerja ..... 17

C. Kendala yang Dihadapi ..... 23

D. Cara Mengatasi Kendala ..... 24

**BAB IV. KESIMPULAN** ..... 26

A. Kesimpulan ..... 26

B. Saran ..... 27

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 30

**LAMPIRAN** ..... 31

# DAFTAR GAMBAR


| No. Gambar | Judul Gambar | Hal |
|---|---|---|
| Gambar I.1 | Tabel Informasi PT. Bukalapak | 5 |
| Gambar II.1 | Logo Bukalapak Background Putih | 12 |
| Gambar II.2 | Logo Bukalapak Background Merah | 12 |
| Gambar II.3 | Ikon Bukalapak Background Putih & Merah | 12 |
| Gambar II.4 | Struktur Organisasi PT. Bukalapak Divisi CSM | 13 |
| Gambar III.1 | Dashboard Bukalapak | 17 |
| Gambar III.2 | Dashboard Admin Bukadompet/Bukadana | 19 |
| Gambar III.3 | Rekapitulasi Data Pengguna Bukadompet | 19 |
| Gambar III.4 | Flowchart Bukadompet/Bukadana | 20 |
| Gambar III.5 | Rekapitulasi Data Pengguna Bukareksa | 21 |
| Gambar III.6 | Flowchart Bukareksa | 21 |
| Gambar III.7 | Powerpoint Whitelisted Seller Bukalapak | 22 |
| Gambar III.8 | Flowchart Whitelisted Seller | 22 |
| Gambar III.9 | Flowchart Survey User Bukalapak | 23 |

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Lamaran PKL

Lampiran 2: Surat Keterangan PKL

Lampiran 3: Daftar Hadir PKL

Lampiran 4: Lembar Penilaian

Lampiran 5: Kartu Konsultasi Bimbingan PKL

Lampiran 6: Daftar Kegiatan Selama PKL

Lampiran 7: Dokumentasi

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang PKL

Berdasarkan dari data yang diperoleh Badan Pusat Statistik (BPS), saat ini jumlah penduduk Indonesia di tahun 2017 mencapai 261 Juta jiwa. Dari jumlah tersebut, dapat kita ketahui bahwa Indonesia memiliki sumber daya manusia yang melimpah, hal tersebut menjadikan Indonesia memiliki peluang yang besar untuk bisa menciptakan kesejahteraan bangsa

Tapi di sisi lain, selain peluang yang terbuka, jumlah ini juga bisa menjadi ancaman bagi bangsa indonesia jika tidak dimanfaatkan secara baik dan matang sehingga menjadi beban dan memperlambat proses perkembangan dan kemajuan

Banyak cara yang bisa dilakukan oleh bangsa Indonesia untuk menyikapi masalah ini, beberapa diantaranya adalah memperbaiki infrastruktur secara merata di seluruh Indonesia, sehingga sumber daya manusia yang ada, tidak hanya bertumpu di kota-kota besar. lalu kemudian, memperbaiki sistem pendidikan agar supaya yang sekarang ada, tidak hanya sekedar jumlah namun juga kualitas, kualitas yang dibentuk untuk Negara yang kelak lebih baik

Salah satu program yang telah dilakukan oleh banyak lembaga pendidikan di Indonesia untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh siswa dan juga mahasiswa

Tujuan dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) agar mahasiswa memiliki aspek-aspek yang mengindikasi sumber daya manusia berkualitas, yaitu kemampuan, keterampilan, pengetahuan serta pengalaman yang mumpuni.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta adalah universitas yang mendorong mahasiswanya untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan menjadikan mata kuliah wajib yang menjadi syarat kelulusan bagi program sarjana (S1).

Praktikan mendapatkan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bukalapak, divisi *Customer Satisfaction Management, team Know Your Customer*-Bukareksa (KYC-Bareksa).

Kenapa praktikan memilih Bukalapak sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan karena praktikan ingin mempelajari dan tau lebih dalam tentang dunia perdagangan *digital* yang praktikan percaya, akan bertahan secara jangka panjang dan lebih menarik kedepannya, karena di era *digital* seperti saat ini, sudah hamper semua generasi mau tidak mau harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang akan terus maju

## B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Adapun maksud dan tujuan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini antara lain:

a. Memperoleh pengalaman sebagai pelatihan diri dalam beradaptasi di suasana lingkungan kerja dan budaya organisasi sebelum memasuki dunia kerja.
b. Bertambahnya wawasan bagi praktikan dalam menerapkan dan menyelaraskan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kondisi yang ada di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan ilmu manajemen konsentrasi Pemasaran

c. Memperoleh pengetahuan mengenai sistem pemasaran, terutama pada bagian *Customer Satisfaction Management* PT. Bukalapak yang berkaitan dengan hubungan antara *platform marketplace online* Bukalapak dengan penggunanya
d. Memperoleh pandangan yang baru terhadap aktifitas *marketplace online* dari sisi perusahaan

## C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Adapun kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama praktikan melaksanakan kegiatan di PT Bukalapak diharapkan antara lain:

### 1. Kegunaan Bagi Praktikan

a. Mendidik praktikan agar dapat memiliki mental yang kuat dalam menjadi tenaga kerja yang profesional serta melatih disiplin dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.
b. Melatih kemampuan dan keterampilan praktikan sesuai pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi – UNJ.
c. Mengembangkan daya pikir, kreativitas, dan keberanian serta kemampuan berkomunikasi yang dibutuhkan dalam dunia kerja.
d. Mengetahui kekurangan, keterampilan, kemampuan yang belum dikuasai praktikan dalam bidang sumber daya manusia, untuk selanjutnya praktikan usahakan memperbaiki/kuasai sebelum masuk dunia kerja.

**2. Kegunaan Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

a. Mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi tenaga kerja yang profesional dan berpengalaman.
b. Membuka peluang kerjasama antara Universitas dengan perusahaan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di kemudian hari.
c. Mendapatkan umpan balik (*feedback*) berupa saran dan kritik untuk menyempurnakan dan memperbarui kurikulum yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya.

**3. Kegunaan Bagi PT Bukalapak**

a. Realisasi *corporate social responsibility* dalam bidang edukasi dari perusahaan tempat PKL.
b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat.
c. Adanya kemungkinan untuk menjalin hubungan yang teratur dan berkelanjutan antara perusahaan tempat PKL dengan UNJ.
d. Mendapatkan bantuan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang belum sempat dikerjakan.

## D. Tempat Praktek Kerja Lapangan

| | |
|---|---|
| Nama Instansi | PT. Bukalapak |
| Alamat | JL. Pejaten Raya Kav.15, RT.06/RW.05,<br>Pejaten Barat, Pasar Minggu<br>Kota Jakarta Selatan,<br>12520 |
| Telepon | +6221 718 2008 |
| *E-Mail* | marketing@bukalapak.com<br>cs@bukalapak.com |
| Website | www.bukalapak.com |

**Gambar I.1.**
**Tabel Informasi PT. Bukalapak**
**Sumber: *website* http://www.bukalapak.com**

Adapun praktikan ditempatkan pada Divisi *Customer Satisfaction Management* di PT Bukalapak, Bagian tersebut sesuai dengan bidang ilmu yang praktikan dapat saat ini di bangku perkuliahan yaitu Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Praktikan memilih PT. Bukalapak sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan alasan PT Bukalapak adalah salah satu perusahaan *startup,* online marketplace terbaik dan terkemuka yang ada di Indonesia. PT Bukalapak juga telah menerima berbagai penghargaan, penghargaan yang telah diraih oleh PT Bukalapak antara lain "*Best e-Commerce*" dan "*Best of The Best*" pada Bubu Awards 2015, Mendapatkan Penghargaan *Top 50 Most Valuable* Indonesia Brands 2016 dan banyak lagi serta

termasuk dalam salah satu *Unicorn Startup*, Hal ini menjadi bukti bahwa eksistensi dan kualitas PT. Bukalapak telah diakui. Selain itu, PT. Bukalapak menerapkan budaya kerja yang menyenangkan ditambah suasana kekeluargaan yang kental. Karena prestasi, kelebihan serta keunikan tersebut itulah praktikan memilih untuk melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Bukalapak

## E. Jadwal Waktu PKL

Jadwal pelaksanaan PKL praktikan terdiri dari beberapa rangkaian tahapan yaitu, tahap persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan. Rangkaian tersebut antara lain:

### 1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, praktikan mengurus seluruh kebutuhan dan administrasi yang diperlukan untuk mencari tempat PKL yang tepat. Dimulai dengan pengajuan surat permohonan PKL kepada BAAK UNJ yang ditujukan kepada PT. Bukalapak dan setelah surat jadi, praktikan segera mengajukan surat tersebut kepada PT. Bukalapak, bersamaan praktikan juga mengirimkan e-mail melampirkan *CV* serta Transkrip nilai yang diminta untuk pengajuan Praktik Kerja Lapangan atau magang.

Sekitar 3 minggu setelah pengajuan permohonan PKL atau magang, Praktikan dihubungi oleh PT. Bukalapak untuk hadir melakukan *interview* di kantor Bukalapak yang bertempat di Plaza City View, Kemang. Tahap tersebut merupakan prosedur tetap PT. Bukalapak dalam menerima calon karyawan tetap ataupun magang. Setelah melakukan *interview* pertama yang dilakukan oleh *general Human*

*Capital Management*, kemudian dilanjutkan interview kedua yang dilakukan oleh *Manager/Supervisor* divisi terkait, yakni dalam pengajuan praktikan yaitu *Customer Satisfaction Management.* Setelah dinyatakan lolos *interview* tersebut, seminggu kemudian praktikan diarahkan untuk melakukan *Medical Check-Up*. Barulah setelah dinyatakan lolos *Medical Check-Up* pada 3 hari berikutnya, Praktikan dinyatakan diterima di PT. Bukalapak.

**2. Tahap Pelaksanaan**

Praktikan melaksanakan kegiatan PKL di kantor PT. Bukalapak, Jalan Pejaten Raya Kav.15, Jakarta Selatan dan ditempatkan di Divisi *Customer Satisfaction Management, team Know Your Customer*. Praktikan melaksanakan PKL selama lebih kurang 4 bulan, terhitung dari tanggal 26 Maret 2018 sampai dengan tanggal 20 Juli 2018.

Selama berada di PT, Bukalapak, Praktikan melakukan kegiatan PKL mengikuti jadwal yang telah diatur dan diberikan oleh *Team Leader*, dimana dalam seminggu praktikan bekerja selama 48 Jam atau 6 Hari. Dan untuk jam kerja, PT. Bukalapak menerapkan jam kerja yang fleksibel, bagi Divisi *Customer Satisfaction Management*, terdapat 2 pilihan jam kerja, jam kerja yang pertama yaitu pukul 08.00 – 17.00 WIB dengan waktu istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB dan pukul 12.00 – 21.00 WIB dengan waktu istirahat pukul 18.00 – 19.00 WIB

### 3. Tahap Pelaporan

Pada tahap pelaporan, praktikan diwajibkan untuk membuat laporan PKL yang berguna sebagai bukti telah melaksanakan PKL di PT Bukalapak. Pembuatan laporan ini sebagai salah satu syarat untuk lulus dalam mata kuliah PKL yang menjadi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Laporan ini berisi hasil pengamatan dan pengalaman praktikan selama melaksanakan kegiatan PKL di PT Bukalapak

# BAB II

# TINJAUAN UMUM PT. BUKALAPAK

## A. Sejarah Bukalapak

### 1. Profil Bukalapak

Bukalapak adalah salah satu online marketplace terkemuka di Indonesia, yang dimiliki, dan dijalankan oleh PT. Bukalapak, Seperti halnya situs layanan jual - beli daring (online) dengan model bisnis *customer-to-customer* (C2C), Bukalapak menyediakan sarana penjualan dari konsumen-ke-konsumen di mana pun. Siapa pun bisa membuka toko daring untuk kemudian melayani calon pembeli dari seluruh Indonesia baik satuan ataupun dalam jumlah banyak. Pengguna perorangan ataupun perusahaan dapat membeli dan menjual produk, baik baru maupun bekas, seperti sepeda, ponsel, perlengkapan bayi, gawai (*gadget*), aksesori gawai, komputer, sabak (*tablet*), perlengkapan rumah tangga, busana, elektronik, dan lain-lain.

Bukalapak didirikan oleh Achmad Zaky pada awal tahun 2010 sebagai divisi agensi digital bernama Suitmedia yang berbasis di Jakarta. Namun, Bukalapak baru berstatus sebagai sebuah Perseroan Terbatas (PT) pada September 2011 dan dikelola oleh manajemen yang dipimpin oleh Achmad Zaky sebagai CEO (*Chief Executive Office*) dan Nugroho Herucahyono sebagai CTO (*Chief Technology Officer*). *(website*: https://en.wikipedia.org/wiki/Bukalapak*)*

Setelah berdiri kurang lebih setahun, Bukalapak mendapat penambahan modal dari Batavia Incubator (perusahaan gabungan dari Rebright Partners yang dipimpin oleh Takeshi Ebihara, Japanese Incubator dan Corfina Group). Di tahun 2012,

Bukalapak menerima tambahan investasi dari GREE Ventures yang dipimpin oleh Kuan Hsu. (Artikel Techinasia Gree Ventures Investasi Bukalapak 2014)

Pada tanggal 18 Maret 2014 Bukalapak meluncurkan aplikasi seluler untuk *Android*. Aplikasi yang dikenal dengan *mobile* Bukalapak tersebut diciptakan khusus untuk para penjual untuk mempermudah penjual dalam mengakses lapak dagangannya dan melakukan transaksinya melalui *smartphone*.

Saat ini Bukalapak sudah berumur lebih kurang lebih 7 tahun, dan Bukalapak sendiri memiliki reputasi yang cukup baik dalam hal *customer service* dan websitenya yang mudah untuk di akses. Bukalapak pun seiring dengan berjalannya waktu, semakin berkembang dengan inovasi terbarunya untuk mempermudah para pengguna Bukalapak untuk transaksinya serta serngkali mengadakan program-program menarik untuk pengguna.

Bukalapak memiliki program untuk memfasilitasi para UKM yang ada di Indonesia untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*. Hal ini dikarenakan transaksi melalui *online* dapat mempermudah UKM dalam menjual produk-produk yang mereka miliki tanpa harus memiliki toko *offline*. Untuk yang telah memiliki toko *offline*, Bukalapak mengharapkan

dengan adanya situs tersebut dapat membantu meningkatkan penjualan toko *offline* tersebut.

Kesuksesan dan prestasi yang telah diraih Bukalapak selama ini membuat Bukalapak saat ini mendapatkan predikat *Unicorn Start Up* (Artikel Kompas Tekno; Bukalapak Unicorn 2018), yaitu *Startup* yang mendapatkan suntikan modal hingga 1 Miliar dollar, saat ini di Indonesia hanya 4 yang mendapatkan gelar *unicorn*, yaitu

Tokopedia, Go-jek, Traveloka, dan kemudian Bukalapak, ini membuktikan bahwa Bukalapak merupakan salah satu *Startup* dan juga *E-Commerce/Digital Marketplace* terbesar di Indonesia

Bukalapak memiliki program untuk memfasilitasi para UKM yang ada di Indonesia untuk melakukan transaksi jual beli secara online. Hal ini dikarenakan transaksi melalui online dapat mempermudah UKM dalam menjual produk-produk yang mereka miliki tanpa harus memiliki toko *offline*. Untuk yang telah memiliki toko *offline*, Bukalapak mengharapkan dengan adanya situs tersebut dapat membantu meningkatkan penjualan toko *offline* tersebut.

**2. Visi dan Misi PT. Bukalapak**

Visi PT. Bukalapak adalah: "Menjadi *Online Marketplace* Nomor 1 di Indonesia"

Misi PT. Bukalapak adalah: "Memberdayakan UKM yang ada di Seluruh Indonesia"

## B. Logo PT. Bukalapak

**Gambar II.1.**

**Logo Bukalapak *background* putih**

**Sumber: *website* https://www.bukalapak.com/brand-identity**

**Gambar II.2.**

**Logo Bukalapak background merah**

**Sumber:** ***website*** **https://www.bukalapak.com/brand-identity**

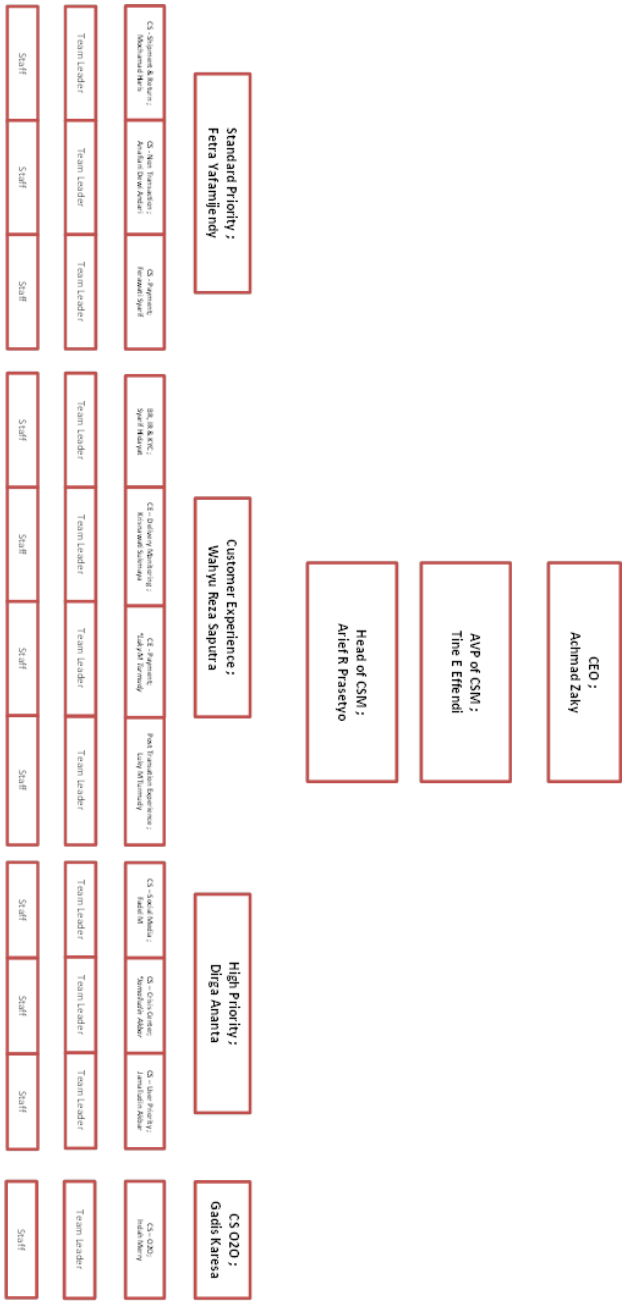
**Gambar II.3.**

**Ikon Bukalapak background merah & putih**

**Sumber:** ***website*** **https://www.bukalapak.com/brand-identity**

## C. Struktur Organisasi PT. Bukalapak

Divisi *Customer Satisfaction Management* PT. Bukalapak memiliki struktur seperti pada gambar halaman berikut ;




**Gambar II.4 :**

**Struktur Organisasi PT. Bukalapak divisi CSM**

**Sumber: Data diperoleh dari PT. Bukalapak**

1. ***Chief Excecutive Officer*** **(CEO) PT. Bukalapak**

   Pemimpin *startup* dan bertindak sebagai perwakilan perusahaan tersebut, Tanggung jawab CEO PT. Bukalapak meliputi :

   a. Merancang dan mengomunikasikan visi perusahaan
   b. Memotivasi anggota tim
   c. Merekrut anggota tim
   d. Meramalkan tren pasar
   e. Menguraikan strategi bisnis perusahaan
   f. Membangun hubungan dengan investor

   Saat ini, PT. Bukalapak dipimpin oleh Achmad Zaky

2. ***Assistant Vice President (AVP) Customer Satisfaction Management*** **PT. Bukalapak**

   Berada dibawah koordinasi *Chief Excecutive Officer (CEO*), bersama-sama bertanggung jawab atas kepengurusan perusahaan dalam divisi *Customer Satisfaction Management*

   AVP-CSM PT. Bukalapak saat ini Tine E Effendi

3. ***Head Of Customer Satisfaction Management*** **PT. Bukalapak**

   Bekerja dibawah koordinasi AVP-CSM, bertugas mengurus 4 sub divisi *Customer Satisfaction Management*

   *Head of CSM* PT. Bukalapak saat ini Arief R Prasetyo

4. **Sub-divisi *Customer Satisfaction Management*** **PT. Bukalapak**

   Terdapat 4 Sub-divisi dalam *Customer Satisfaction Management* PT. Bukalapak, yaitu

a. *Standard Priority*

*Standard Priority* memiliki 3 sub dibawahnya, yaitu

- *CS-Shipment & Return*
- *CS-Non Transaction*
- *CS-Payment*

Dipimpin oleh Fetra Yafamjiendi

b. *Customer Experience*

*Customer Experience* memiliki 4 sub dibawahnya, yaitu

- *BR, IR & KYC (Buyer Reminder, Item Reminder & Know Your Customer)*
- *CE-Delivery Monitoring*
- *CE-Payment*
- *Post-Transaction Experience*

Dipimpin oleh Wahyu Reza Saputra

c. *High Priority*

*High Priority* memiliki 3 sub dibawahnya, yaitu

- *CS-Social Media*
- *CS-Crisis Center*
- *CS-User Priority*

Dipimpin oleh Dirga Ananta

d. *CS O2O*

*O2O* atau *Offline to Online*

Dipimpin oleh Gadis Karesa

# BAB III

# PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

## A. Bidang Kerja

Pada pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bukalapak, praktikan ditempatkan pada Sub-Divisi KYC (*Know Your Customer*)-Bareksa dari Divisi *Customer Satisfaction Management*. *Job description* utama dari KYC ini adalah memverifikasi data pengguna yang mendaftar Bukadompet dan Bukareksa.

Pada awal memulai masa Praktik Kerja Lapangan (PKL), pada hari Senin, tanggal 26 Maret 2018, praktikan di arahkan untuk mempelajari beberapa hal terkait *job description* yang akan dikerjakan oleh praktikan, yaitu *Know Your Customer*, Bukadompet dan Bukareksa

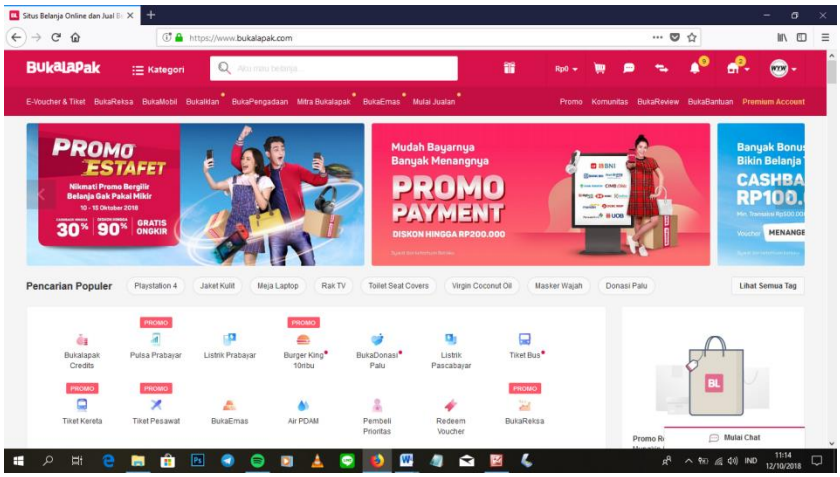
Selain mengerjakan tugas-tugas utama di atas, praktikan juga diberikan kesempatan untuk mengerjakan *project* lainnya, seperti mengerjakan data *Whitelisted Seller*, yaitu memilah atau menyaring penjual-penjual di Bukalapak yang apakah penjual tersebut terpercaya atau tidak. Dan praktikan juga berkesempatan untuk ikut melakukan survei melalui telepon kepada para penjual yang terafiliasi dengan Bukalapak se-Indonesia soal kepuasan melakukan transaksi jual-beli di online marketplace Bukalapak.

Setelah melaksanakan tugas dengan baik, praktikan memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap hasil kerja Divisi *Customer Satisfaction Management*, hal ini terlihat dari bertambahnya jumlah/hasil dari proses verifikasi data pengguna Bukadompet, serta beberapa kali praktikan diikut sertakan dalam *project-project* yang ada

## B. Pelaksanaan Kerja

Praktikan mulai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada Senin, 26 Maret 2018. Praktikan ditempatkan pada divisi *Customer Satisfaction Management* dan saat awal memulai Praktik Kerja Lapangan, praktikan diberi wawasan serta gambaran secara umum mengenai budaya, *job description*, dan sistem kerja pada divisi *Customer Satisfaction Management* PT Bukalapak. Praktikan diberikan arahan oleh *Team Leader* KYC-Bareksa, Muhammad Febriyadi dan Dwi Puspita Sari

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Bukalapak, berikut adalah penjelasan terperinci mengenai beberapa tugas yang dikerjakan oleh praktikan selama berada di Divisi *Customer Satisfaction Management*




**Gambar III. 1.**
***Dashboard* Bukalapak**
**Sumber: *website* Http://www.bukalapak.com**

### 1. Menginput Data Pendaftar Bukadompet / Bukadana

PT Bukalapak memiliki fitur dan layanan yang bernama Bukadompet, Bukadompet adalah fitur dan layanan *E-Money*/Uang Elektronik atau dompet *virtual* yang dimiliki oleh seluruh pengguna Bukalapak, tujuan dari adanya fitur ini adalah

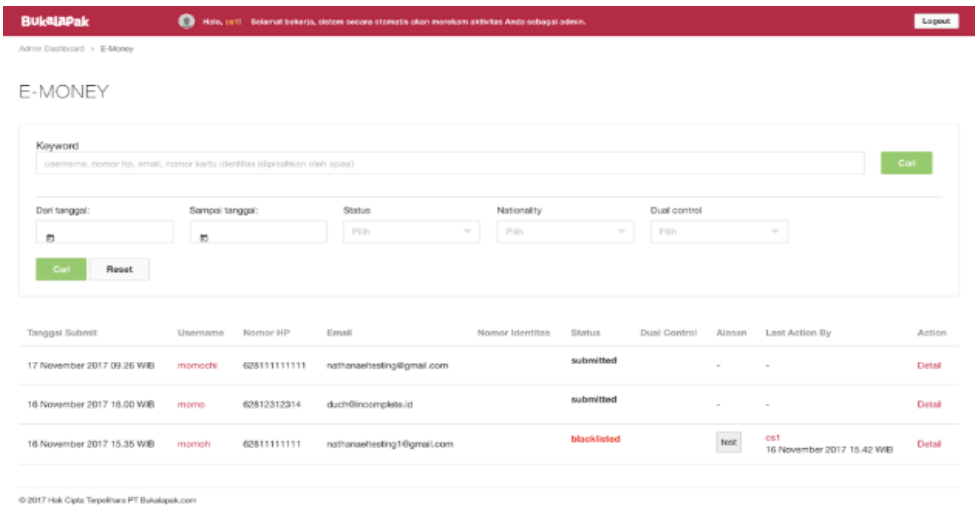
untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi penjual dan pembeli yang bertransaksi di Bukalapak.

Untuk saat ini, fitur Bukadompet Bukalapak masih menunggu izin operasi dari Bank Indonesia, selama menunggu izin, Bukalapak melakukan kerjasama dengan DANA Indonesia dalam mengoptimalkan fitur *E-Money/*Uang Elektronik yang ada pada Bukalapak, untuk mendapatkan izin penggunaan fitur Bukadompet dari Bank Indonesia, Bukalapak terus mengupayakan dengan cara mempersiapkan dokumen dan memperkuat sistem yang ada, maka dari itu proses verifikasi data pengguna untuk yang ingin mengaktifkan Bukadompet tetap ada

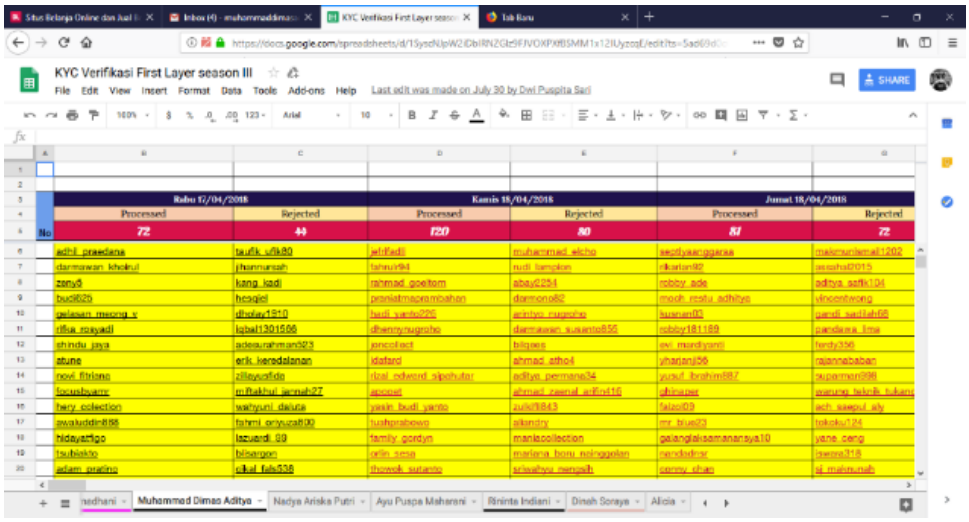
Dalam upaya sosialisasi fitur Bukadompet dan Buka Dana, Bukalapak menggunakan beberapa cara untuk mempromosikan fiturnya, yaitu dengan iklan, konten youtube, *customer support* atau mengirimkan pemberitahuan melalui *e-mail* serta memuat artikel di halaman komunitas

Fitur Bukadompet telah digunakan oleh hampir seluruh pengguna Bukalapak di seluruh Indonesia, untuk menggunakan/mengaktifkan fitur Bukadompet ini, para pengguna diwajibkan untuk menginput data diri mereka, terdapat beberapa tahapan dalam memverifikasi data pengguna Bukadompet, yang pertama data harus diurutkan terlebih dahulu melalui halaman admin, lalu kemudian kita buka data pengguna yang ingin diverifikasi, yang diinput pengguna untuk mendaftarkan diri sebagai pengguna fitur Bukadompet adalah data diri, kartu identitas (KTP/SIM/PASPOR) dan foto diri. Praktikan melakukan pengecekan tingkat pertama (*First Layer*) terhadap data-data tersebut, lalu direkapitulasi ke dalam *file excel* sebelum dilakukan pengecekan kedua (*Second Layer*) yang dilakukan oleh

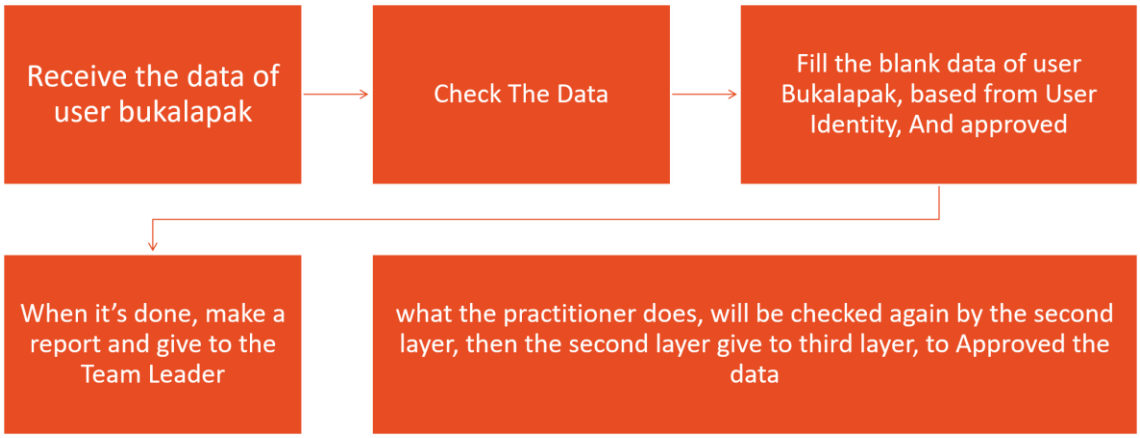
rekan kerja praktikan, setelah pengecekan kedua dinyatakan lolos, baru data-data yang telah dicek, di *approve* oleh *team second layer* dan dikirimkan kepada *Third Layer* untuk pengecekan terakhir sebelum fitur Bukadompet bisa digunakan, hal ini dilakukan untuk memenuhi aspek keamanan dalam bertransaksi




**Gambar III. 2.**
***Dashboard Admin* Bukadompet/Bukadana**
**Sumber: *website* Http://www.bukalapak.com**




**Gambar III. 3.**
**Rekapitulasi Data Pengguna Bukalapak**
**Sumber: Data Diolah Sendiri (2018)**

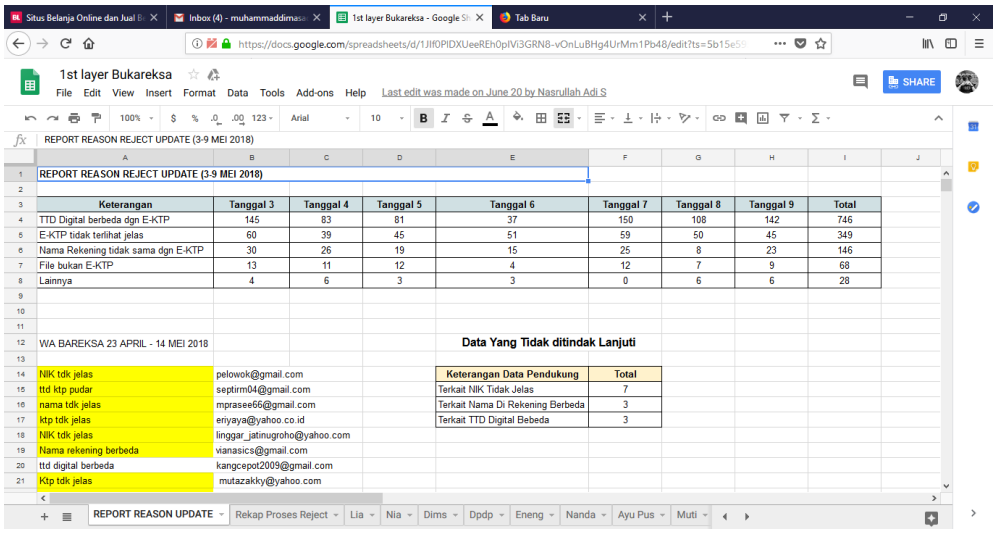



**Gambar III. 4.**
***Flowchart* Bukadompet/Bukadana**
**Sumber: Data Diolah Sendiri (2018)**

**2. Menginput Data Pendaftar Bukareksa**

Bukareksa adalah fitur Bukalapak yang menyediakan produk reksa dana untuk pengguna Bukalapak. Investasi dalam bentuk reksa dana lebih menguntungkan karena memberikan *return* yang lebih tinggi dibandingkan dengan deposito atau tabungan konvensional di bank. BukaReksa dapat digunakan oleh seluruh pengguna yang memiliki akun Bukalapak dan memiliki akun yang sudah diverifikasi oleh Agen Penjual Efek Reksa Dana (APERD) PT Bareksa Portal Investasi

Penginputan data Bukareksa tidak jauh berbeda dengan Bukadompet/Bukadana, namun hanya harus lebih teliti karena yang diinput adalah investor yang akan menanamkan investasinya lewat fitur Bukareksa, yang berbeda adalah penginputan pengguna, yaitu selain data diri dan kartu identitas, pengguna juga harus menyertakan tanda tangan yang harus sesuai dengan kartu identitas dan rekening



1st layer Bukareksa

REPORT REASON REJECT UPDATE (3-9 MEI 2018)

| Keterangan | Tanggal 3 | Tanggal 4 | Tanggal 5 | Tanggal 6 | Tanggal 7 | Tanggal 8 | Tanggal 9 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TTD Digital berbeda dgn E-KTP | 145 | 83 | 81 | 37 | 150 | 108 | 142 | 746 |
| E-KTP tidak terlihat jelas | 60 | 39 | 45 | 51 | 59 | 50 | 45 | 349 |
| Nama Rekening tidak sama dgn E-KTP | 30 | 26 | 19 | 15 | 25 | 8 | 23 | 146 |
| File bukan E-KTP | 13 | 11 | 12 | 4 | 12 | 7 | 9 | 68 |
| Lainnya | 4 | 6 | 3 | 3 | 0 | 6 | 6 | 28 |

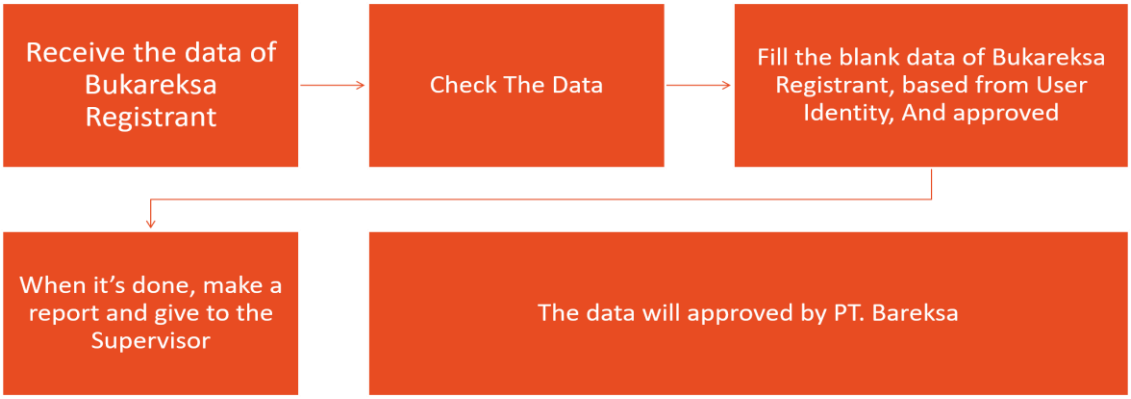
WA BAREKSA 23 APRIL - 14 MEI 2018

**Data Yang Tidak ditindak Lanjuti**

| | |
|---|---|
| NIK tdk jelas | pelowok@gmail.com |
| ttd ktp pudar | septirm04@gmail.com |
| nama tdk jelas | mprasee66@gmail.com |
| ktp tdk jelas | eriyaya@yahoo.co.id |
| NIK tdk jelas | linggar_jatinugroho@yahoo.com |
| Nama rekening berbeda | vianasics@gmail.com |
| ttd digital berbeda | kangcepot2009@gmail.com |
| Ktp tdk jelas | mutazakky@yahoo.com |

| Keterangan Data Pendukung | Total |
|---|---|
| Terkait NIK Tidak Jelas | 7 |
| Terkait Nama Di Rekening Berbeda | 3 |
| Terkait TTD Digital Bebeda | 3 |

**Gambar III. 5.**
**Rekapitulasi Data Pengguna Bukareksa**
**Sumber: Data Diolah Sendiri (2018)**




**Gambar III. 6.**
***Flowchart* Bukareksa**
**Sumber: Data Diolah Sendiri (2018)**

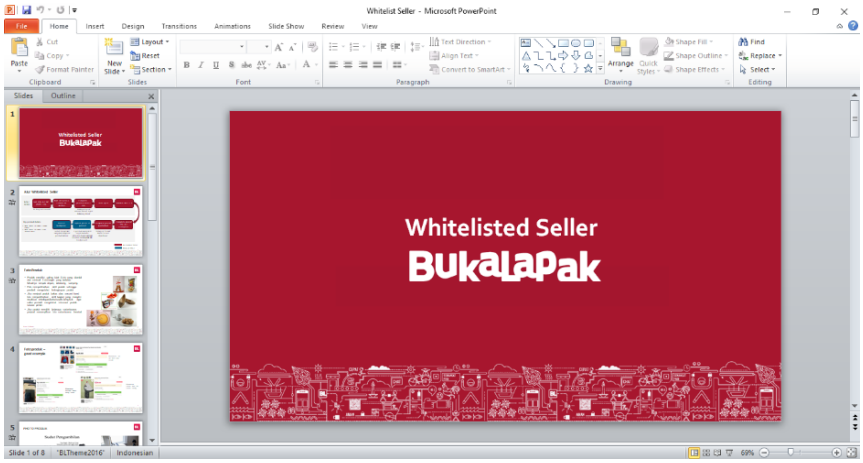
### 3. *Whitelisted Seller*

*Whitelisted Seller* adalah penjual di Bukalapak yang masuk dalam zona abu-abu, yaitu zona dimana penjual yang bukan termasuk *Trusted Seller* (Penjual Terpercaya) dan bukan juga penjual yang *Untrusted Seller* (Penjual yang tidak terpercaya)

*Whitelisted Seller* harus dipilah/dicek kembali agar di Bukalapak tidak ada penjual yang merugikan pembeli atau melakukan penipuan

cara memilah *Whitelisted Seller* adalah melakukan pengecekan terhadap halaman jual-beli penjual, yang dilihat adalah Judul, Deskripsi, Jumlah Barang, Foto

dari barang yang dijual dan kategori, faktor-faktor ini yang kemudian di rekapitulasi ke dalam dokumen *excel* yang kemudian di masukan kedalam suatu rumus yang menentukan apakah lapak penjual tersebut termasuk *trusted seller* atau tidak



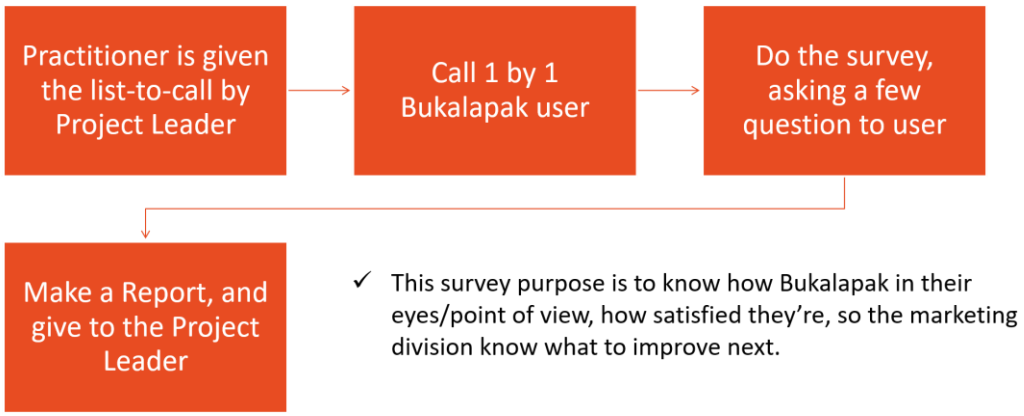

**Gambar III. 7.**
**Powerpoint Rekapitulasi *Whitelisted Seller* Bukalapak**
**Sumber: Data Diolah Sendiri (2018)**

**Gambar III. 8.**
***Flowchart Whitelisted Seller***
**Sumber: Data Diolah Sendiri (2018)**

**4. Survei Pengguna Bukalapak**

Praktikan juga ditugaskan untuk melakukan *survey by phone* bersama 9 rekan praktikan terhadap 1000 pengguna Bukalapak selama lebih kurang 2 minggu

Survei ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana citra Bukalapak di mata pengguna serta untuk mengetahui perbandingan Bukalapak dengan *E-Commerce* lainnya




**Gambar III. 9.**
***Flowchart* Bukalapak *User Survey***
**Sumber: Data Diolah Sendiri (2018)**

## C. Kendala yang Dihadapi

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Bukalapak pada Divisi *Customer Satisfaction Management*, 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 pelaksanaan PKL ini, praktikan diwajibkan untuk membawa Laptop sendiri, karena PT Bukalapak tidak menyediakan Laptop untuk mahasiswa PKL atau karyawan Magang

2. Pada minggu pertama pelaksanaan PKL, praktikan cukup sulit beradaptasi dengan lingkungan Bukalapak yang bagi praktikan adalah lingkungan yang baru
3. Beberapa *project* yang dikerjakan bersama dengan divisi lain, hanya dilakukan *by online* seperti contoh *project* yang praktikan kerjakan yaitu *whitelisted seller* yang dikerjakan bersama tim *Data Engineer* yang berbeda kantor sehingga terdapat beberapa hal yang harus diputuskan dengan cepat

## D. Cara Mengatasi Kendala

Meskipun praktikan menghadapi beberapa kendala selama melaksanakan PKL, praktikan tidak tinggal diam, praktikan selalu berusaha dengan berbagai cara untuk mengatasi kendala-kendala tersebut agar praktikan tetap bisa menjalankan kewajiban PKL dengan sebaik-baiknya. Adapun beberapa cara yang dilakukan praktikan yaitu:

1. Kendala ini tidak begitu praktikan masalahkan karena memang praktikan sudah memiliki laptop yang memang digunakan sehari-hari selama kegiatan akademik
2. Praktikan mengutip salah satu teori dalam usaha penyesuaian diri, yaitu dari Hurlock (dalam Gunarsa, 2004) yang memberikan perumusan tentang penyesuaian diri secara lebih umum, yaitu bilamana seseorang mampu menyesuaikan diri terhadap orang lain secara umum ataupun terhadap kelompoknya, dan ia memperlihatkan sikap serta tingkah laku yang menyenangkan berarti ia diterima oleh kelompok atau lingkungannya. Dengan perkataan lain, orang itu mampu menyesuaikan sendiri dengan baik terhadap lingkungannya, Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa penyesuaian diri adalah proses mengubah diri sesuai dengan norma atau tuntutan lingkungan dimana dia hidup agar dapat berhasil menghadapi

kebutuhan-kebutuhan internal, ketegangan, frustasi dan konflik sehingga tercapainya keharmonisan pada diri sendiri serta lingkungannya dan akhirnya dapat diterima oleh kelompok dan lingkungannya. Dan menurut praktikan, interaksi memang perlu untuk dibangun dan dibentuk agar terwujudnya keharmonisan dalam suatu lingkungan, sehingga jika ada masalah akan cepat untuk ditanggapi, terutama dalam lingkungan pekerjaan yang praktikan alami

3. Menurut praktikan, pada dasarnya manusia memang akan selalu mempelajari hal-hal yang baru dalam kehidupannya, opini praktikan didukung oleh teori *Big Five Personality* (Pervin, L. Daniel, C. John, 2010) yang salah satunya mengemukakan bahwa adanya kelompok individu dengan sifat "*Opennes to Experience*" atau terbuka terhadap hal-hal baru, dimana individu akan merasa tertantang mengerjakan hal-hal yang tidak biasa yang juga akan membentuk karakter individu tersebut menjadi lebih kreatif, imajinatif, intelektual, dan berpikiran luas

# BAB IV

# KESIMPULAN

## A. Kesimpulan

Setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Bukalapak, praktikan mendapat banyak sekali hal baru yang dapat praktikan pelajari dan aplikasikan di tempat lain, dan juga tentu mendapatkan wawasan dan pengalaman dunia kerja, Praktikan dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktikan ditempatkan di Divisi *Customer Satisfaction Management*. Divisi ini sesuai dengan konsentrasi yang sedang praktikan tempuh, yaitu konsentrasi manajemen pemasaran, sehingga praktikan dapat mengimplementasikan ilmu-ilmu yang sudah didapat selama perkuliahan untuk diterapkan ke dalam dunia kerja. Tugas praktikan selama PKL adalah sebagai berikut:
   a. Menginput data pengguna layanan Bukadompet-Bareksa
   b. Mendata dan mengkategorikan *Whitelisted Seller*
   c. Melakukan *Survey* Pengguna Bukalapak
2. Praktikan mengetahui bagaimana Bukalapak memanjakan penggunanya, pembeli dan penjual, yaitu dengan cara memberikan pelayanan maksimal, mewadahi dengan komunitas yang dibuat Bukalapak dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan akses
3. Praktikan menemui lingkungan kerja yang tidak biasa, dimana Bukalapak menerapkan lingkungan kerja yang unik, menyenangkan dan mendukung kreatifitas karyawannya

4. Praktikan mendapatkan wawasan, keterampilan serta pengalaman yang cukup selama menjalani PKL di PT. Bukalapak, serta mampu merasakan iklim organisasi yang baik, sehingga praktikan merasa nyaman berada dalam lingkungan kerja tersebut. Dimana para karyawan sangat mensupport praktikan dengan bimbingan dan bantuan yang diberikan, disamping itu praktikan merasa tidak ada gap yang begitu jauh antara praktikan dengan karyawan karena usia karyawan PT. Bukalapak tidak terlampau jauh dengan praktikan juga Praktikan dapat belajar membangun rasa tanggung jawab atas kebebasan dan tugas yang diberikan

## B. Saran

Setelah mengetahui secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh para karyawan PT. Bukalapak, maka praktikan ingin memberikan beberapa saran dan masukan yang diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak PT Bukalapak, Universitas Negeri Jakarta, dan para mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

### 1. Saran untuk PT Bukalapak

a. Diharapkan untuk kedepannya mampu menyediakan fasilitas yang berkaitan dengan pelaksanaan kerja mahasiswa yang sedang melakukan PKL, sehingga memudahkan mahasiswa dalam melaksanakan tugasnya.

b. Memiliki kantor yang tidak terpisah-pisah/memiliki Main Building agar mudah terkoordinasi antara 1 divisi dengan divisi lainnya

c. Berafiliasi dengan Universitas yang ada di Indonesia untuk menciptakan dan membuka peluang-peluang bagi mahasiswa yang tertarik dunia digital atau lebih spesifik *marketplace online*

**2. Saran untuk Universitas Negeri Jakarta**

a. Pihak Fakultas Ekonomi, khususnya Program Studi S1 Manajemen ada baiknya memberikan informasi 1 semester lebih awal dan selengkap-lengkapnya kepada mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), sehingga mahasiswa tidak merasa tidak terarah

b. Pihak Universitas Negeri Jakarta, khususnya Fakultas Ekonomi ada baiknya memberikan beberapa rekomendasi tempat PKL kepada mahasiswa di perusahaan-perusahaan atau instansi-instansi yang bekerjasama dengan UNJ atau ada alumni dari FE UNJ yang bekerja di sana.

c. Dosen pembimbing sebaiknya dibagikan kepada mahasiswa sebelum mahasiswa menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) agar mahasiswa memiliki tempat untuk sharing ketika proses pencarian tempat Praktik Kerja Lapangan maupun ketika pelaksanaannya.

d. Proses pembuatan surat permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sudah cukup mudah, namun semoga kedepannya lebih dipercepat dan ditingkatkan lagi pelayanannya.

**3. Saran untuk Mahasiswa**

a. pelajari hal-hal diluar akademis, seperti interpersonal skill yang antara lain skill berkomunikasi, beradaptasi, mendengarkan orang lain, memperoleh dan mencerna informasi, negosiasi dan lainnya. Skill-skill tersebut sangat berguna bagi kehidupan termasuk dalam dunia kerja

b. Pelajari dan pahami apa yang akan dikerjakan di tempat PKL

c. Jangan menunda-nunda dalam menyelesaikan segala rangkaian PKL.

d. Memulailah untuk memperluas jaringan pergaulan ketika masuk di dalam lingkungan kerja
e. Sering berkonsultasi dengan dosen pembimbing agar mendapatkan arahan PKL serta meminimalisir kesalahan dalam penulisan laporan serta *sharing* dengan senior atau teman yang telah bekerja agar supaya mendapatkan *insight* tentang dunia kerja yang sesungguhnya.

# DAFTAR PUSTAKA


Gunarsa, D.S. & Gunarsa Y.D. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Jakarta: Gunung Mulia. 2004

Pervin, L. Daniel, C., John. O.P. *Personality: Theory and Research, Nineth edition (Psikologi Kepribadian: Teori dan Penelitian, Edisi Kesembilan)*. Ahli Bahasa: A.K. Anwar. Jakarta: Penerbit Kencana, 2010

Laporan Praktik Kerja Lapangan S1 Manajemen tahun 2018. http://repository.fe.unj.ac.id/ (diakses 20 September 2018)

Logo Perusahaan

https://www.bukalapak.com/brand-identity (diakses 20 September 2018)

Tentang Perusahaan

https://www.bukalapak.com/about (diakses 20 September 2018)

# Lampiran-Lampiran

# Lampiran 1

# Surat Lamaran PKL

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI , DAN PENDIDIKAN TINGGI
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Building Future Leaders

Nomor : **1328/UN39.12/KM/2018** **8 Juni 2018**
Lamp. : -
H a l : **Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan**

Yth. **HRD PT. Bukalapak**
**Plaza City View Lt.1-2**
**Jl. Kemang Timur No.22 Pejaten Barat**
**Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12510**

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

| | | |
|---|---|---|
| N a m a | : | **Muhammad Dimas Aditya** |
| Nomor Registrasi | : | 8215145254 |
| Program Studi | : | Manajemen |
| Fakultas | : | Ekonomi Universitas Negeri Jakarta |
| No. Telp/HP | : | 081314949690 |

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah.

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 Manajemen

# Lampiran 2

## Surat Keterangan PKL

www.bukalapak.com

BukalaPak

Plaza City View Jl. Kemang Timur No. 22. Pejaten Barat - Jakarta Selatan Indonesia, 12510. Telp. 021 718 2008

**Surat Keterangan**
**No.04/BL/HCM/VII/2018**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

| | |
|---|---|
| Nama | : Gema Buana Putra |
| Alamat | : Ged. Plaza City View Jl. Kemang Timur no. 22, Pejaten Barat – Jakarta Selatan, 12510 |
| Jabatan | : VP of Human Capital PT Bukalapak.com |

Menerangkan bahwa :

| | |
|---|---|
| Nama | : Muhammad Dimas Aditya |
| No. KTP | : 3175062505960010 |

Nama tersebut menjalani masa Internship di PT Bukalapak.com sejak tanggal 26 Maret 2018 sampai dengan 31 Juli 2018 sebagai *Know Your Customer Internship.* Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Atas bantuannya dan kerjasama pihak yang berkepentingan, kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, 06 Juli 2018
Hormat Kami,

BukalaPak

**Gema Buana Putra**
VP of Human Capital PT Bukalapak.com

# Lampiran 3

## Daftar Hadir PKL

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

Building Future Leaders

**DAFTAR HADIR**
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**
**..... SKS**

Nama : Muhammad Dimas Aditya
No. Registrasi : 8215145254
Program Studi : S1 MANAJEMEN
Tempat Praktik : PT. Bukalapak
Alamat Praktik/Telp : .....
.....

| NO | HARI/TANGGAL | PARAF | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| 1. | Senin 26 Maret 2018 | 1. | |
| 2. | Selasa 27 Maret 2018 | 2. | |
| 3. | Rabu 28 Maret 2018 | 3. | |
| 4. | Kamis 29 Maret 2018 | 4. | |
| 5. | Senin 2 April 2018 | 5. | |
| 6. | Selasa 3 April 2018 | 6. | |
| 7. | Rabu 4 April 2018 | 7. | |
| 8. | Kamis 5 April 2018 | 8. | |
| 9. | Jum'at 6 April 2018 | 9. | |
| 10. | Senin 9 April 2018 | 10. | |
| 11. | Selasa 10 April 2018 | 11. | |
| 12. | Rabu 11 April 2018 | 12. | |
| 13. | Kamis 12 April 2018 | 13. | |
| 14. | Jum'at 13 April 2018 | 14. | |
| 15. | Minggu 15 April 2018 | 15. | |

Jakarta, 6 Juli 2018
Penilai,

BukalaPak

( Syarif H )

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

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

Building Future Leaders

**DAFTAR HADIR**
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**
**..... SKS**

Nama : Muhammad Dimas Aditya
No. Registrasi : 8215142254
Program Studi : S1 MANAJEMEN
Tempat Praktik : PT. Bukalapak
Alamat Praktik/Telp : .....
.....

| NO | HARI/TANGGAL | PARAF | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| 1. | Senin, 16 April 2018 | 1. | |
| 2. | Selasa 17 April 2018 | 2. | |
| 3. | Rabu, 18 April 2018 | 3. | |
| 4. | Kamis 19 April 2018 | 4. | |
| 5. | Jum'at 20 April 2018 | 5. | |
| 6. | Minggu 22 April 2018 | 6. | |
| 7. | Senin, 23 April 2018 | 7. | |
| 8. | Selasa, 24 April 2018 | 8. | |
| 9. | Rabu 25 April 2018 | 9. | |
| 10. | Kamis 26 April 2018 | 10. | |
| 11. | Jum'at 27 April 2018 | 11. | |
| 12. | Sabtu 28 April 2018 | 12. | |
| 13. | Senin, 30 April 2018 | 13. | |
| 14. | Selasa, 1 Mei 2018 | 14. | |
| 15. | Kamis, 3 Mei 2018 | 15. | |

Jakarta, 6 Juli 2018
Penilai,

BukalapPak

(..... Syaciah H)

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

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

Building Future Leaders

**DAFTAR HADIR**
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**
**..... SKS**

Nama : Muhammad Dimas Aditya
No. Registrasi : 8215141254
Program Studi : S1 MANAJEMEN
Tempat Praktik : PT. Bukalapak
Alamat Praktik/Telp : .....
.....

| NO | HARI/TANGGAL | PARAF | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| 1. | Jum'at, 4 Mei 2018 | 1. | |
| 2. | Sabtu 5 Mei 2018 | 2. | |
| 3. | Senin, 7 Mei 2018 | 3. | |
| 4. | Selasa 8 Mei 2018 | 4. | |
| 5. | Rabu, 9 Mei 2018 | 5. | |
| 6. | Sabtu 12 Mei 2018 | 6. | |
| 7. | Senin 13 Mei 2018 | 7. | |
| 8. | Selasa 14 Mei 2018 | 8. | |
| 9. | Kamis 16 Mei 2018 | 9. | |
| 10. | Jum'at 17 Mei 2018 | 10. | |
| 11. | ..... | 11. | |
| 12. | ..... | 12. | |
| 13. | ..... | 13. | |
| 14. | ..... | 14. | |
| 15. | ..... | 15. | |

Jakarta, 6 Juli 2018
Penilai,

BukalaPak

(..... Syarif) HR

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

# Lampiran 4

## Lembar Penilaian PKL

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

Building Future Leaders

**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**
**PROGRAM SARJANA (S1)**
**..... SKS**

Nama : Muhammad Pimas Aditya
No.Registrasi : 8215145254
Program Studi : S1 MANAJEMEN
Tempat Praktik : PT. Bukalapak
Alamat Praktik/Telp : .....

| NO | ASPEK YANG DINILAI | SKOR 46-100 | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| 1 | Kehadiran | 90 | 1. Keterangan Penilaian : |
| 2 | Kedisiplinan | 80 | Skor Nilai Bobot<br>86-100 A 4<br>81-85 A- 3,7<br>76-80 B+ 3,3<br>71-75 B 3,0<br>66-70 B- 2,7<br>61-65 C+ 2,3<br>56-60 C 2,0<br>51-55 C- 1,7<br>46-50 D 1 |
| 3 | Sikap dan Kepribadian | 89 | |
| 4 | Kemampuan Dasar | 90 | |
| 5 | Ketrampilan Menggunakan Fasilitas | 88 | |
| 6 | Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan | 80 | 2. Alokasi Waktu Praktik :<br>2 sks : 90-120 jam kerja efektif<br>3 sks : 135-175 jam kerja efektif |
| 7 | Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan | 90 | Nilai Rata-rata : |
| 8 | Aktivitas dan Kreativitas | 81 | 873 / 10 (sepuluh) = 87,3 |
| 9 | Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas | 90 | |
| 10 | Hasil Pekerjaan | 95 | Nilai Akhir : 87, 3 |
| | | | 87 (Angka bulat) — A (huruf) |
| | Jumlah | 873 | |

Jakarta, 6 Juli 2018
Penilai,

BukalaPak

( Syarif H )

**Catatan :**
**Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan**

# Lampiran 5

## Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL

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

**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL**

1. Nama Mahasiswa : Muhammad Dimas Adityo
2. No.Registrasi : 8215142514
3. Program Studi : S1 Manajemen
4. Dosen Pembimbing : Ibu Ika Febrilia, S.E., MM
   NIP. 19890920150402001
5. Judul PKL : Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Bagian Divisi Customer Satisfaction Management PT. Sukaloper

| NO | TGL/BLN/THN | MATERI KONSULTASI | SARAN PEMBIMBING | TANDA TANGAN PEMBIMBING |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 12/10/2018 | Saran Penulisan Laporan PKL | Penggunaan kata baku & tidak baku | |
| 2 | | | cetak miring | |
| 3 | 13/10/2018 | BAB II : TINJAUAN UMUM PT. Sukaloper | Perbaiki penulisan, bahasa inggris | |
| 4 | | | cetak miring | |
| 5 | 15/10/2018 | BAB III : Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan | Perhatikan teknis penulisan | |
| 6 | | | | |
| 7 | 16/10/2018 | BAB III Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan | Pertahankan kondisi yang di hadapi | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | Uraikan lebih rinci | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| | | | SETUJU UNTUK UJIAN PKL | a/n |

Catatan :
1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

# Lampiran 6

## Daftar Kegiatan Selama PKL

| No | Hari/Tanggal | Waktu | Kegiatan |
|---|---|---|---|
| **1** | Senin, 26 Maret 2018 | 10.00 WIB - 19.00 WIB | 1. Perkenalan TIM KYC (Know Your Customer) dari Customer Support Management Bukalapak \| 2. Mempelajari PPT Bukadompet & KYC |
| **2** | Selasa, 27 Maret 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **3** | Rabu, 28 Maret 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **4** | Kamis, 29 Maret 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **5** | Senin, 2 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **6** | Selasa, 3 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **7** | Rabu, 4 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **8** | Kamis, 5 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **9** | Jum'at, 6 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | 1. Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Meeting Mingguan |
| **10** | Senin, 9 April 2018 | 10.00 WIB - 19.00 WIB | 1. Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Mempelajari aturan survey pengguna Bukalapak |

| No | Hari/Tanggal | Waktu | Kegiatan |
|---|---|---|---|
| **11** | Selasa, 10 April 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan project survey pengguna Bukalapak |
| **12** | Rabu, 11 April 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan project survey pengguna Bukalapak |
| **13** | Kamis, 12 April 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan project survey pengguna Bukalapak |
| **14** | Jum'at, 13 April 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan project survey pengguna Bukalapak |
| **15** | Minggu, 15 April 2018 | 11.00 WIB - 20.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **16** | Senin, 16 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **17** | Selasa, 17 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **18** | Rabu, 18 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **19** | Kamis, 19 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **20** | Jum'at, 20 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | 1. Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Meeting Mingguan |

| No | Hari/Tanggal | Waktu | Kegiatan |
|---|---|---|---|
| **21** | Minggu 22 April 2018 | 10.00 WIB - 19.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **22** | Senin, 23 April 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **23** | Selasa, 24 April 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **24** | Rabu, 25 April 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **25** | Kamis, 26 April 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **26** | Jum'at, 27 April 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | 1. Mengerjakan data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Meeting Mingguan |
| **27** | Sabtu, 28 April 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **28** | Senin, 30 April 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **29** | Selasa, 1 Mei 2018 | 11.00 WIB - 20.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **30** | Kamis, 3 Mei 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |

| No | Hari/Tanggal | Waktu | Kegiatan |
|---|---|---|---|
| **31** | Jum'at 4 Mei 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | 1. Mengerjakan data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Meeting Mingguan |
| **32** | Sabtu, 5 Mei 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | Mengerjakan & memverifikasi data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **33** | Senin, 7 Mei 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | 1. Mengerjakan data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Mempelajari Whitelisted Seller |
| **34** | Selasa, 8 Mei 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | 1. Mengerjakan data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Mengerjakan Project Whitelisted Seller |
| **35** | Rabu, 9 Mei 2018 | 12.00 WIB - 21.00 WIB | 1. Mengerjakan data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Mengerjakan Project Whitelisted Seller |
| **36** | Sabtu, 12 Mei 2018 | 10.00 WIB - 20.00 WIB | 1. Mengerjakan data pengguna Bukadompet/Bukadana |
| **37** | Senin, 13 Mei 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | 1. Mengerjakan data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Mengerjakan Project Whitelisted Seller |
| **38** | Selasa, 14 Mei 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | 1. Mengerjakan data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Mengerjakan Project Whitelisted Seller |
| **39** | Kamis, 16 Mei 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | 1. Mengerjakan data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Mengerjakan Project Whitelisted Seller |
| **40** | Jum'at 17 Mei 2018 | 08.00 WIB - 17.00 WIB | 1. Mengerjakan data pengguna Bukadompet/Bukadana \| 2. Meeting Mingguan |

# Lampiran 7

# Dokumentasi

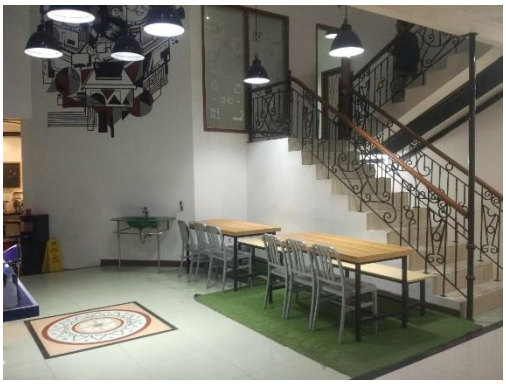
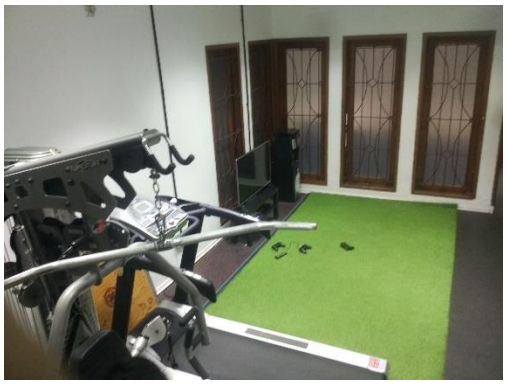
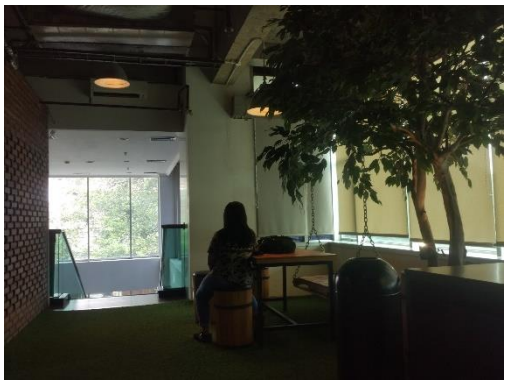
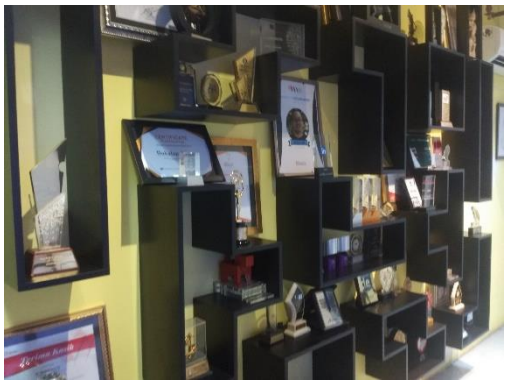
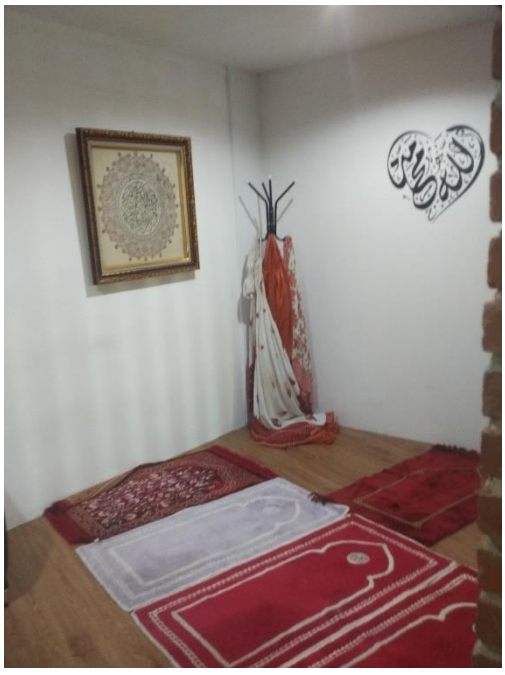
(**suasana meeting)**

(**suasana meeting)**

(**bersama Team KYC-Bareksa)**

**(Bersama Divisi CSM Pejaten)**

**(Bersama SPV BR-IR-KYC-Bareksa)**

**(Bersama CEO Bukalapak Achmad Zaky)**

**(Kantor Bukalapak Pejaten & Plaza City View)**