

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL) PADA UNIT
BUSINESS SERVICE PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA,
Tbk, WITEL JAKARTA TIMUR**

CHELSY MAHARANI SAFITRI

8135162094



*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

2019

LEMBAR EKSEKUTIF

Chelsy Maharani Safitri, 8135162094. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Unit Business Service PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur, Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2019.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) Dilakukan di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur Jalan DI. Panjaitan No.42, RT.12/RW.5, Rw. Bunga, Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 30 hari kerja yang dimulai tanggal 28 Januari 2019 sampai 8 Maret 2019. Praktikan ditempatkan di Unit Business Service.

Tujuan praktik kerja lapangan ini untuk menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, meningkatkan keterampilan dan kemampuan, serta memberikan gambaran bagaimana dunia kerja yang sebenarnya.

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), praktikan mengalami beberapa kendala. seiring berjalannya waktu kendala-kendala itu dapat diatasi dengan sudah terbiasanya dengan keadaan di kantor dan bantuan pembimbing serta para karyawan.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)
PADA *UNIT BUSINESS SERVICE* PT
TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk, WITEL
JAKARTA TIMUR

Nama Praktikan : Chelsy Maharani Safitri

Nomor Registrasi : 8135162094

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Mengetahui

Koordinator Program Studi



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003

Pembimbing



Munawaroh, S.E., M.Si

NIP. 197503302008122002

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		<u>25 November 2019</u>
<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP.197701112008122003
Penguji Ahli		<u>25 November 2019</u>
<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP.196610302000121001
Dosen Pembimbing		<u>25 November 2019</u>
<u>Munawaroh, S.E., M.Si</u> NIP.197503302008122002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada Praktikan dalam menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini. Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam kesempatan kali ini Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sampai dengan tersusunnya laporan ini kepada:

1. Munawaroh, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing Praktik Kerja Lapangan (PKL)
2. Ryna Parlyna, MBA selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Yulia Sari Nasution selaku Manager *Unit Business Service*
5. Muhidin selaku Manager HR dan CDC Witel Jakarta Timur

6. Machmudin selaku Pembimbing Praktik Kerja Lapangan (PKL) di
Unit Business Service
7. Seluruh karyawan di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta
Timur khususnya *Unit Business Service*
8. Orang tua yang memberi dukungan doa, moril, dan materil
9. Teman–teman tercinta Program Studi Pendidikan Bisnis B
Angkatan 2016, Khususnya teman mencari tempat PKL yaitu
Risnawati

Praktikan sadar bahwa dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini tak luput dari kekurangan, untuk itu praktikan mohon maaf. Praktikan mengharapkan berbagai masukan yang berkaitan dengan isi laporan agar ke depannya praktikan dapat berbuat yang lebih baik lagi. Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini memberikan manfaat, tak hanya bagi praktikan sebagai pihak yang terjun langsung melakukan praktik kerja, tetapi pihak lain yang membacanya.

Jakarta, November 2019

Praktikan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR EKSEKUTIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud Dan Tujuan PKL	2
C. Kegunaan PKL	3
D. Tempat PKL	5
E. Jadwal Waktu PKL	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	9
A. Sejarah Perusahaan	9

B. Struktur Organisasi	14
C. Kegiatan Umum Perusahaan	16
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	22
A. Bidang Kerja	22
B. Pelaksanaan Kerja	22
C. Kendala Yang Dihadapi	27
D. Cara Mengatasi Kendala	27
BAB IV KESIMPULAN.....	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN-LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL)	8

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Logo Perusahaan	13
Gambar II.2 Struktur Organisasi <i>Unit Business Service</i>.....	14
Gambar III.1 Logo WiCo 2.0	23

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan PKL.....	36
Lampiran 2 Surat Permohonan PKL.....	37
Lampiran 3 Daftar Hadir PKL.....	38
Lampiran 4 Daftar Hadir PKL.....	39
Lampiran 5 Penilaian PKL	40
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai PKL	41
Lampiran 7 Log Harian PKL	42
Lampiran 8 Jadwal Kegiatan PKL	48
Lampiran 9 Dokumentasi.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mengingat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini, menuntut para pekerja untuk mengembangkan keterampilan dan keahliannya agar dapat bekerja lebih profesional. Sulitnya menghasilkan tenaga kerja yang terampil dan berkualitas maka banyak perguruan tinggi berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan meningkatkan mutu pendidikan dan menyediakan sarana-sarana pendukung agar dapat menghasilkan lulusan yang kompeten dibidangnya.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah salah satu kegiatan akademik yang berorientasi pada bentuk pembelajaran mahasiswa untuk meningkatkan dan mengembangkan tenaga kerja yang berkualitas dan kompeten. Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan kegiatan dalam perguruan tinggi dalam memberikan proses pembelajaran bukan hanya dari teori semata, melainkan praktik melalui kerja nyata.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu syarat kelulusan program sarjana di Universitas Negeri Jakarta. Hal tersebut bertujuan agar mahasiswa dapat mengaplikasikan pembelajaran yang diperoleh di bangku perkuliahan seperti sikap, kemampuan dan keterampilan untuk di praktikan langsung secara nyata. Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan sesuai

dengan kebutuhan program studi atau konsentrasi dari setiap masing – masing mahasiswa.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di berbagai perusahaan akan sangat berguna bagi mahasiswa untuk menambah pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan cara berfikir, menambah ide-ide yang berguna dan dapat menumbuhkan rasa disiplin dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Sebagai mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang mengambil Program Studi Pendidikan Bisnis, maka salah satu program yang harus dilaksanakan adalah Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) juga diharapkan mampu menghasilkan kerjasama antara Universitas Negeri Jakarta (UNJ) dengan perusahaan swasta ataupun instansi pemerintahan yang ada. Sehingga ketika etos kerja dari para Praktikan baik, maka akan menimbulkan citra positif terhadap Universitas.

B. Maksud Dan Tujuan PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dimaksudkan untuk :

1. Menambah wawasan, pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman praktikan.
2. Mempelajari bidang kerja pemasaran *unit business service* di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur.

3. Melakukan praktek kerja sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki.
4. Mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah dengan dunia kerja yang nyata.

Praktik kerja lapangan (PKL) bertujuan untuk :

1. Memperoleh wawasan dan pengetahuan pada bidang pemasaran di dalam dunia kerja.
2. Meningkatkan kemampuan dan pengalaman pada bidang pemasaran.
3. Mempraktikan teori yang dipelajari di bangku kuliah ke dalam dunia kerja.
4. Mengetahui secara langsung gambaran kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan bidang pemasaran.
5. Membiasakan diri terhadap dunia kerja sehingga dapat membangun karakter yang baik.

C. Kegunaan PKL

Praktik Kerja lapangan (PKL) yang dilakukan praktikan di *unit business service* PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur, memiliki kegunaan, antara lain :

1. Kegunaan untuk praktikan
 - a. Mengetahui dan membiasakan diri terhadap suasana kerja sebenarnya sehingga dapat membangun etos kerja yang baik.

- b. Mengajarkan praktikan tentang cara bertanggung jawab terhadap suatu tugas yang diberikan.
- c. Mengembangkan daya pikir , kreativitas , dan keberanian dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan.
- d. Mendapat pengalaman kerja dan mengenal situasi nyata di dunia kerja.

2. Kegunaan untuk Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

- a. Menjalin kerjasama dan hubungan yang baik antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan perusahaan dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan pada waktu yang akan datang.
- b. Mengetahui kemampuan yang dimiliki mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dalam menyerap dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah ketika pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), sehingga dapat dilakukan perbaikan kualitas pendidikan dimasa mendatang.
- c. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta mendapatkan standarisasi calon tenaga kerja untuk menyiapkan wisudawan baru.

3. Kegunaan untuk PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur

- a. Membantu pekerjaan di *Unit Business Service*, PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur.

- b. Menumbuhkan kerjasama antara perusahaan dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- c. Mendukung pendidikan dalam melaksanakan program-program pendidikan yang sudah direncanakan.

D. Tempat PKL

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur. Ditempatkan di *Unit Business Service*. Berikut ini data tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) :

Nama Perusahaan : PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur

Alamat Perusahaan : Jl. DI. Panjaitan No.42, RT.12/RW.5, Rw. Bunga, Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13350

No. Telp : (021) 85901430

Website : www.telkom.co.id

Alasan Praktikan memilih PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) karena PT Telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu perusahaan BUMN terbesar di Indonesia dan terdapat unit bagian yang sesuai dengan latar belakang

pendidikan yang dimiliki sehingga Praktikan dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan.

E. Jadwal Waktu PKL

Waktu pelaksanaan praktik kerja lapangan (PKL) dilakukan selama 30 hari kerja, terhitung sejak tanggal 28 Januari 2019 sampai 8 Maret 2019. Hari kerja yang diterapkan untuk praktikan adalah hari Senin-Jumat pukul 08.00-17.00 dengan jam istirahat pukul 12.00-13.00. Adapun rincian dalam tiap tahapan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan Praktik Kerja Lapangan
 - a. Praktikan mencari informasi tentang instansi/perusahaan yang sesuai dan menerima mahasiswa yang ingin melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 3 bulan (Oktober - Desember).
 - b. Setelah menemukan perusahaan yang sesuai, praktikan mendatangi PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur untuk mengkonfirmasi apakah menerima mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama satu bulan.
 - c. Setelah mendapat kejelasan dari PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur, praktikan meminta perizinan untuk membuat surat pengantar Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada situs web sipermapa.
 - d. Setelah itu praktikan mengisi data yang tersedia pada situs web sipermapa

- e. Kemudian Praktikan memberikan surat pengajuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bagian HRD PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur
- f. Pada bulan Januari praktikan mendapat jawaban atas pengajuan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang menyatakan bahwa PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur mengizinkan Praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

2. Tahap Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 30 hari kerja, terhitung sejak tanggal 28 Januari 2019 sampai 8 Februari 2019. Jam kerja mengikuti aturan yang ditetapkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur yaitu pukul 08.00 - 17.00 WIB dengan jam istirahat pukul 12.00 – 13.00.

3. Tahap Penulisan Praktik Kerja Lapangan

Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan pada bulan November 2019. Praktikan menulis laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dengan memanfaatkan data-data yang telah diperoleh dari tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL), melakukan studi kepustakaan dan pencarian data dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk melakukan *browsing* di internet.

Tabel I.1 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL)

No.	Tahapan	Okt 2018	Nov 2018	Des 2018	Jan 2019	Feb 2019	Mar 2019	Nov 2019
1.	Observasi							
2.	Persiapan							
3.	Pelaksanaan							
4.	Pelaporan							

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan *New York Stock Exchange* (NYSE) dengan kode “TLK”.

Dalam perjalanan sejarahnya, PT Telekomunikasi Indonesia telah melalui berbagai dinamika bisnis dan melewati beberapa fase perubahan, 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 momen 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 RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Pada tahun 1989, ditetapkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

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

Pada tanggal 14 November 1995 dilakukan Penawaran Umum Perdana saham Telkom. Sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ/JSX) dan Bursa Efek Surabaya (BES/SSX) (keduanya sekarang bernama Bursa Efek Indonesia (BEI/IDX), Bursa Efek New York (NYSE) (Diperdagangkan pada tanggal 14 Juli 2003) dan Bursa Efek London (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa Saham Tokyo. Jumlah saham yang dilepas saat itu adalah 933 juta lembar saham. Sejak 16 Mei 2014, saham Telkom tidak lagi diperdagangkan di Bursa Efek Tokyo (TSE) dan pada 5 Juni 2014 di Bursa Efek London (LSE).

Tahun 1999 ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Sejak tahun 1989, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia.

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*" ("Telkom baru") yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

Saat ini, dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

1. Visi dan Misi Perusahaan

Seiring dengan perkembangan teknologi digital dan transformasi perusahaan, Telkom memiliki visi dan misi baru yang diberlakukan sejak 2016, yaitu:

Visi

Be the King of Digital in the Region

Misi

Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization

Berdasarkan visi Telkom yaitu “*Be the King of Digital in the Region*” menggambarkan bagaimana Telkom saat ini tengah bertransformasi menuju *Digital Company* untuk menjadi *The King of Digital*. Raja di udara melalui seluler, di darat melalui *Fiber To The Home*, dan di laut melalui *Submarine Broadband Highway*, serta mengembangkan dan memperkuat *footprints* bisnis di kawasan regional.

Regional memiliki arti kawasan Asia Pasifik termasuk Asia Tenggara, Asia Timur, Asia Selatan dan Australia. Misi Telkom yaitu “*Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization*” menggambarkan bahwa 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. Prestasi Perusahaan

- a. **Nusantara CSR Awards 2016** - *The Best Program* IDL peningkatan mutu pendidikan (2016)
- b. **Bisnis Indonesia Award** - Emiten Terbaik Kategori Infrastruktur, Utilitas dan Transportasi (2017)
- c. **Top Brand Award 2018 IndiHome** - *INDIHOME got outstanding achievement in building the top brand 2 years in a row* (2017/2018)

3. Logo Perusahaan



Gambar II.1 Logo Perusahaan

Sumber : www.telkom.co.id

Filosofi Warna

- a. Warna Merah - Artinya berani, cinta, energi dan ulet, warna merah mencerminkan spirit Telkom yang selalu optimis dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.

- b. Warna Putih berarti suci, damai, cahaya dan bersatu, yang mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- c. Warna Hitam merupakan warna dasar kemauan keras
- d. Warna abu-abu merupakan merupakan warna transisi melambangkan teknologi.

B. Struktur Organisasi



Gambar II.2 Struktur Organisasi *Unit Business Service*

Sumber : Dok. PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur

Struktur organisasi di *Unit Business Service* yang mempunyai tugas masing-masing, yaitu :

1. *Manager Business Service*, memiliki tugas :

- a. Mengawasi unit secara keseluruhan

- b. Memastikan semua data kegiatan digunakan untuk merencanakan program jangka panjang
- c. Memastikan semua hasil penjualan digunakan untuk menyajikan dan mengevaluasi dan merencanakan program tindak lanjut yang diperlukan

2. *Assistant Manager Sales Territory*, memiliki tugas :

- a. Menjamin pelaksanaan *internal control* dan *risk control* secara konsisten dengan menjalankan pengawasan
- b. Memastikan kebijakan dan strategi penjualan produk telkom sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan
- c. Memastikan penjualan produk telkom diselenggarakan dengan kreatif
- d. Memastikan kinerja penjualan dievaluasi secara periodik

3. *Assistant Manager Sales Engineer*, memiliki tugas :

- a. Memastikan penyajian *Solution Proposal* secara maksimal untuk penggunaan seluruh sumber daya dan sejalan dengan strategi perusahaan
- b. Memastikan penyajian justifikasi pengadaan *product partner* yang sesuai kebutuhan segmen

4. *Assistant Manager business Outbound Logistic (OBL)*, memiliki tugas :

- a. Mengimplementasi Aktivitas-aktifitas budaya organisasi
- b. Membangun relasi dengan unit kerja yang lain

- c. Memastikan kompetensi pekerja meningkat

5. *Assistant Manager Quality and Delivery*, memiliki tugas :

- a. Melaksanakan aktivitas budaya organisasi
- b. Menentukan prioritas pembiayaan/pekerjaan
- c. Menetapkan sasaran kinerja individu (*staf*)

6. *Account Manager*, memiliki tugas :

- a. Menyajikan data *Schedule visiting* dengan mengidentifikasi, evaluasi *account plan*, *cust request*, *costumer proposal* digunakan untuk peningkatan pelayanan
- b. Menyajikan data hasil *visiting* dan dimanfaatkan untuk membangun *customer profile* sesuai kebutuhan, dan digunakan untuk memilih strategi pengelolaan yang tepat
- c. Menyajikan pencapaian *target sales*
- d. Mengawal penyelesaian order

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi. PT Telekomunikasi Indonesia menyediakan sarana dan jasa layanan telekomunikasi, media dan *Edutainment* serta informasi kepada masyarakat di seluruh Indonesia, baik untuk *personal user* maupun *corporate user*.

1. Kode Etik Perusahaan

Sesuai ketentuan Surat Edaran OJK No.32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka dan *Sarbanes-Oxley Act* (“SOA”) 2002 *section* 406, kami memiliki dan menjalankan kode etik yang berlaku bagi seluruh level organisasi. Kode Etik Telkom ditetapkan melalui Keputusan Direksi No.PD.201.01/2014 tentang Etika Bisnis di Lingkungan Telkom Group dan Keputusan Direktur Human Capital Management No.PR.209.05/r.00/PS800/COP-A4000000/2017 tentang Etika dan Kepatuhan Karyawan. Dalam keputusan tersebut dijelaskan mengenai Etika Usaha yang ditujukan untuk lingkungan eksternal dan Etika Kerja Karyawan yang ditujukan untuk internal Telkom. Etika Usaha Telkom berlaku bagi anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris dan karyawan keluarga besar Telkom dalam berhubungan dengan pelanggan, pemasok, kontraktor dan pihak eksternal lainnya yang mempunyai hubungan dengan Perusahaan. Etika Kerja Karyawan berlaku bagi sesama karyawan selama bekerja di Telkom Group.

Pokok-Pokok Kode Etik

Kode Etik PT Telekomunikasi Indonesia yang dijalankan saat ini antara lain mengatur mengenai.

1. Etika Kerja Karyawan

Sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh Karyawan dan Pemimpin dalam bekerja sehari-hari dengan lingkup sebagai berikut:

a. Perilaku Utama Karyawan:

- Kapasitas dan Kapabilitas Karyawan.
- Kewajiban dan Larangan.
- Kerahasiaan Informasi.
- Infrastruktur.
- Lingkungan Kerja.

b. Perilaku Utama Pemimpin:

- Perilaku Pemimpin.
- Perilaku Direksi.
- Perilaku *Chief Executive Officer (CEO)* dan *Chief Financial Officer (CFO)*.

2. Etika Usaha

Sistem nilai atau norma yang dianut oleh Perusahaan sebagai acuan Perusahaan, Manajemen dan Karyawannya untuk berhubungan dengan lingkungannya, yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Hubungan dengan *Regulator*.
- b. Hubungan dengan *Stakeholder*.
- c. Ketentuan Tambahan.

2. Budaya Perusahaan

“*The Telkom Way*” merupakan budaya Perusahaan atau nilai-nilai Perusahaan yang dimiliki Telkom sejak tanggal 10 Juni 2013 yang ditetapkan oleh Direksi melalui surat Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, No.PD.201.00/r.00/HK250/COP-B0020000/2013 tentang Arsitektur Kepemimpinan dan Budaya Perusahaan. Selanjutnya pedoman implementasi Budaya Perusahaan di lingkungan Telkom Group ditetapkan dalam Peraturan Direktur *Human Capital & General Affair* Telkom No.PR.201.01/r.00/HK250/COP-B0400000/2013 tentang Budaya Perusahaan Telkom Group.

Penetapan budaya Perusahaan diatas mengacu pada konsep pengelolaan Telkom Group yang didasarkan pada elemen 8S yaitu *Spirituality, Style, Shared Values, Strategy, Staff, Skill, System, dan Structure*. Secara lengkap Budaya Perusahaan diformulasikan sebagai berikut:

a. *Philosophy to be the Best: Always The Best*

Always the Best adalah sebuah *basic belief* untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan. *Always the Best* memiliki esensi “Ihsan” yang dalam pengertian ini

diterjemahkan “terbaik”. Setiap insan Telkom Group yang memiliki spirit ihsan akan selalu memberikan hasil kerja yang lebih baik dari yang seharusnya, sehingga sikap ihsan secara otomatis akan dilandasi oleh hati yang ikhlas. Ketika setiap aktivitas yang dilakukan adalah bentuk dari ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa.

b. *Philosophy to be the Best: Integrity, Enthusiasm, Totality*

Always the Best menuntut setiap insan Telkom Group memiliki integritas (*integrity*), antusiasme (*enthusiasm*), dan totalitas (*totality*).

c. *Principles to be the Star: Solid, Speed, Smart*

Principles to be the Star dari *The Telkom Way* adalah 3S yakni *Solid, Speed, Smart* yang sekaligus menjadi *core values* atau *great spirit*.

d. *Solid*

Seluruh insan Telkom Group harus memberikan yang terbaik (*Always The Best*) dan meningkatkan soliditas di antara seluruh insan Telkom Group sebagai satu *Great Team*.

e. *Speed*

Segenap insan Telkom Group harus bekerja cepat dalam setiap kesempatan untuk memenangkan persaingan. Karena yang cepat akan mengalahkan yang lambat.

f. *Smart*

Seluruh insan Telkom Group dituntut bekerja *smart*, yaitu memahami tujuan yang ingin dicapai, menentukan prioritas dan selalu mencari cara baru yang lebih baik untuk mencapai tujuan.

g. *Practices to be the Winner: Imagine - Focus – Action*

Practices to be the Winner dari *The Telkom Way* adalah IFA yakni *Imagine, Focus, Action* sekaligus sebagai *Key Behaviors*.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur. PT Telekomunikasi Indonesia mempunyai banyak unit pada setiap kantor cabang. Salah satu diantaranya adalah *Unit Business Service*.

Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di *Unit Business Service* pada bagian *Sales and Promotion* adalah :

1. Melakukan pengevaluasian WiCo 2.0 kepada pelanggan
2. Menginput data pelanggan ke dalam bentuk excel
3. Melakukan pemberkasan berkas-berkas pelanggan dan merapikan berkas pelanggan yang tidak lengkap

B. Pelaksanaan Kerja

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur selama 30 hari kerja. Terhitung tanggal 28 Januari 2019 sampai dengan 08 Maret 2019. Kegiatan pekerjaan yang dilakukan praktikan antara lain:

1. Melakukan pengevaluasian produk WiCo kepada pelanggan



Gambar III.1 Logo WiCo 2.0

Sumber : Dok. PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur

Produk WiCo 2.0 itu sendiri adalah layanan WiFi.id untuk publik yang diselenggarakan oleh Telkom bekerjasama dengan mitra dari kalangan pelaku UKM yang berperan menyediakan lokasi dan melakukan penjualan voucher WiFi.id kepada pengguna internet untuk digunakan di tempat tersebut. Layanan WiCo 2.0 merupakan bentuk komitmen Telkom Group untuk mengembangkan UKM komunitas dan masyarakat digital Indonesia. Terinspirasi dari keberhasilan layanan Wartel di masa lalu yang selain bisa menjadi solusi penyediaan layanan telekomunikasi, juga berhasil membuka lahan usaha bagi kalangan masyarakat untuk meningkatkan pendapatan mereka. Maka Telkom bermaksud memperluas jangkauan penggelaran WiFi.id corner dengan melibatkan peran serta pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk menjalankan bisnis Warnet 2.0 yang merupakan metamorfosis konsep bisnis warnet dengan mengadopsi fenomena *WiFi Everywhere* dan *Bring Your Own Device*

(*BYOD*). Hadirnya WiCo 2.0 melalui aplikasi digital diharapkan dapat memudahkan para pelaku UMKM dalam mengembangkan bisnisnya. Inovasi ini juga diharapkan dapat turut mempercepat peningkatan daya saing bangsa Indonesia agar sejajar dengan bangsa lain.

Kegiatan yang dilakukan untuk pengevaluasian produk WiCo 2.0 kepada pelanggan, yaitu :

1. Melakukan *briefing* tentang tempat pengguna WiCo 2.0 yang ingin dikunjungi dengan melihat dari kondisi *demand* seperti, melihat lokasi yang strategis ditempat pengguna WiCo 2.0 dan melihat peluang usaha yang ada, misalnya kepadatan penduduk.
2. Setelah itu praktikan mendatangi tempat yang sudah ditentukan dan melakukan pengevaluasian. Menanyakan perihal :

- a. Apakah produk WiCo 2.0 masih aktif apa tidak ?

Biasanya pelanggan yang penggunaan WiCo 2.0 nya sudah tidak aktif karena pengunjung yang datang sedikit.

- b. Ada permasalahan jaringan apa tidak?

Jika ada permasalahan jaringan akan segera dikordinasikan ke *Unit Access* untuk disiapkan alat produksinya

- c. Kesulitan menggunakan aplikasi *MyWiCo 2.0* apa tidak?

Pada saat melakukan pengevaluasian kesulitan yang biasa ditemui saat menggunakan aplikasi WiCo 2.0 adalah melakukan *Top Up*

dan juga melakukan generate voucher melalui aplikasi *MyWiCo*. Jika ditemui hal yang demikian kita jelaskan tahapan-tahapan cara penggunaannya sampai pelanggan mengerti.

- Cara melakukan *Top Up Voucher*
 1. Buka aplikasi *MyWiCo*
 2. Klik tombol yang berada dibagian pojok kiri atas
 3. Lalu klik voucher management
 4. Lalu klik *Top up Balance*
 5. Lalu masukkan jumlah *voucher* yang ingin dibeli sesuai yang diinginkan. Dengan ketentuan harga 1 voucher 2.450. lalu klik cek harga
 6. Setelah itu muncul rincian biaya yang akan dibayarkan, dan klik bayar
 7. Setelah klik bayar akan muncul kode pembayaran, yang akan digunakan untuk pembayaran
 8. Pembayaran dapat dilakukan menggunakan *mobile banking* atau pembayaran melalui ATM

- *Generate Voucher*
 1. Buka aplikasi *MyWiCo*
 2. Klik tombol yang berada dibagian pojok kiri atas
 3. Lalu klik *Voucher Management*
 4. Lalu klik *Generate Voucher*

5. Dan setelah itu klik tanda *plus* (+) dibagian pojok kanan bawah
6. Lalu masukkan berapa jumlah *voucher* yang ingin di *generate*
7. Dan terakhir klik “Ya”

- d. Berapa banyak pelanggan yang datang untuk membeli perharinya?
- e. Segmen pelanggannya di tempat WiCo 2.0 itu siapa saja?

2. Menginput data pelanggan ke dalam bentuk excel

Praktikan melakukan input data-data pelanggan, seperti :

- a. Meginput nama pelanggan dan nama *venue*
- b. Nomor telepon pelanggan
- c. Alamat email pelanggan
- d. Alamat tempat *venue*

3. Melakukan pemberkasan berkas-berkas pelanggan dan merapikan berkas pelanggan yang tidak lengkap

Praktikan menyusun dan merapikan berkas-berkas pelanggan menurut bulan penandatanganan, diurutkan sesuai nomor kontrak, dan disusun sesuai tahunnya.

C. Kendala Yang Dihadapi

Kendala-kendala yang dihadapi praktikan selama Praktik Kerja Lapangan, yaitu :

1. Praktikan tidak punya pengalaman berkerja, sehingga ada kekhawatiran tidak dapat melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik
2. Pada saat berkunjung kepelanggan untuk melakukan pengevaluasian Praktikan bertemu karakter pelanggan yang berbeda-beda

D. Cara Mengatasi Kendala

Cara mengatasi kendala-kendala selama Praktik Kerja Lapangan, yaitu :

1. Mengatasi kendala Praktikan tidak punya pengalaman berkerja adalah dengan belajar

Menurut Hakim (2010;1) belajar adalah suatu proses perubahan di dalam kepribadian manusia, dan perubahan tersebut ditampakkan dalam bentuk peningkatan kualitas dan kuantitas tingkah laku seperti peningkatan kecakapan, pengetahuan, sikap, kebiasaan, pemahaman, keterampilan, daya pikir dan lain-lain. Peningkatan kualitas dan kuantitas kemampuan tingkah laku seseorang diperlihatkan dalam bentuk bertambahnya kualitas dan kuantitas kemampuan orang itu dalam berbagai bidang.

Menurut Gasong (2018;8) belajar adalah suatu proses yang dapat dilakukan oleh jenis-jenis makhluk hidup tertentu sebagian besar binatang, termasuk manusia tetapi tumbuhan tidak. Belajar merupakan proses memungkinkan, makhluk-makhluk ini mengubah perilakunya cukup cepat

dalam cara yang kurang lebih sama, sehingga perubahan yang sama tidak harus terjadi lagi pada setiap situasi baru.

Jadi berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa belajar adalah proses perubahan dalam manusia seperti meningkatkan kecakapan, pengetahuan, pemahaman dan belajar dapat mengubah perilaku seseorang dengan cukup cepat. Praktikan berusaha menambah pengetahuannya dan keterampilannya dengan belajar agar dapat bekerja dengan baik.

2. Cara mengatasi pada saat datang berkunjung ke pelanggan untuk melakukan pengevaluasian Praktikan bertemu karakter pelanggan yang berbeda-beda adalah dengan memahami terlebih dahulu bagaimana pelanggan kita

Menurut Murdoko (2007;118) tujuan utama mengapa harus mengerti dan memahami karakter pelanggan adalah supaya sikap dan perilaku yang diberikan kepada pelanggan saat melayani benar-benar sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Paling tidak kalau belum memenuhi semua harapan pelanggan upaya yang dilakukan dapat memperkecil jarak antara harapan pelanggan dengan realitas sikap dan perilaku yang dimunculkan.

Menurut Oenas (2016;46) Untuk mengatasi masalah dengan karakter pelanggan kita harus tahu terlebih dahulu bagaimana pelanggan kita. Karena, setiap jenis usaha memiliki pelanggan yang berbeda. Kita perlu berusaha sebaik-baiknya memahami pelanggan dan kebutuhannya. Ada

beberapa macam pelanggan dan cara menghadapinya. Di dalam teori, klasifikasi orang ada banyak ragamnya.

1. Pelanggan tipe *Analytical*

Ciri positif :

- Sangat detail
- Perencanaan yang baik
- Akurat

Ciri negatif :

- Tidak fleksibel
- Kurang komunikatif
- Bertendensi negatif

Cara menghadapinya :

- Jangan terkesan memaksa
- Tidak perlu tergesah-gesah dalam melayani
- Langsung dilayani. Orang semacam ini tidak suka berbasa-basi
- Berikan detail yang dibutuhkan
- Berikan apa yang diminta. Tidak perlu berlebihan
- Sampaikan alasan-alasan dan bila ada yang tidak dipahami, bertanyalah, “Mengapa?”

2. Pelanggan tipe *Amiable*

Ciri positif :

- Mampu bekerja sama
- Selalu memikirkan orang lain
- Suka mengikuti instruksi yang jelas
- Punya kepedulian yang tinggi

Ciri negatif :

- Kurang berinisiatif
- Pemalu
- Suka jadi pengikut

Cara menghadapinya :

- Bersikap bersahabat
- Cari kesamaan dengan mereka
- Carilah apa yang menjadi kesukaan mereka
- Tetap sabar dalam melayani
- Berkan jaminan pribadi untuk meyakinkan mereka
- Sabarlah, perlu banyak waktu agar mencapai kesepakatan
- Bila membahas sesuatu, berfokuslah pada “bagaimana”
- Berilah solusi yang risikonya paling rendah

3. Palanggan tipe *Expressive*

Ciri positif :

- Punya banyak ide bagus

- Dapat berkomunikasi dengan jelas
- Selalu antusias pada segala hal
- Punya banyak pengikut

Ciri negatif :

- Kurang perhatian pada detail
- Suka memulai sesuatu tapi tidak menyelesaikannya
- Kadang suka bertingkah

Cara menghadapinya :

- Gunakan pertanyaan terbuka
- Samakan irama bicara agar tidak membuat mereka bosan, terutama kalau Anda terbiasa berbicara dengan irama pelan
- Selalu membuat kesimpulan setelah pertemuan selesai
- Tandaskan hal-hal penting, bila membuat perjanjian
- Sampaikan cerita singkat mengenai pengalaman yang mendukung, bila meyakinkan mereka
- Usahakan segera mendapat keputusan pada saat itu juga

4. Pelanggan tipe *Driver*

Ciri positif :

- Seorang perintis
- Berpikiran maju
- Pemikir strategis

Ciri negatif :

- Kadang bombastis
- Sombong
- Suka bercerita tentang idenya

Cara menghadapinya :

- Bersikap tegas dan selalu menjaga kontak mata
- Diskusikan tindakan dan hasil
- Selalu gunakan data dan fakta
- Langsung pada pokok persoalan
- Beritahukan keuntungan terlebih dahulu
- Belajarlah untuk berkata tidak

Maka berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa mengerti karakter pelanggan bertujuan supaya sikap dan perilaku yang diberikan kepada pelanggan saat melayani benar-benar sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Dengan mempelajari ciri-ciri pelanggan diatas, Praktikan berusaha klasifikasikan para pelanggan yang ada di perusahaan berdasarkan tipe-tipe tersebut dan memilah mereka. Dengan demikian, bila ada pelayanan pelanggan baru bertemu dengan seorang pelanggan lama yang tipenya telah diketahui, maka menghadapinya akan lebih mudah.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Selama praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur pada *Unit Business Service*.

Praktikan memperoleh beberapa hasil dari mengikuti Praktik Kerja Lapangan, yaitu :

- a. Praktikan memperoleh banyak ilmu, pengalaman dan pengetahuan-pengetahuan yang baru dalam hal pemasaran.
- b. Dengan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Praktikan telah mendapatkan pengalaman kerja yang nantinya akan menjadi bekal di dunia kerja yang sesungguhnya.
- c. Praktikan mendapat pelajaran tentang bagaimana berinteraksi atau berkomunikasi dengan orang-orang baru
- d. Praktik Kerja Lapangan (PKL) menambah keterampilan yang dimiliki oleh praktikan
- e. Praktikan mengetahui secara langsung tentang bagaimana penerapan dalam melakukan pengevaluasian kepada pelanggan dan menawarkan produk kepada calon pelanggan.

B. Saran

1. Bagi Praktikan

- Selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) Praktikan sebaiknya melaksanakan pekerjaan yang diberikan dengan ikhlas dan giat untuk mencapai hasil yang baik
- Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Praktikan harus mampu berinteraksi dan beradaptasi dengan para karyawan dengan baik
- Praktikan harus sering bertanya kepada pembimbing apa saja yang tidak diketahui

2. Bagi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

- Fakultas sebaiknya memberikan informasi yang pasti mengenai pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) kepada mahasiswa
- Fakultas sebaiknya memberikan referensi mengenai perusahaan-perusahaan mana saja yang dapat menerima mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL)

3. Bagi Perusahaan

- Perusahaan sebaiknya memberikan informasi yang pasti kepada calon peserta Praktik Kerja Lapangan tentang penerimaan peserta PKL
- Sebaiknya para mahasiswa PKL diberikan tugas sesuai dengan program keahlian yang dimilikinya

DAFTAR PUSTAKA

- Hakim, Thursan. (2010). *Belajar Secara Efektif*. Jakarta: Niaga Swadaya.
- Gasong, Dina. (2018). *Belajar dan Pembelajaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Murdoko, Widiyo, Hari. (2007). *Great Customer Service*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Oenas, Yesaya. Christian. *Give Your Heart: Rahasia menenangkan Hati Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- <https://www.telkom.co.id> (Diakses pada 1 November 2019 pukul 13.26)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
 Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon/Faksimile : ROKOR : (021) 4895854, PRI : 4895130, PR II : 4895918, PR III : 4892936, PR IV : 4895982
 BUK : 4759930, BAKHUM : 4759681, BK : 4752180
 Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890336, Bagian Humas : 4898486
 Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 15540/UN09.12/KM/2018 16 Oktober 2018
 Lamp. : 1 lembar
 Hal : Permohonan izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok

Kepada Yth.
 HRD PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk
 Jl. DI. Panjaitan No.42, RT.12/RW.5, Rw. Bunga, Jatinegara,
 Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13350

Sehubungan dengan adanya tugas salah satu mata kuliah, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi	: Pendidikan Bisnis
Fakultas	: Ekonomi
Jenjang	: S1
Sebanyak	: 2 mahasiswa (Chelvy Maharani Salitri, dkk) Daftar nama terlampir
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah " Praktek Kerja Lapangan (PKL) " pada tanggal 28 Januari 2019 sampai dengan tanggal 28 Februari 2019.
No. Telp/HP	: 081296572291

Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan
 dan Hubungan Masyarakat
 Winda Samudro, SH.
 NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis

Lampiran 2 Surat Permohonan PKL

Lamp. : 1 lembar

Nomor : 15540/UN39.12/KM/2018

DAFTAR NAMA MAHASISWA PESERTA PKL KELOMPOK

No.	Nama	Noreg	No. Telp/HP
1.	Chelsy Maharani Safitri	8135162094	081296572291
2.	Risnawati	8135160396	082189207707
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Ketua Kelompok



Chelsy Maharani Safitri

NOREG. 8135162094

Lampiran 3 Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Raya Gunung Mela, Jakarta 11220
Telepon (021) 4723227-4796285, Fax: (021) 4796285
Laman: www.unj.ac.id



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Chelsy Maharani Sapitri
No. Registrasi : 1125162029
Program Studi : Pendidikan. Bisnis
Tempat Praktik : Pt. Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur
Alamat Praktik/Telp : Jk. Di. Panjaitan No. 42 Rt. D/ Rw. 5, Rawo Benda,
Setinegara, Kota. Jakarta Timur, 13450

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 28 Januari 2019	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 29 Januari 2019	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 30 Januari 2019	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 31 Januari 2019	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jum'at, 1 Februari 2019	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Senin, 4 Februari 2019	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Rabu, 6 Februari 2019	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Kamis, 7 Februari 2019	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Jum'at, 8 Februari 2019	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Senin, 11 Februari 2019	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Selasa, 12 Februari 2019	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Rabu, 13 Februari 2019	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Kamis, 14 Februari 2019	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Jum'at, 15 Februari 2019	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Senin, 18 Februari 2019	15. <i>[Signature]</i>	

Jakarta, 8 Maret 2019
Penilai,

[Signature]
Machmud Telkom
Indonesia

Catatan:
Formulir ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan menandatangani cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 4 Daftar Hadir PKL



Building Future Leaders

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

Rangas Universitas Negeri Jakarta Gedung B, Jalan Rawasonggo Makin, Jakarta 13120
Telepon (021) 4723227-4796285, Fax: (021) 4796285
Laman: www.fekon.jku.ac.id



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

Nama : Chelsy Maharani Sapitri
 No. Registrasi : 0135162019
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Tempat Praktik : PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Dk. Raya Jati, No. 72, Rt. 12/Rw. 5, Rawabunga,
Jatiwangi, Kab. Tangerang, 13320

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Selasa, 19 Februari 2019	<u>[Signature]</u>	
2.	Rabu, 20 Februari 2019	<u>[Signature]</u>	
3.	Kamis, 21 Februari 2019	<u>[Signature]</u>	
4.	Jum'at, 22 Februari 2019	<u>[Signature]</u>	
5.	Senin, 25 Februari 2019	<u>[Signature]</u>	
6.	Selasa, 26 Februari 2019	<u>[Signature]</u>	
7.	Rabu, 27 Februari 2019	<u>[Signature]</u>	
8.	Kamis, 28 Februari 2019	<u>[Signature]</u>	
9.	Jum'at, 1 Maret 2019	<u>[Signature]</u>	
10.	Senin, 4 Maret 2019	<u>[Signature]</u>	
11.	Selasa, 5 Maret 2019	<u>[Signature]</u>	
12.	Rabu, 6 Maret 2019	<u>[Signature]</u>	
13.	Jum'at, 8 Maret 2019	<u>[Signature]</u>	
14.	14.....	
15.	15.....	

Jakarta, 8 Maret 2019
Penilai,

Catatan:
Formulir ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legitime dengan menambahi cap Instansi/Perusahaan



Machmud
Indonesia

Lampiran 5 Penilaian PKL



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

Nama : Chelsy Maharani Safitri
No Registrasi : 0133162094
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tempat Praktik : PT. Telkom Indonesia Wabes Jakarta Timur
Alamat Praktik/Telp : Jl. Di. Pangulutan No. 92, Ruko S. Rawas Bunga,
Jakarta Timur, kembangan Jakarta Timur, 13310

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN																																				
		46-100																																					
1	Kehadiran	100	1. Keterangan Penilaian : <table border="1"> <tr> <td>Skor</td> <td>Nilai</td> <td>Bobot</td> </tr> <tr> <td>86-100</td> <td>A</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>81-85</td> <td>A-</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>76-80</td> <td>B+</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>71-75</td> <td>B</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>66-70</td> <td>B-</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>61-65</td> <td>C+</td> <td>2,3</td> </tr> <tr> <td>56-60</td> <td>C</td> <td>2,0</td> </tr> <tr> <td>51-55</td> <td>C-</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>46-50</td> <td>D</td> <td>1</td> </tr> </table> 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : <table border="1"> <tr> <td>$\frac{973}{10 \text{ (sepuluh)}}$</td> <td>= 97,3</td> </tr> </table> Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td>97</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1	$\frac{973}{10 \text{ (sepuluh)}}$	= 97,3	97	A	Angka bulat	huruf
Skor	Nilai	Bobot																																					
86-100	A	4																																					
81-85	A-	3,7																																					
76-80	B+	3,3																																					
71-75	B	3,0																																					
66-70	B-	2,7																																					
61-65	C+	2,3																																					
56-60	C	2,0																																					
51-55	C-	1,7																																					
46-50	D	1																																					
$\frac{973}{10 \text{ (sepuluh)}}$	= 97,3																																						
97	A																																						
Angka bulat	huruf																																						
2	Kedisiplinan	97																																					
3	Sikap dan Kepribadian	98																																					
4	Kemampuan Dasar	98																																					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	97																																					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	95																																					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	98																																					
8	Aktivitas dan Kreativitas	95																																					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	97																																					
10	Hasil Pekerjaan	98																																					
Jumlah		973																																					

Jakarta, 8 Maret 2019
Penilai,

Machmudi
Machmudi
Telkom Indonesia

Catatan :
Mohon legibilitas dengan menandatangani cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai PKL


**Telkom
Indonesia**
the world in your hand

SURAT KETERANGAN
Nomor : Tel.019 /PS.300/R2W-2F520000/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini, kami atas nama PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel
Jakarta Timur :

Nama : MUHIDIN
NIK : 641203
Jabatan : MANAGER HR & CDC WITEL JAKTIM

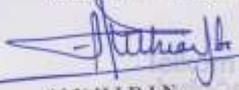
Menerangkan bahwa :

Nama : **Chelsy Maharani Safitri**
NIM : 8135162094
Jurusan : Pendidikan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka Jakarta

Telah menyelesaikan kerja praktik, dari tanggal 28 Januari sd 08 Maret 2019 di Unit. Bussines
Service Jakarta Timur.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk laporan siswa yang telah melaksanakan kerja praktik
dan terima kasih atas kerjasamanya.

Jakarta, 01 Maret 2019


MUHIDIN
MANAGER HR & CDC



PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk
Tubank Lestari Tower 1 Floor
Jl. Setiabudi No. 52
Jakarta 10710, Indonesia

Daftar Kontak
Phone : +62 21 50001111
www.telkom.co.id

Lampiran 7 Log Harian PKL

Log Harian Praktk Kerja Lapangan

Pada *Unit Business Service*

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur

Tanggal 28 Januari – 08 Maret 2019

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan yang Dilakukan
1.	Senin, 28 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan briefing oleh Pak Soni selaku karyawan di <i>Unit Business Service</i> • Diperkenalkan dengan seluruh karyawan <i>Unit Business Service</i> • Membuat surat penawaran produk • Menscan data kontrak pelanggan • Melakukan pemberkasan list kontrak pelanggan
2.	Selasa, 29 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menscan data kontrak pelanggan • Melakukan pemberkasan list kontrak pelanggan

3.	Rabu, 30 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Dibriefing oleh Bu Yulia selaku <i>Manager Business Service</i> tentang struktur pekerjaan yang ada di <i>Unit Business Service</i> dan produk-produk yang dijual • Menscan data kontrak pelanggan
4.	Kamis, 31 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menscan data kontrak pelanggan • Melakukan pemberkasan list kontrak pelanggan
5.	Jum'at, 1 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pemberkasan list kontrak pelanggan
6.	Senin, 4 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Cipinang untuk melakukan pengevaluasian
7.	Rabu, 6 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti rapat mingguan "<i>explore</i>" • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Rawa Bunga untuk melakukan pengevaluasian • Melakukan pemberkasan list kontrak pelanggan

8.	Kamis, 7 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pemberkasan berkas-berkas pelanggan tahun 2018
9.	Jumat, 8 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pemberkasan berkas-berkas pelanggan tahun 2018
10.	Senin, 11 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pemberkasan berkas-berkas pelanggan yang tidak lengkap • Menginput data pelanggan ke dalam bentuk excel
11.	Selasa, 12 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pelanggan ke dalam bentuk excel • Merapikan berkas-berkas pelanggan yang tidak lengkap
12.	Rabu, 13 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti rapat mingguan “<i>explore</i>” • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Duren Sawit untuk melakukan pengevaluasian
13.	Kamis. 14 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Bidara Cina untuk melakukan pengevaluasian

14.	Jum'at, 15 februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Kebon Pala Kec.Makasar untuk melakukan pengevaluasian • Menginput data pelanggan ke dalam excel
15.	Senin, 18 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Merekap data tagihan dan pembayaran bulan Desember 2018 dan Januari 2019
16.	Selasa, 19 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Merekap data tagihan dan pembayaran bulan Desember 2018 dan Januari 2019 • Menghitung data tagihan dan pembayaran bulan Desember 2018 dan Januari 2019
17.	Rabu, 20 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti rapat mingguan "explore" • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Kramatjati untuk melakukan pengevaluasian
18.	Kamis, 21 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Kayu Manis untuk melakukan pengevaluasian
19.	Jum'at, 22 Februari	<ul style="list-style-type: none"> • Berkunjung ke tempat pelanggan di

	2019	daerah Penggilingan untuk melakukan pengevaluasian
20.	Senin, 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun list pelanggan yang ingin didatangi
21.	Selasa, 26 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Kayu Putih untuk melakukan pengevaluasian
22.	Rabu, 27 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Kebon Pala untuk melakukan pengevaluasian
23.	Kamis, 28 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Utan Kayu untuk melakukan pengevaluasian
24.	Jum'at, 1 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti rapat mingguan "<i>explore</i>" • Menscan data kontrak pelanggan
25.	Senin, 4 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Jatinegara untuk melakukan pengevaluasian
26.	Selasa, 5 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Duren Sawit untuk melakukan

		pengevaluasian
27.	Rabu, 6 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none">• Mengikuti kegiatan senam pagi• Mengeprint progres pencapaian bulan Februari
28.	Jum'at, 8 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none">• Mengikuti rapat mingguan "<i>explore</i>"

Lampiran 8 Jadwal Kegiatan PKL

No.	Bulan/Kegiatan	Okt 2018	Nov 2018	Des 2018	Jan 2019	Feb 2019	Mar 2019	Nov 2019
1	Pendaftaran PKL							
2	Surat Permohonan PKL ke Perusahaan							
3	Pelaksanaan Program PKL							
4	Penulisan Laporan PKL							
5	Penyerahan Laporan PKL							
6	Koreksi Laporan PKL							
7	Batas akhir Penyerahan Laporan PKL							

Lampiran 9 Dokumentasi





WISMA BUKIT TIGA S.A. Laporan Keuangan Konsolidasi 2019/2020

No.	Uraian	Metode Pengukuran	A. Jumlah	Saldo Awal	Saldo Akhir	Saldo Awal	Saldo Akhir
1	Perjanjian Sewa	WALUFA					
2	Perjanjian Sewa	WALUFA					
3	Perjanjian Sewa	WALUFA					
4	Perjanjian Sewa	WALUFA					
5	Perjanjian Sewa	WALUFA					
6	Perjanjian Sewa	WALUFA					
7	Perjanjian Sewa	WALUFA					
8	Perjanjian Sewa	WALUFA					
9	Perjanjian Sewa	WALUFA					
10	Perjanjian Sewa	WALUFA					
11	Perjanjian Sewa	WALUFA					
12	Perjanjian Sewa	WALUFA					
13	Perjanjian Sewa	WALUFA					
14	Perjanjian Sewa	WALUFA					
15	Perjanjian Sewa	WALUFA					
16	Perjanjian Sewa	WALUFA					
17	Perjanjian Sewa	WALUFA					
18	Perjanjian Sewa	WALUFA					
19	Perjanjian Sewa	WALUFA					
20	Perjanjian Sewa	WALUFA					
21	Perjanjian Sewa	WALUFA					
22	Perjanjian Sewa	WALUFA					
23	Perjanjian Sewa	WALUFA					
24	Perjanjian Sewa	WALUFA					
25	Perjanjian Sewa	WALUFA					
26	Perjanjian Sewa	WALUFA					
27	Perjanjian Sewa	WALUFA					
28	Perjanjian Sewa	WALUFA					
29	Perjanjian Sewa	WALUFA					
30	Perjanjian Sewa	WALUFA					
31	Perjanjian Sewa	WALUFA					
32	Perjanjian Sewa	WALUFA					
33	Perjanjian Sewa	WALUFA					
34	Perjanjian Sewa	WALUFA					
35	Perjanjian Sewa	WALUFA					
36	Perjanjian Sewa	WALUFA					
37	Perjanjian Sewa	WALUFA					
38	Perjanjian Sewa	WALUFA					
39	Perjanjian Sewa	WALUFA					
40	Perjanjian Sewa	WALUFA					
41	Perjanjian Sewa	WALUFA					
42	Perjanjian Sewa	WALUFA					
43	Perjanjian Sewa	WALUFA					
44	Perjanjian Sewa	WALUFA					
45	Perjanjian Sewa	WALUFA					
46	Perjanjian Sewa	WALUFA					
47	Perjanjian Sewa	WALUFA					
48	Perjanjian Sewa	WALUFA					
49	Perjanjian Sewa	WALUFA					
50	Perjanjian Sewa	WALUFA					