

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA UNIT  
BUSINESS SERVICE BAGIAN ACCOUNT MANAGER PT  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk, WITEL JAKARTA  
BARAT**

**DEWI AMALIA PROBOSINI**

**1707617028**



*Mencerdaskan &  
Memartabatkan Bangsa*

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan **Gelar Sarjana Pendidikan/S1** pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**Dewi Amalia Probosini. 1707617028. Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Barat Pada Divisi Business Service Bagian Account Manager. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2019.**

*Program Praktik Kerja Lapangan ini dimaksudkan sebagai upaya Program Studi mempersiapkan diri mahasiswa Pendidikan Bisnis dalam memasuki dunia kerja. Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan di PT Telekomunikasi Indonesia yang beralamat di Jalan Letjen. S. Parman No. Kav 8, Grogol, Petamburan, Tomang, Jakarta Barat. Selama pelaksanaannya Praktikan ditempatkan pada Divisi Business Service, bagian Account Manager. Kegiatan ini dilaksanakan kurang lebih selama satu bulan terhitung dari tanggal 27 Januari hingga 28 Februari 2020.*

*Bidang kerja maupun tugas yang dilakukan Praktikan yaitu seputar Business Service. Selama berlangsungnya pelaksanaan kerja Praktikan mengalami berbagai kendala, namun kendala tersebut dapat teratasi. Kegunaan dari PKL ini bagi Praktikan yaitu untuk menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan, juga pengalaman.*

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Unit Business  
Service Bagian Account Manager PT Telekomunikasi  
Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat

Nama Praktikan : Dewi Amalia Probosini

Nomor Registrasi : 1707617028

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,  
Pendidikan Bisnis

Dosen Pembimbing



**Ryna Parlyna, M.B.A.**

NIP. 197701112008122003



**Terrylina Arvinta M, SE.,MM.**




NIDK. 8854660018

**LEMBAR PENGESAHAN**

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



**Ryna Parlyna, MBA**  
NIP. 197701112008122003

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<b><u>Ryna Parlyna, MBA</u></b> NIP. 197701112008122003	 .....	..13 November 2020
Penguji Ahli		
<b><u>Rahmi, SE., M.S.M</u></b> NIP. 198305012018032001	 .....	..19 November 2020
Dosen Pembimbing		
<b><u>Terrylina Arvinta M, SE., MM</u></b> NIDK. 8854660018	 .....	..10 November 2020

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan judul Laporan Praktik Kerja Lapangan pada *Unit Business Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Barat.

Laporan ini disusun dengan tujuan utama untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Laporan ini dapat tersusun dengan bantuan dari berbagai pihak dan sumber referensi kepada praktikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan tepat waktu. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
4. Dedy Irawan selaku Manajer HR & CDC PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Barat yang telah memberikan kesempatan kepada praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

5. Guntur Pramono selaku Manager Unit *Business Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Barat
6. Rika Yudhianti selaku pembimbing Praktik Kerja Lapangan (PKL) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Barat yang telah membimbing serta arahan selama praktikan melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan (PKL)
7. Seluruh karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Barat yang telah memberikan kesempatan, bimbingan serta arahan selama praktikan melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan (PKL).
8. Orang tua yang telah memberikan dukungan, doa, moril, dan materil.
9. Teman-teman dari Program Studi Pendidikan Bisnis 2017 yang senantiasa memberikan semangat untuk menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Praktikan menyadari dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh praktikan, baik dalam hal pengetahuan dan pengalaman. Oleh sebab itu praktikan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dari pembaca guna menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dapat memberikan manfaat, tak hanya bagi praktikan tetapi para pihak lain yang membaca laporan ini.

Jakarta, 4 November 2020

Praktikan

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR EKSEKUTIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan .....	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	3
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	4
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	5
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
A. Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. ....	10
B. Struktur Organisasi PT. Telkom Akses.....	14
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	17
<b>BAB III.....</b>	<b>23</b>
A. Bidang Kerja .....	23
B. Pelaksanaan Kerja .....	24
C. Kendala Yang Dihadapi .....	31
D. Cara Mengatasi Kendala .....	32
<b>BAB IV .....</b>	<b>36</b>
A. Kesimpulan .....	36
B. Saran – saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>40</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1 Jadwal Kerja PKL .....</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 2 Jadwal Tahapan Kegiatan PKL.....</b>	<b>8</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1 Logo PT. Telkom Akses .....</b>	<b>13</b>
<b>Gambar 2 Struktur Organisasi PT. Telkom Akses .....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 3 Struktur Organisasi Unit Business Service Jakarta Barat .....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 4 File LABFO .....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 5 Twitter Business Service Jakarta Barat .....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 6 Instagram Business Service Jakarta Barat .....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 7 Data pelanggan pada Klinik Umum .....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 8 Data pelanggan pada cafe .....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 9 Logo Produk WiCo 2.0.....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 10 Logo Produk AstiNet.....</b>	<b>30</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 – Surat Permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....</b>	<b>40</b>
<b>Lampiran 2 – Surat Permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....</b>	<b>41</b>
<b>Lampiran 3 – Surat Penerimaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....</b>	<b>42</b>
<b>Lampiran 4 – Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan (PKL).....</b>	<b>43</b>
<b>Lampiran 5 - Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....</b>	<b>44</b>
<b>Lampiran 6 - Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....</b>	<b>45</b>
<b>Lampiran 7 - Surat Keterangan Selesai Praktik Kerja Lapangan (PKL).....</b>	<b>46</b>
<b>Lampiran 8 - Surat Keterangan Selesai Praktik Kerja Lapangan (PKL).....</b>	<b>47</b>
<b>Lampiran 9 - Log Harian Praktik Kerja Lapangan (PKL).....</b>	<b>48</b>
<b>Lampiran 10 - Dokumentasi .....</b>	<b>54</b>
<b>Lampiran 11 - Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL.....</b>	<b>39</b>
<b>Lampiran 12 Format Saran dan Perbaikan PKL.....</b>	<b>39</b>

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan zaman, ilmu pengetahuan serta teknologi yang semakin maju dan modern membuat kita harus ikut maju dan membuka diri menghadapi zaman tersebut. Kita harus siap menghadapi perubahan-perubahan yang ada di dunia. Agar kita siap, kita perlu mengasah diri kita dengan cara menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta memperbanyak latihan atau praktik secara langsung.

Pada zaman ini, sumber daya manusia sangatlah dibutuhkan oleh banyak perusahaan di dunia. Karena semakin banyak pula perusahaan-perusahaan yang bermunculan dan perusahaan-perusahaan tersebut kebanyakan memiliki standar yang sudah cukup tinggi, maka dari itu semakin dibutuhkannya pula tenaga kerja yang handal dan berpengalaman untuk bisa bekerja diperusahaan-perusahaan seperti yang telah disebutkan.

Dengan adanya Praktik Kerja Lapangan, semakin memberi peluang untuk generasi muda semakin mahir dan berpengalaman dalam bekerja. Praktik Kerja Lapangan itu sendiri adalah penerapan secara langsung di dunia kerja yang nyata yang dilakukan oleh mahasiswa/i pada program studi tertentu, yang berguna untuk mensosialisasikan teori-teori dan ilmu-ilmu yang sudah dipelajari pada bidang studi pendidikannya, agar siap dan memiliki bekal untuk terjun langsung ke dunia pekerjaan nantinya.

Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memberikan media kepada mahasiswa/i nya untuk dapat menjalani kehidupan yang lebih baik, khususnya dalam bidang pekerjaan, agar mahasiswa/i dapat menerapkan tanggung jawab, disiplin dan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan pada bidang kerja yang nyata.

Untuk itu, Universitas Negeri Jakarta mewajibkan setiap mahasiswanya melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di instansi pemerintah atau perusahaan swasta. Sehubungan dengan itu maka semua teori-teori yang dipelajari dibangku perkuliahan dapat secara langsung dipraktikkan di kantor PT Telekomunikasi Indonesia.

Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan PT Telekomunikasi Indonesia yang berlokasi di Jl. Letjen. S. Parman No.Kav 8, Grogol, Petamburan, Tomang, Jakarta Barat, untuk mengetahui bagaimana cara PT Telekomunikasi Indonesia mensosialisasikan dengan baik produk mereka sesuai dengan kebijakan yang berjalan, memberikan umpan yang baik kepada masyarakat, mengevaluasi dengan tepat suatu permasalahan guna menghasilkan suatu perbaikan, serta bagaimana PT Telekomunikasi Indonesia dapat berperan dengan baik untuk keberlangsungan kehidupan Negara.

## **B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Berdasarkan latar belakang pelaksanaan PKL di atas, maka pelaksanaan PKL dimaksudkan untuk :

1. Melakukan praktik kerja yang sesuai dengan latar belakang bidang pendidikannya.
2. Mempelajari penerapan bidang pemasaran dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
3. Menambah wawasan berpikir dan pengetahuan dalam memecahkan masalah – masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.
4. Membandingkan dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dibangku kuliah dengan dunia kerja yang nyata.

Sedangkan tujuan dilaksanakannya kegiatan PKL ini adalah :

1. Untuk melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan lapangan yang berkaitan dengan teori yang telah dipelajari diperkuliahan.
2. Untuk mengetahui mekanisme kerja pada bidang *Talent dan Carieer Management*.
3. Menumbuhkan dan menciptakan pola berfikir yang konstruktif yang berwawasan bagi mahasiswa dan dunia kerja.
4. Memberikan pengalaman kepada praktikan mengenai kultur dunia kerja yang berbeda dengan dunia kampus, baik secara beradaptasi, manajemen waktu, kemampuan dan bekerja sama dalam tim, serta tekanan kerja yang lebih berat.

### **C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan mahasiswa diharapkan memberikan hasil yang positif bagi Praktikan, bagi Fakultas Ekonomi, serta bagi instansi tempat praktik antara lain sebagai berikut :

#### **1. Kegunaan Bagi Praktikan**

- a) Mendapatkan pengalaman bekerja di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) “PT Telkom Akses” dan dapat mengaplikasikan ilmu yang di dapat di bangku kuliah, serta mendapat pengetahuan baru yang tidak didapatkan di perkuliahan.
- b) Melatih kemampuan dan keterampilan praktikan sesuai dengan pengetahuan yang didapatkan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi.
- c) Mengembangkan daya pikir, kreativitas, dan keberanian dalam mengerjakan tugas yang berkaitan dengan pemasaran.

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

- a) Menjalin kerjasama dan mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya, sehingga FE UNJ dapat mencetak lulusan yang kompeten dalam dunia kerja.

- b) Mengetahui atau menilai kemampuan mahasiswa dalam menyerap dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di masa kuliah.
- c) Mengetahui kemampuan akademis dan praktik yang telah didapatkan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta ketika pelaksanaan PKL, sehingga dapat dilakukan perbaikan kualitas pendidikan dimasa mendatang.

### **3. Kegunaan Bagi PT Telkom Akses.**

- a) Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan antara pihak perusahaan dengan Fakultas Ekonomu Universitas Negeri Jakarta.
- b) Membantu pekerjaan pada Unit *Business Service* sehingga lebih mudah dan cepat terselesaikan.
- c) Mendapatkan masukan positif yang diberikan praktikan untuk membangun dan menyempurnakan sistem yang sudah ada.

### **D. Tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Telkom Akses. Praktikan ditempatkan pada bagian Pelayanan. Berikut ini data Instansi tempat pelaksanaan PKL :

Nama Instansi : PT Telkom Akses.

Alamat : Jalan Letjen. S. Parman No.Kav 8, Grogol, Petamburan, RT.1/RW.7,Tomang,,Kota Jakarta Barat,11440



No. Telp : 021-56969100  
Fax : 021-5655100  
Website : [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

Bagian Tempat PKL : *Business Service*

Alasan Praktikan memilih PT Telkom Akses sebagai langkah implementasi ilmu yang didapat selama duduk di bangku perkuliahan, terutama ilmu manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan seleksi dan rekrutment tenaga kerja.

#### **E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan selama 30 hari, terhitung sejak 27 Januari – 28 Februari 2020. Dalam melaksanakan praktik tersebut, waktu kerja Praktikan ditentukan dan diatur oleh PT Telkom Akses yaitu dari pukul 08.00 - 17.00 WIB. Adapun ketentuan hari dan jam praktik kerja dapat dilihat dari table.

##### **1. Tahap Persiapan**

- a. Praktikan mencari informasi instansi/perusahaan yang sesuai dan dapat menerima mahasiswa yang ingin melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ke beberapa dosen, teman kerabat serta mendatangi beberapa instansi/perusahaan satu persatu. (Oktober-Desember)
- b. Setelah menemukan perusahaan yang sesuai, praktikan mendatangi instansi/perusahaan terkait untuk

mengkonfirmasi bisa atau tidak menerima mahasiswa yang ingin melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

- c. Setelah mendapat konfirmasi diperbolehkan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL), praktik membuat surat pengantar Praktik Kerja Lapangan (PKL) di bagian akademik Fakultas Ekonomi kemudian diajukan pada pihak tata usaha/BAAK Universitas Negeri Jakarta
- d. Kemudian surat pengantar Praktik Kerja Lapangan (PKL) selesai diproses dan telah disetujui oleh bagian akademik Fakultas Ekonomi dan pihak tata usaha/BAAK Universitas Negeri Jakarta, praktikan menyerahkan surat pengantar Praktik Kerja Lapangan (PKL) kepada bagian HRD PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Barat.
- e. Pada tanggal 13 Januari 2020, Praktikan dipanggil untuk ke kantor PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Barat, kemudian Praktikan diberikan surat pernyataan bahwa diterima untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

## **2. Tahap Pelaksanaan**

Tahapan ini dilaksanakan setelah mendapat perizinan dari PT Telkom Akses yang ditandai dengan dikeluarkannya surat balasan untuk kepada BAK UNJ. Adapun surat tersebut terlampir.

Pelaksanaan PKL selama 1 bulan terhitung sejak tanggal 27 Januari s.d 28 Februari 2020.

***Tabel 1 Jadwal Kerja PKL***

Hari	Jam Kerja	Keterangan
Senin s/d Kamis	08.00-12.00 WIB	
	12.00-13.00 WIB	Istirahat
	13.00-17.00 WIB	
Jumat	08.00-11.30 WIB	
	11.30-13.00 WIB	Istirahat
	13.00-17.00 WIB	

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

### **3. Tahap Pelaporan**

Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dilakukan pada bulan Oktober 2020. Penulisan dimulai dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam pelaporan PKL. Kemudian data-data tersebut diolah dan diserahkan sebagai laporan Praktik Kerja Lapangan.

***Tabel 2 Jadwal Tahapan Kegiatan PKL***

No	Kegiatan	Sept 201 9	Okt 201 9	Nov 201 9	Des 201 9	Jan 202 0	Feb 201 0	Okt 202 0
1.	Pencarian tempat PKL							
2.	Pembuatan surat							

	Permohonan PKL dari kampus	■						
3.	Penyerahan surat PKL ke pihak Perusahaan		■					
4.	Konfirmasi penerimaan mahasiswa PKL di perusahaan			■				
5.	Pelaksanaan PKL					■	■	
6.	Penyusunan laporan PKL							■

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

## **BAB II**

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

#### **A. Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**

##### **1. Profil PT Telkom Akses.**

Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan perusahaan milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Sejarah PT Telkom Indonesia ini bermula pada pendirian badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882 dengan nama Jawatan. 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).

Tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Kemudian pada tahun 1980 seluruh saham PT Indonesia Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Pada tahun 1989, ditetapkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang juga mengatur peran

swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Pada tahun 1991 Perumtel berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No 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), Bursa Efek Surabaya (BES), New York Stock Exchange (NYSE) dan London Stock Exchange (LSE). SAHAM Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa Saham Tokyo.

Tahun 2001 Telkom membeli saham Telkomsel sebanyak 35% dari PT Indosat sebagai restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia. Pada tanggal 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan “New Telkom” (Telkom Baru) yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan. Sejak 1 Juli 1995 PT. Telkom telah menghapus struktur wilayah usaha telekomunikasi (WITEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi Network. Badan Usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 divisi network. Divisi regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing-masing dan divisi network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Daerah regional.

Adapun beberapa divisi yang tersedia di PT Telkom antara lain :

1. Divisi Regional I Sumatera
2. Divisi Regional II Jakarta dan sekitarnya
3. Divisi Regional III Jawa Barat
4. Divisi Regional III Jawa Barat
5. Divisi Regional V Jawa Timur
6. Divisi Regional VI Kalimantan
7. Divisi Regional VII kawasan Timur yang meliputi:  
Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Timor-Timur,  
Maluku dan Irian Jaya

## **2. Visi dan Misi PT Telkom Akses.**

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

### **a. Visi PT Telkom Akses**

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

### **b. Misi PT Telkom Akses**

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik

### 3. Logo PT Telkom Akses



*Gambar 1 Logo PT Telkom Akses*

#### **Filosofi**

Menetapkan memberlakukan logo Telkom Akses yang merupakan simbolisasi dari:

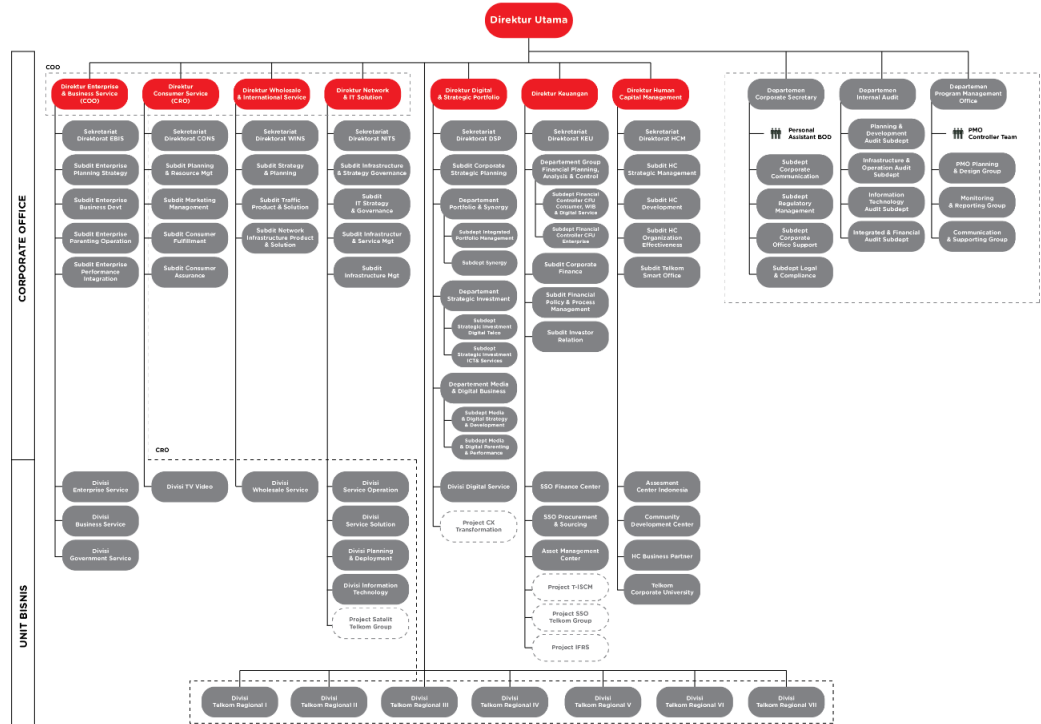
- a) Technology yang melambangkan jangkauan dan konektivitas luas Telkom Akses di seluruh Nusantara dengan Teknologi Fiber Optik.
- b) Workforce yang melambangkan semangat dan energy potensi manusia di dalam Telkom Akses.



c) NKRI yang melambangkan Telkom Akses memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan broadband di Indonesia.

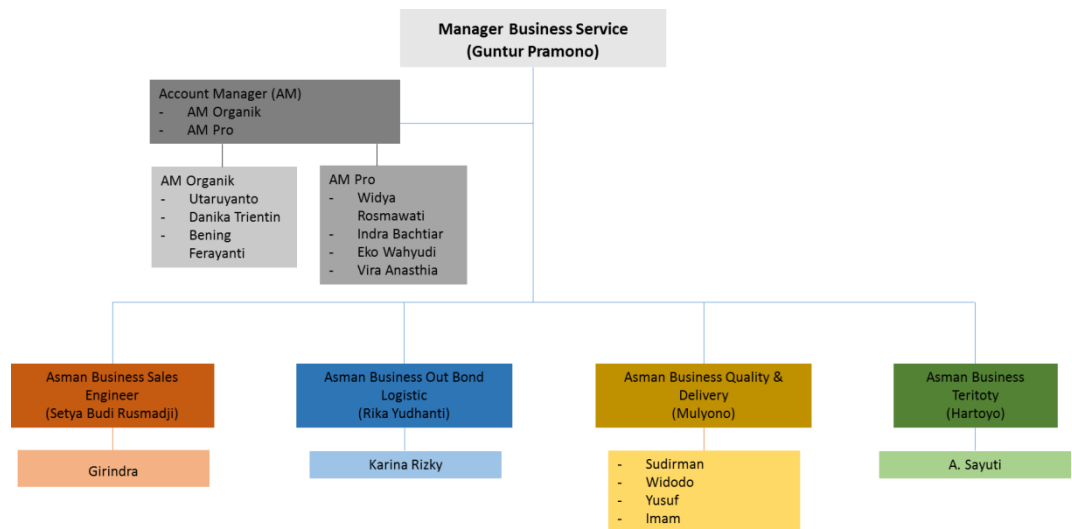
**B. Struktur Organisasi PT Telkom Akses.**

Telkom Group memiliki banyak anak perusahaan yang masing-masing di pimpin oleh seorang direktur. Adapun struktur organisasi PT Telkom Akses adalah sebagai berikut.



**Gambar 2 Struktur Organisasi PT Telkom Akses**

Adapun struktur organisai *Business Service* Jakarta Barat sebagai berikut.



**Gambar 3 Struktur Organisasi Unit Business Service Jakarta Barat**

1. *Manager Business Service*

- 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*

- 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 Business Sales Engineer*

- a. Memastikan penyajian *Biz Solution Proposal* secara komprehensif yang dapat memaksimalkan penggunaan seluruh sumber daya dan sejalan dengan strategi perusahaan.
- b. Memastikan penyajian justifikasi pengadaan product partner yang sesuai kebutuhan di segmennya.
- c. Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi.

4. *Assistant Manager Business Outbound Logistik (OBL)*

- a. Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- b. Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/internal) mendukung penyelesaian pekerjaan.
- c. Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja.
- d. Melakukan Outbound Logistik (OBL) yang masuk ke dalam formulasi Witel Jakarta Barat.

5. *Assistant Manager Business Quality & Delivery*

- a. Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- b. Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/internal) mendukung penyelesaian pekerjaan.
- c. Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja.

#### 6. *Account Manager*

- a. Menyajikan data *Schedule visiting* dengan mengidentifikasi, evaluasi *Account Plan*, *Cust request*, *customer* proposal digunakan untuk peningkatan pelayanan.
- b. Menyajikan pencapaian target *sales* dan *revenue* dengan hunting dan *farming* untuk memenuhi tugas *sales* dan *revenue* di masing-masing account.
- c. Menyajikan data target *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Customer Loyalty Indeks* (CLI) melalui evaluasi dan identifikasi dari data *survey* untuk mengelola referensi pelanggan.

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

PT Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi. PT Telkom menyediakan sarana dan jasa layanan telekomunikasi, media & *edutainment* serta

informasi kepada masyarakat diseluruh Indonesia, baik untuk personal *user* maupun *corporate user*.

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

Usaha Utama :

1. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Melakukan investasi termasuk penyertaan modal pada perusahaan lainnya sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

Usaha Penunjang :

1. Menyediakan jasa transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
2. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki Perseroan, antara lain pemanfaatan fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan, fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

3. Bekerja sama dengan pihak lain dalam rangka mengoptimalkan sumber daya informatika, komunikasi atau teknologi yang dimiliki oleh pihak lain pelaku industri informatika, komunikasi dan teknologi, sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

Empat segmen usaha PT Telkom menyediakan lima portofolio produk, yaitu :

1. *Mobile* Portofolio ini menawarkan produk *mobile voice*, SMS dan *value added service*, serta *mobile broadband*. Produk tersebut ditawarkan melalui salah satu produk yaitu Telkomsel, dengan merek Kartu Halo untuk pasca bayar dan simPATI, Kartu As dan Loop untuk pra bayar.
2. *Fixed* Portofolio ini memberikan layanan *fixed service*, meliputi *fixed voice*, *fixed broadband*, termasuk *Wi-Fi* dan *emerging wireless technology* lainnya, dengan brand IndiHome.
3. *Wholesale and International* Produk yang ditawarkan antara lain layanan interkoneksi, *network service*, *Wi-Fi*, *VAS*, *hubbing*, *data center* dan *content platform*, data internet, dan *solution*.
4. *Network Infrastructure* Produk yang ditawarkan meliputi *network service*, satelit, infrastruktur dan tower.
5. *Consumer Digital* Terdiri dari media dan *edutainment service*, seperti *e-commerce* (blanja.com), video/TV dan *mobile based digital service*. Selain itu, kami juga menawarkan *digital life service*

seperti *digital life style* (Langit Musik dan *VideoMax*), *digital payment* seperti *TCASH*, *digital advertising and analytics* seperti bisnis *digital advertising* dan solusi *mobile banking* serta *enterprise digital service* yang menawarkan layanan *Internet of Things* (IoT).

## 1. Kode Etik Perusahaan

Pemberlakuan Penerapan Kode Etik Bagi Direksi, Dewan Komisaris, Dan Karyawan. 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.

Kode Etik Telkom yang di jalankan 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 Kerja 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.

### **BAB III**

#### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

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

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada PT Telkom Akses di Jakarta Barat divisi *Business Service*. Pada saat awal kegiatan Praktik Kerja Lapangan, praktikan melakukan sosialisasi dahulu sebelum memulai kegiatan. Setelah sosialisasi selesai, praktikan melakukan briefing terlebih dahulu sebelum memulai kegiatan yang di pimpin oleh Ibu Rika Yudhanti. Ibu Rika Yudhanti selaku pembimbing membantu menjelaskan kepada praktikan kegiatan-kegiatan yang akan praktikan lakukan selama PKL disini.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan praktikan di haruskan untuk mengikuti segala peraturan-peraturan yang berlaku di PT Telkom Akses, seperti :

1. Menaati peraturan jam kerja
2. Berpakaian rapi dan sopan
3. Bersikap sopan santun terhadap semua pegawai
4. Bertanggung jawab terhadap tugas ( pekerjaan )
5. Tidak diperbolehkan keluar kantor saat jam kerja kecuali atas izin dari Ibu Rika Yudhanti selaku pembimbing
6. Menjaga nama baik diri sendiri, Universitas Negeri Jakarta, dan PT Telkom Akses.

Adapun bidang kerja atau tugas yang Praktikan lakukan adalah sebagai berikut :

1. Menginput data *customer HSI*
2. Menginput dan mencocokkan data *HSI* ke AP (jidog)
3. Merekap data *Billing Complete*
4. Merekap data konsumen *HSI* dari bulan juli 2019
5. Merekap *Fiber Optik (FO)*
6. Mengatur sosial media *Business Service* Jakarta Barat
7. Membuat daftar target calon pelanggan berdasarkan segmentasi pasar
8. Menawarkan produk *WiCo 2.0* secara langsung kepada calon pelanggan
9. Menawarkan produk *AstiNet* melalui telepon dan *e-mail* kepada calon pelanggan.

Selama Praktik Kerja Lapangan, Praktikan diarahkan oleh pembimbing mengenai pekerjaan dan tugas-tugas yang diberikan yang harus dikerjakan oleh Praktikan. Monitoring dan evaluasi pun juga dilakukan agar Praktikan merasa memiliki tanggung jawab atas penyelesaian tugas yang telah diberikan. Ketika Praktikan ragu akan tugas-tugas yang diberikan, Praktikan tidak segan untuk bertanya kepada pembimbing agar meminimalisir kekeliruan akan tugas yang diberikan.

## **B. Pelaksanaan Kerja**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Telkom Akses selama satu bulan kerja. Terhitung tanggal 27 Januari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020. Dalam melaksanakan kegiatan PKL, praktikan banyak dibantu oleh para staff yang ada di *Business Service*. Kegiatan-kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan Praktikan antara lain:

1. Menginput data customer *HSI*

Praktikan mempelajari bagaimana menginput data *customer* yang akan di daftarkan pada aplikasi agar terdata dan mendapatkan SC.

2. Menginput dan mencocokkan data *HSI* ke AP (Jidog)

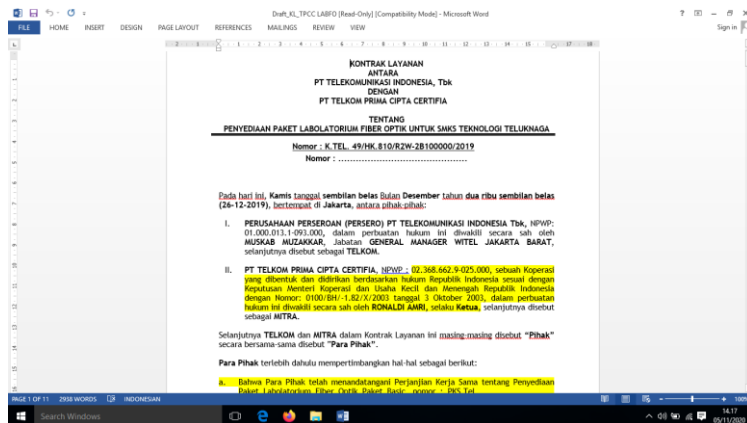
Praktikan mempelajari lebih dalam tentang *excel* dan memiliki jangka waktu yang ditentukan, serta harus teliti agar tidak ada data yang terduplikasi.

3. Merekap data *Billing Complete*

Praktikan mempelajari bagaimana menginput data kontrak berlangganan customer atau perjanjian kontrak layanan antara *Account Manager* dengan pelanggan.

4. Merekap Pasal *Fiber Optik*

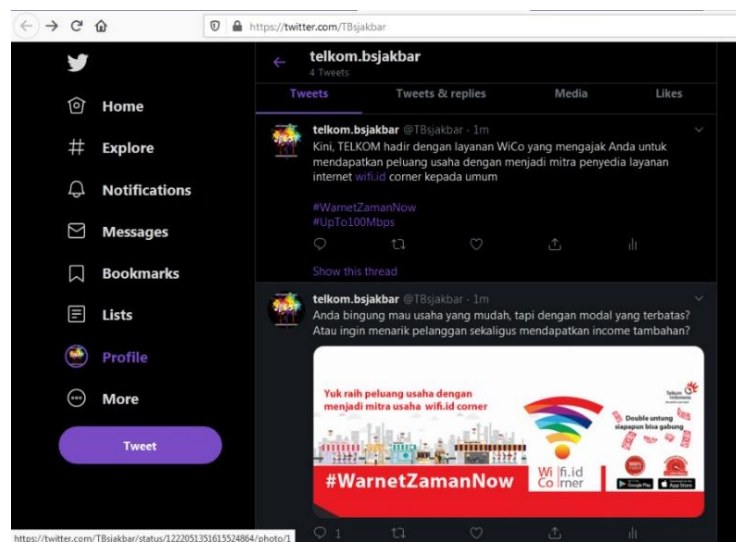
Praktikan mempelajari bagaimana merekap pasal dalam file Evaluasi Dan Penetapan Bakal Calon Mitra Pelaksana Penyediaan Paket *Laboratorium Fiber Optik (FO)* dan Kurikulum di SMKS Teknologi Teluknaga.



**Gambar 4 File LABFO**

## 5. Mengatur sosial media *Business Service* Jakarta Barat

Praktikan mempelajari bagaimana mempromosikan produk *Business Service* ke dalam sosial media dan praktikan mengatur sosial media tersebut.



**Gambar 5 Twitter Business Service Jakarta Barat**



Gambar 6 Instagram Business Service Jakarta Barat

6. Membuat daftar target calon pelanggan berdasarkan segmentasi pasar

Praktikan membuat target calon pelanggan pada Klinik Umum dan *Cafe* yang ada di daerah Jakarta Barat. Mencari data calon pelanggan melalui internet seperti nomer telepon, alamat, dan *e-mail*. Kemudian merekap data calon pelanggan ke dalam bentuk *Excel*.

No.	Nama Klinik	Alamat	No
1	Medica Lestari	Bluk DSD Ruko taman Palem Lestari Jalan Taman Palem Lestari, LG No.17, RT 8/RW 003, Cengkareng Bar., Kec. Cengkareng, Jakarta Barat 11730	001
2	My Klinik	Jalan Cutler Ring Road, Ruko Mutiara taman Palem Blok AS K21B, RT 7/RW 14, Cengkareng Tim., Jakarta Barat 11730	0012
3	Klinik Dierlang	Jl. Taman Palem Lestari No.16, RT 8/RW 13, West Cengkareng, Cengkareng, West Jakarta City, Jakarta 11730	0011
4	Dokter Gigi Klinik Nasyika Era Husada 07	Jalan Dean Mogot Km. 14, RT 12/RW 3, Cengkareng Bar., Kec. Cengkareng, Jakarta Barat 11710	0021
5	Klinik Sari Ageng	Jl. Bangun Nusa Raya No.55, RT 8/RW 1, Cengkareng Tim., Kec. Cengkareng, Jakarta Barat 11730	0021
6	Klinik Naya Besta	Jalan Kencana Raya No.82, RT 10/RW 11, Cengkareng Tim., Cengkareng, RT 13/RW 11, Cengkareng Tim., Kec. Cengkareng Jakarta Barat 11730	0021
7	Klinik Gemma Medika	Jl. Cemeria Raya No.5, Cengkareng Bar., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11720	0021
8	Klinik Anggra	Jl. Tennis Raya No.10, Kapuk, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11720	0021
9	Klinik Anggra Cengkareng Indah	Jl. Cengkareng Indah Blok PD no 148, RT 14/RW 10, Kapuk, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11720	0021
10	Klinik Pratama Kurnia Sehat	Ruko Garden Boulevard Blok P1 No. 18, RT 7/RW 24, Kambuk, Cengkareng, West Jakarta City, Jakarta 11730	0012
11	Sari Peradisa clinic	Jl. Raya Duri Kosambi No.8, RT 3/RW 3, Duri Kosambi, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	001
12	Laboratorium Klinik & Rontgen Cengkareng	Jl. Cendrawasih Raya No.81, RW 4, Cengkareng Bar., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0021
13	Klinik Dierlang	Jl. Bangun Nusa Raya No.64, Cengkareng Tim., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0021
14	Klinik Medika Bina Sejahtera	Jl. Kosambi Utara Raya No 11A, RT 8/RW 9, Duri Kosambi, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0021
15	Klinik Pratama Gemma	Jl. Cemeria Raya No.55, Cengkareng Bar., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0021
16	Klinik Dista	Jl. Pasing Peglar No. 142 RT. 03 RW. 02 Cengkareng Bar., RT 8/RW 2, Cengkareng Tim., Kec. Cengkareng, Jakarta Barat 11730	0021
17	Bismis Aesthetic Clinic	Ruko Mutiara Taman Palem, RT 8/RW 8, East Cengkareng, Cengkareng, West Jakarta City, Jakarta 11820	0012
18	GETHealthy Klinik Hemodialisis	Bluk, Jl. Taman Palem Lestari Blok B15 No.30, RT 8/RW 13, West Cengkareng, Cengkareng, West Jakarta City, Jakarta 11730	0011
19	Klinik Sertika	Jl. Kapuk Kencana Raya, RT 11/RW 2, Kapuk, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0021
20	Klinik Pratama Najar Medica	Jl. Rajar Bar Selatan No.16, Cengkareng Tim., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0014
21	Klinik Di-Surgito S.	Jl. Kapuk Cengkareng No.87, Cengkareng Tim., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0014
22	Klinik Spesialis Luka Diabates dan Homecare Serum	Jl. Kapuk Barat Dalam, RT 005/RW 11, Cengkareng Tim., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0014
23	General Clinic Nasa Husada	Jl. Pulo Indah Raya No. 1, Duri Kosambi, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0021
24	Klinik Pratama Neptuna Husada 07	14 08/08 No.37 Cengkareng, Jl. Dean Mogot KM. 13, RT. 12/RW.3, Cengkareng Tim., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat 11730	0021
25	Dian Clinic Cure Care	Jl. Taman Palem Lestari No.26, West Cengkareng, Cengkareng, West Jakarta City, Jakarta 11730	0021
26	Poliklinik Sari Ageng	Jl. Bangun Nusa Raya, RT 6/RW 13, Cengkareng Bar., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0021
27	Klinik Henderman (Dokter)	Jalan Dean Mogot Ring Road, Cengkareng, RT 10/RW 13, Cengkareng Bar., Kec. Cengkareng, Jakarta Barat 11730	0021
28	Permana Nugraha	Jalan Mancang Raya No.61, RT 8/RW 9, Cengkareng Bar., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	0021
29	Klinik Naya Besta	Jl. Raya Duri Kosambi 11, RT 002/RW 1, Duri Kosambi, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat 11730	0021
30	Gloxy Dental Aesthetic	Ruko Taman Palem Lestari, Jl. Taman Palem Lestari, Blok. C No.26, RT 2/RW 13, Cengkareng Bar., Kecamatan Cengkareng, Jakarta Barat 11730	0021

Gambar 7 Data pelanggan pada Klinik Umum

Cafe & Restoran Jakarta Barat

No.	Nama Cafe/Restoran	Alamat Cafe/Restoran	No Kantor	No. PIS
1.	Tuttozero coffee & eat	Jl. Panjang No.16, Kebun Jeruk, West Jakarta	021-2212480 / 08128327316	
2.	Foodpedia by Pasta Kangen	Ruko Taman Semanan Indah, Blok C No. 34, Jl. Dharma Kusnana, Daan Mogot, Jakarta	021 9431954 / 0822 2011392	
3.	Foodpedia by Pasta Kangen	Jl. Tanjung Duren Utara 4 No. 226A, Tanjung Duren, Jakarta	0817 0207254	
4.	Foodpedia by Pasta Kangen	Ruko Crown, Blok L, Jl. Greenlake City Boulevard, Cipondoh, Tangerang		
5.	Alih Kopi Cafe & Roastery	Jalan Utan Jati 98 No.8 & RT.3/RW.12, Kalerdes, Kec. Kalerdes, Kota Jakarta Barat 11840	(021) 5411375	
6.	COFFEE   Coffee Shop, Cafe Unik	Ruko Hang Lant Boulevard Blok D 12 A RW, Jl. Pantai Indah Selatan 1, RT.3/RW.1, Kamal Muara, Penjaringan, Jkt Utara	(021) 29866471	
7.	Seulawah Coffe	Jl. Pesanggrahan No.8, Menya Utara, Kec. Kembangan, Kota Jakarta Barat 11620	(021) 58906749	
8.	WM Cafe	Ruko Citra Garden 6 Blok 11A No.8 RT.6/RW.15, Tegay Alur, Cengkareng, Jakarta Barat	(021) 29411958	
9.	Noochka Cafe	Citra Garden 7, Seventh Walk Blok A03-03 Jalan Peta Utara 111 S, RT.7/RW.11, Tegay Alur, Kalerdes, Jkt Barat		
10.	South Box	Jln. Prapanca Raya No.1, Jakarta barat.		
11.	Arldent Coffee & Kitchen	Jl. Pesanggrahan No.168F, RT.4/RW.6, Kembangan Sel., Kec. Kembangan, Jakarta Barat 11640	(021) 58332717	
12.	City Stop Cafe	Jl. Bandengan Utara Raya No.14C, RT.1/RW.10, Pelogon, Kec. Tambora, Kota Jakarta Barat 11240	(021) 4909652	
13.	Kopi LALU	Prisma Kedoya Plaza, Jl. Raya Perjuangan No. 11, Kebon Jeruk, Jakarta 11530	0819 1055677	
14.	Kopi Teman	Green Lake City, Ruko Crown L32, Kresak-Duri Kosambi, RT.001/RW.010, Petir, Kec. Cipondoh, Kota Jakarta Barat 11750	0855-8454-545	
15.	Kopi Soe	Ruko Cordoba Blok E, Jl. Green Lake City Boulevard No.23, Petir, Cipondoh, Banten 15347	0817-7000-6026	
16.	Cafe Kopi Trade	Jalan Green Lake City Boulevard Ruko Sentra Niaga Blok B Nomor 5 Cipondoh, RT.2/RW.8, Duri Kosambi, Tangerang Jakarta Barat, Banten 11750		
17.	Kong Dile Mutiara Taman Palem	Ruko Mutiara Taman Palem C8 No. 5, Cengkareng Sebelah Hotel Aston Cengkareng, RT.3/RW.1A, Jakarta Barat 11790	(021) 54115415	
18.	Queen Moon Martabak & Cafe	Ruko Garden Mausele Blok B2 No. RT.1/RW.14, Cengkareng Tim, Cengkareng, Jakarta Barat 11790	(021) 550370	
19.	Pancung Pelopor	Jl. Pangrango Raya No.15, RT.13/RW.10, Cengkareng Tim., Cengkareng, Jakarta Barat 11790	0812-9329-2572	
20.	Ropang P2	Jl. Bangun Husa Raya No. 1 depan pasar jaya, RT.2/RW.2, Cengkareng Tim., Kota Jakarta Barat 11790	0879-8886-3291	
21.	Ropang Stop	Jl. Kedele Raya No. 15, RW.6, Rv. Buaya, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat 11740	0817-5611-412	
22.	Koultura Coffee	Jalan Taman Ratu Indah Blok AA2 nomor 33, Jakarta Barat.	(021) 29320310	
23.	HAPPY DAYS ice and coffee	Jl. Tanah Koja Blok GA No. 3F, Jl. Nasional 1, RT.1/RW.2, Duri Kosambi, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, 11750	0813-1028-3638	

**Gambar 8 Data pelanggan pada cafe**

7. Menawarkan produk *WiCo 2.0* secara langsung kepada calon pelanggan



**Gambar 9 Logo Produk WiCo 2.0**

Sumber : Dok. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Barat

Praktikan mengunjungi calon pelanggan secara langsung bersama team dari Unit *Business Service*. Menawarkan dan melakukan pendekatan kepada calon pelanggan dengan baik hingga calon pelanggan mulai tertarik untuk menggunakan produk yang

ditawarkan. Praktikan membagikan *brosur* dan *flyer* kepada calon pelanggan serta menjelaskan tentang keunggulan produk.

Praktikan dan team mensosialisasikan fungsi dan penggunaan produk *Wico 2.0* kepada calon pelanggan, menjelaskan keuntungan yang di dapat bila tertarik menggunakan produk *Wico 2.0*.

*WiCo 2.0* adalah layanan *WiFi.id* untuk publik yang diselenggarakan oleh PT Telkom Indonesia Tbk bekerja sama dengan mitra dari kalangan pelaku UKM yang berperan menyediakan lokasi dan melakukan penjualan *voucher WiFi.id* kepada pengguna internet untuk digunakan dengan gadget/*handphone*/ laptop milik pribadi pengguna.

Melalui kehadiran *WiCo 2.0* pelaku UKM dapat mengembangkan peluang bisnis baru dengan mudah melalui penjualan *voucher Wifi.id* secara digital dengan skema bagi hasil. Usaha *Wi-Co 2.0* sangat cocok dilakukan sebagai usaha rumahan sehingga mampu meningkatkan ekonomi keluarga.

*WiCo 2.0* seperti Warnet Zaman Now, akses internet yang bisa dinikmati hingga kecepatan 100 mbps. Proses pendaftaran dan



pengelolaan layanan *WiCO 2.0* dilakukan secara digital atau melalui *mobile Apps "MyWiCO"* yang dapat didownload di *Play Store* bagi pengguna Android dan melakukan *joining fee* diawal sebesar Rp. 500.000,- atau setara dengan 204 *voucher*. Kemudian dibulan berikutnya harus melakukan *top-up* saldo menyesuaikan dengan permintaan pengguna *voucher digital*.

Pengguna *WiCo 2.0* baru bisa menggunakannya ketika sudah mendapatkan kode *password* dan *user* dari pelaku UKM, untuk mendapatkan kode *password* dan *user* pengguna membeli *voucher* digital kepada pelaku UKM seharga Rp. 3.500 sampai dengan Rp. 5.000 selama 2 jam pemakaian.

8. Menawarkan produk AstiNet melalui telepon dan *e-mail* kepada calon pelanggan.



***Gambar 10 Logo Produk AstiNet***

Sumber : Dok. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta

Barat

Praktikan melakukan penawaran produk melalui telepon dengan menggunakan tata bahasa yang baik digunakan. Melakukan pendekatan dengan meminta *e-mail* yang dapat dihubungi untuk mengirimkan proposal penawaran produk. Memastikan calon pelanggan mempelajari *email* yang sudah dikirim agar tertarik menggunakan produk yang ditawarkan. Produk yang ditawarkan kepada sekolah (SMP, SMA, SMK), Sekolah Tinggi dan Universitas Swasta adalah produk AstiNet.

AstiNet adalah layanan akses internet dan multimedia Telkomnet. Layanan ini menyediakan layanan akses *LAN (Local Area Network)* pelanggan dengan gateway internet Telkom secara *dedicated* dengan kecepatan mulai dari 128 Kbps. AstiNet dapat digunakan untuk akses internet secara terus-menerus selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dengan reliabilitas yang handal dan performansi akses yang baik ditunjang dengan ketersediaan *bandwidth* ke internet global.

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

Berikut beberapa kendala yang dihadapi oleh Praktikan selama menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Unit *Business Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur, antara lain :

1. Pada awal pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan mengalami permasalahan dalam hal berkomunikasi dengan

pembimbing Praktikan dan juga dengan karyawan, karena pembagian kerja yang kurang jelas karena masih dalam tahap awal dan belum mengetahui karakter dari masing-masing rekan karyawan sehingga cukup sulit untuk meminta penjelasan tentang pekerjaan yang akan Praktikan lakukan.

2. Banyaknya istilah kata atau sebutan-sebutan untuk suatu pekerjaan yang Praktikan belum pahami di tempat Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
3. Kurangnya keahlian persuasif untuk melakukan penawaran Produk *WiCo 2.0* secara langsung.

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

Dalam menghadapi kendala diatas maka Praktikan harus bisa mengatasi kendala tersebut. Solusi-solusi yang dilakukan Praktikakn untuk mengatasi segala kendala demi kelancaran dan kenyamanan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) antara lain:

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

Menurut Nurjaman dan Umam, 2012:35, secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *cum*, kata depan yang artinya dengan atau bersama dengan, dan kata *units*,

kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *communion*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk melakukan *communion*, diperlukan usaha dan kerja. Dari kata *communion* dibuat kata kerja *communicate*, yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, hubungan, berteman.

Berdasarkan teori di atas, Praktikan menyadari bahwa komunikasi menjadi hal yang penting khususnya dalam dunia kerja. Dalam hal ini Praktikan mencoba untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pembimbing Praktikan dan karyawan PT Telekomunikasi Indonesia yaitu dengan cara berkenalan, saling tegur sapa, dan banyak bertanya kepada karyawan di PT Telekomunikasi Indonesia, sehingga Praktikan juga berusaha untuk aktif, aktif dalam hal selalu bertanya setiap harinya apakah ada tugas yang bisa Praktikan kerjakan atau tidak. Meskipun karyawan di perusahaan tersebut sedang sibuk dengan pekerjaannya masing-masing, Praktikan juga harus tetap menjamin bahwa keberadaan Praktikan di perusahaan tersebut dapat bermanfaat. Semua hal tersebut Praktikan lakukan

agar Praktikan bisa benar-benar menjalankan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan tersebut dengan baik.

2. Dalam menjalani Praktik Kerja Lapangan di PT Telekomunikasi Indonesia, Praktikan menemukan banyak kata-kata, kalimat-kalimat atau sebutan-sebutan asing yang belum pernah Praktikan dengar sebelumnya. Dikarenakan PT Telekomunikasi Indonesia berhubungan dengan berbagai macam alat atau perangkat yang berhubungan dengan telekomunikasi dan juga sistem, maka dari itu tidak heran jika Praktikan sulit memahami atau menghafal kalimat-kalimat atau kata-kata asing tersebut karena Praktikan tidak terlalu ahli mengenai sistem. Praktikan mengatasinya dengan cara aktif bertanya kepada pembimbing Praktikan atau karyawan lain mengenai istilah-istilah tersebut. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan agar Praktikan bisa lebih baik dan benar dalam mengerjakan tugas Praktikan pada perusahaan tersebut.
3. Praktikan lebih mendalam materi produk yang akan ditawarkan kepada calon pelanggan sehingga praktikan dapat melakukan pendekatan dengan calon pelanggan menjelaskan fungsi, kegunaan dan keunggulan produk *WiCo 2.0*. Mensosialisasikan penggunaan *WiCo 2.0* secara langsung dengan calon pelanggan.

Menurut Saeputra dan Hidayatullah (Jurnal *e-Proceeding of Management*, 3, Desember 2016: 3-4) mengutip dari

Osterwalder dan Pigneur (2010) yang mengatakan bahwa *business model canvas* adalah alat yang digunakan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan merancang model bisnis suatu perusahaan. *Business model canvas* juga bisa digunakan untuk menentukan darimana suatu perusahaan melakukan transformasi model bisnis mereka.

Setelah itu menurut Rangkuti (2011:11) mengutip dari Peter dan Olson (1999:141), dua pendekatan umum dalam melakukan segmentasi pasar adalah segmentasi manfaat dan segmentasi psikografik. Pendekatan umum ketiga biasanya disebut segmentasi personal/situasi.

Jadi dari kedua teori di atas dapat disimpulkan bahwa dalam mengatasi kendala ketika calon pelanggan bersikap acuh atau kurang tertarik ketika Praktikan melakukan penawaran produk *WiCo 2.0* secara langsung yaitu dengan menggunakan salah satu dari elemen *business model canvas* yaitu segmen pelanggan atau mengelompokkan pelanggan.

Misalnya pada segmentasi manfaat dengan menjelaskan kepada calon pelanggan manfaat yang akan di dapatkan ketika menggunakan produk *WiCo 2.0*, kemudian segmentasi psikografik dengan menawarkan produk *WiCo 2.0* kepada para pelaku UKM yang ingin tempat usahanya agar lebih menarik perhatian calon pelanggannya karna ada fasilitas internet.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) banyak sekali memberikan manfaat kepada praktikan. Seperti memperoleh pengetahuan tentang bidang pemasaran dalam dunia kerja yang nyata karena selama ini praktikan hanya memperoleh pengetahuan teori pemasaran di bangku kuliah.

Berdasarkan uraian yang telah praktikan jelaskan di bab sebelumnya, Praktikan dapat menarik kesimpulan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur pada Unit *Business Service*, yaitu :

1. Praktikan dapat menerapkan beberapa teori yang di dapat selama perkuliahan, yaitu teori Manajemen Penjualan, Komunikasi Bisnis, dan Etika Bisnis.
2. Praktikan memperoleh kesempatan untuk melakukan terjun langsung ke lapangan mencari calon pelanggan dengan melakukan berbagai pendekatan agar calon pelanggan tertarik dengan produk yang ditawarkan. Sehingga Praktikan memiliki bekal pengalaman kerja sesuai bidangnya di bangku perkuliahan. Praktikan menambah pengalaman kerja bagi Praktikan dengan mendapat keterampilan dalam kegiatan pemasaran.

3. Praktikan dapat melatih diri untuk bisa bekerja sama dalam team dan bersosialisasi membangun relasi yang baik dengan para karyawan Unit *Business Service* agar dapat menjadi seseorang yang percaya diri dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik.

## **B. Saran – saran**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Unit *Business Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur secara keseluruhan berjalan dengan baik. Namun ada beberapa masukan untuk pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), antara lain :

1. Bagi Praktikan :
  - a. Lebih proaktif dan cepat bersosialisasi dalam lingkungan kerja pada unit *Business Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Barat
  - b. Banyak mencari tahu informasi dan latar belakang perusahaan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
  - a. Lebih proaktif dan cepat bersosialisasi dalam lingkungan kerja pada unit *Business Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Barat



b. Banyak mencari tahu informasi dan latar belakang perusahaan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

3. Bagi Instansi/Perusahaan

a. Lebih proaktif dan cepat bersosialisasi dalam lingkungan kerja pada unit *Business Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Barat

b. Banyak mencari tahu informasi dan latar belakang perusahaan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

## DAFTAR PUSTAKA

FE UNJ. 2012. Pedoman Praktek Kerja Lapangan


<https://www.telkom.co.id/>

Rangkuti, F. (2011). *Marketing Strategy & Competitive Positioning Mengukur Segmentasi, Targeting dan Positioning menggunakan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Saeputra, M. Y., & Hidayatullah, D. S. (Desember 2016). *Analisis Model Bisnis Pada Kafe Fruitea Holic Dengan Pendekatan Business Model Canvas*. e-*Proceeding of Management, Vol.3*, hal. 3-4,

## LAMPIRAN – LAMPIRAN

### Lampiran 1 – Surat Permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

  
*Building Future Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
Kampus Universitas Negeri Jakarta  
Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi It. I, Jakarta 13220  
Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id

30 September 2019

Nomor : 13792/UN39.12/KM/2019  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok

Kepada Yth.  
Manager HR & CDC Telkom Training Centre  
Jl. Letjen S. Parman No. Kav 8, RT. 1/ RW. 7, Tomang, Kec.  
Grogol Petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta, 11440

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 (Dewi Amalia Probosini, dkk) Daftar nama terlampir  
Dalam Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah "PKL" pada tanggal 27 Januari 2020 sampai dengan tanggal 28 Februari 2020.  
No. Telp/Hp : 085813847375

Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan  
dan Hubungan Masyarakat  
Woro Salmoyo, SH.  
NIP. 19530403 198510 2 001

Tembusan :

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

## Lampiran 2 – Surat Permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Lamp. : 1 lembar  
Nomor : 13792/UN39.12/KM/2019

### DAFTAR NAMA MAHASISWA PESERTA PKL KELOMPOK


No.	Nama	Noreg	No. Telp/HP
1.	Dewi Amalia Probosini	1707617028	085813847375
2.	Hasti Oktafiani	1707617002	089601527442
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Ketua Kelompok

Dewi Amalia Probosini  
NOREG. 1707617028

✘

### Lampiran 3 – Surat Penerimaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

  
Telkom  
Indonesia  
*the world in your hand*

**Nota Dinas**

Nomor : C.Tel.04/LB 000/R2W-2B520000/2020  
Kepada : Sdr. MANAGER BUSINESS SERVICE JAKBAR  
Dari : MANAGER HR & CDC JAKBAR  
Lampiran : -  
Perihal : Penempatan Mahasiswi Praktek Kerja Lapangan / PKL (2 orang)

1. Menunjuk Surat Kepala Biro Akademik Kemahasiswaan Universitas Negeri Jakarta, Nomor : 13792/UN/39.12/KM/2019, tanggal 30 September 2019, Perihal Permohonan Praktek Kerja Lapangan / PKL.

2. Diberitahukan bahwa Mahasiswi dengan Program Studi Pendidikan Bisnis, akan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan diunit kerja Saudara, mulai tanggal 27 Januari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020 atas nama:


NO	NAMA	NIS/NIM	PROG STUDI	NO TLP	TEMPAT PKL
1.	Dewi Amalla Probosini	1707617028	Pendidikan Bisnis	085813847375	Business Service
2.	Hasti Oktiani	1707617002	Pendidikan Bisnis	089601527442	Business Service

3. Mohon bantuan Saudara untuk memberikan kesempatan kepada Mahasiswi tersebut untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan diunit kerja Saudara dan menugaskan Staff Saudara sebagai pembimbing.

4. Untuk menjaga kerahasiaan dokumen perusahaan, kepada Mahasiswi yang bersangkutan diwajibkan menandatangani Surat Pernyataan Bermaterai Cukup (Rp.6.000,-), dan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan *tidak diberikan uang lelah atau uang transport..*

5. Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Jakarta, 13 Januari 2020


  
**Bakhtirawan**  
NIK: 640790

**Tembusan**

1. Sdr. DEPUTY GENERAL MANAGER WITEL JAKBAR  
2. Sdr. MANAGER SAS JAKBAR  
3. Sdr. ASSISTANT MANAGER BUSINESS TERRITORY SALES JAKBAR  
4. Sdr. TARSIMIN/642323  
5. Kepala Biro Akademik Kemahasiswaan UNJ

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk  
 Gedung Witel Jakarta Barat, Lt. 5  
 Jl. S. Parman No. 4  
 Jakarta Barat - 10440, Indonesia

Sekretariat Witel JakBar  
Phone: 021-56974504  
www.telkom.co.id



## Lampiran 4 – Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan (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



AN ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

### DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN ..... SKS

Nama : Dewi Amalia Probosini  
No. Registrasi : 1907617028  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tempat Praktik : Telkom Witel Jakarta Barat  
Alamat Praktik/Telp : Jl. S. Parman Kav. 8

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 27 Januari 2020	1. <i>[Signature]</i>	Hadir
2.	Selasa, 28 Januari 2020	2. <i>[Signature]</i>	Hadir
3.	Kabu, 29 Januari 2020	3. <i>[Signature]</i>	Hadir
4.	Kamis, 30 Januari 2020	4. <i>[Signature]</i>	Hadir
5.	Jum'at, 31 Februari 2020	5. <i>[Signature]</i>	Hadir
6.	Senin, 3 Februari 2020	6. <i>[Signature]</i>	Hadir
7.	Selasa, 4 Februari 2020	7. <i>[Signature]</i>	Hadir
8.	Kabu, 5 Februari 2020	8. <i>[Signature]</i>	Hadir
9.	Kamis, 6 Februari 2020	9. <i>[Signature]</i>	Hadir
10.	Jum'at, 7 Februari 2020	10. <i>[Signature]</i>	Hadir
11.	Senin, 10 Februari 2020	11. <i>[Signature]</i>	Hadir
12.	Selasa, 11 Februari 2020	12. <i>[Signature]</i>	Hadir
13.	Kabu, 12 Februari 2020	13. <i>[Signature]</i>	Hadir
14.	Kamis, 13 Februari 2020	14. <i>[Signature]</i>	Hadir
15.	Jum'at, 14 Februari 2020	15. <i>[Signature]</i>	Hadir

Jakarta, .....

Penilai,

Telkom  
IndonesiA  
*[Signature]*  
(.....)

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

## Lampiran 5 - Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan (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



### DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN ..... SKS

Nama : Dewi Amalia Probosini  
No. Registrasi : 1701617028  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tempat Praktik : Business Service  
Alamat Praktik/Telp : Telkom Witel Jakarta Barat  
Jl. S. Parman Kav 8.

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 17 Februari 2020	1. <i>[Signature]</i>	Hadir
2.	Selasa, 18 Februari 2020	2. <i>[Signature]</i>	Hadir
3.	Rabu, 19 Februari 2020	3. <i>[Signature]</i>	Hadir
4.	Kamis, 20 Februari 2020	4. <i>[Signature]</i>	Hadir
5.	Jum'at, 21 Februari 2020	5. <i>[Signature]</i>	Hadir
6.	Senin, 24 Februari 2020	6. <i>[Signature]</i>	Hadir
7.	Selasa, 25 Februari 2020	7. <i>[Signature]</i>	Hadir
8.	Rabu, 26 Februari 2020	8. <i>[Signature]</i>	Hadir
9.	Kamis, 27 Februari 2020	9. <i>[Signature]</i>	Hadir
10.	Jumat, 28 Februari 2020	10. <i>[Signature]</i>	Hadir
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

Jakarta, .....  
Penilai,

*[Signature]*  
Telkom Indonesia  
INDONESIA (UNIVERSITAS...)

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

## Lampiran 6 - Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan (PKL)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
 FAKULTAS EKONOMI  
 Kampus Universitas Negeri Jakarta Godong R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon (021) 4721227/4706283, Fax: (021) 4706285  
 Laman: www.fuunj.ac.id



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

Nama : Dewi Amalia Probesini  
 No.Registrasi : 1707617028  
 Program Studi : Pend. Bisnis  
 Tempat Praktik : Business Service  
 Alamat Praktik/Telp : Telkom Witel Jakarta Barat  
 Jl. S. Parman Kav. 8

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>	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
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																															
2	Kedisiplinan	98																															
3	Sikap dan Kepribadian	88																															
4	Kemampuan Dasar	81																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	90																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	85																															
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	80																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	82																															
9	Kecapatan Waktu Penyelesaian Tugas	95																															
10	Hasil Pekerjaan	95																															
Jumlah		902	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : $\frac{902}{10 \text{ (sepuluh)}} = 90,2$ <table border="1"> <tr> <td>90</td> <td>sembilan puluh</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table> Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td>90</td> <td>sembilan puluh</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	90	sembilan puluh	Angka bulat	huruf	90	sembilan puluh	Angka bulat	huruf																						
90	sembilan puluh																																
Angka bulat	huruf																																
90	sembilan puluh																																
Angka bulat	huruf																																

Jakarta, .....

Penilai: *[Signature]*

Telkom Indonesia  
 RIFA YUDHANTI

Catatan :  
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



**Lampiran 7 - Surat Keterangan Selesai Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

  
Telkom  
Indonesia  
*the world in your hand*

**SURAT KETERANGAN**  
No 15 /PD 520/R2W-2B520000/2020

**POH. MANAGER HUMAN RESOURCE & CDC WILAYAH  
TELEKOMUNIKASI JAKARTA BARAT**

Menerangkan bahwa :

**Dewi Amalia Probosini**  
NIM. 1707617028

*Pendidikan Bisnis*

**Universitas Negeri Jakarta**

Telah Melaksanakan praktek kerja lapangan di Unit

**Business Service**

Dari tanggal 27 Januari S/D 28 Februari 2020

DENGAN HASIL

*Baik Sekali*

Jakarta, 02 Maret 2020

  
**DEDY IRAWAN**



## Lampiran 8 - Surat Keterangan Selesai Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Nama : Dewi Amalia Probosini

ASPEK YANG DINILAI :

NO	ASPEK YANG DINILAI	NILAI
1	DISPLIN WAKTU	100
2	KEMAMPUAN KERJA & MOTIVASI	90
3	INISIATIF & KREATIFITAS	85
4	SIKAP DAN TANGGUNG JAWAB	88
5	KERAJINAN	89
6	KERJASAMA	97
7	KUALITAS KERJA	95
	JUMLAH	644
	NILAI RATA-RATA	92

Poh. Manager HR & CDC  
Witel Jakarta Barat



Dedy Irawan

### KETERANGAN PENILAIAN

90 – 100 : BAIK SEKALI  
76 – 89 : BAIK  
60 – 74 : CUKUP  
< 59 : KURANG

## Lampiran 9 - Log Harian Praktik Kerja Lapangan (PKL)

### Log Harian Praktik Kerja Lapangan

Unit Business Service PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Jakarta Barat

Tanggal 27 Januari 2020 – 28 Februari 2020

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1.	Senin/27 Januari 2020	a. Melakukan <i>breifing</i> dengan Ibu Rika selaku Asman Business Out Bond Logistic dan juga pembimbing Praktikan di <i>Unit Business Service</i> . b. Diperkenalkan dengan semua karyawan <i>Unit Business Service</i> .
2.	Selasa/28 Januari 2020	a. Menginput data customer HSI b. Mencocokan data input HSI ke AP
3.	Rabu/29 Januari 2020	a. Menginput data customer HSI b. Mencocokan data input HSI ke AP
4.	Kamis/30 Januari 2020	a. Merekap data Billing Complete bulan Agustus 2019 b. Merekap dan mencocokan data HSI ke AP
5.	Jumat/31 Januari 2020	a. Merekap data Billing Complete bulan Agustus 2019 b. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat
6.	Senin/3 Februari 2020	a. Merekap data Billing Complete bulan Agustus 2019 b. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat
7.	Selasa/4 Februari 2020	a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat b. Merekap Data DR NDE

8.	Rabu/5 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Merekap data kontak layanan laboratorium fiber optik</li> </ul>
9.	Kamis/6 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Terjun langsung ke lapangan melakukan penjualan ke daerah Meruya – Jakarta Barat bersama team.</li> <li>c. Membagikan brosur dan flayer kepada calon pelanggan</li> </ul>
10.	Jumat/7 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Terjun langsung ke lapangan untuk melakukan pengecekan di Permata Hijau – Jakarta Barat bersama team.</li> <li>c. Merekap data Billing Complete bulan September 2019</li> </ul>
11.	Senin/10 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Merekap petunjuk pelaksanaan <i>Outbond Logistic</i> untuk pemenuhan layanan pelanggan <i>Business Service</i></li> </ul>
12.	Selasa/11 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Terjun langsung ke lapangan untuk melakukan tanda tangan surat kontrak pelayanan di daerah Palmerah – Jakarta Barat bersama team</li> </ul>

		c. Merekap data Billing Complete bulan September 2019
13.	Rabu/12 Februari 2020	a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat b. Merekap data Billing Complete bulan Oktober 2019
14.	Kamis/13 Februari 2020	a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat b. Merekap Kontrak Layanan LAB FO ROSNA
15.	Jumat/14 Februari 2020	a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat b. Merekap data konsumen HSI bulan Juli 2019 c. Merekap data Billing Complete bulan Oktober 2019
16.	Senin/17 Februari 2020	a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat b. Terjun langsung ke lapangan untuk melakukan tanda tangan surat kontrak pelayanan di daerah Meruya – Jakarta Barat bersama team c. Merekap data konsumen HSI bulan Agustus 2019
17.	Selasa/18 Februari 2020	a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat b. Merekap data konsumen HSI bulan September 2019 c. Merekap data Billing Complete bulan November 2019

18.	Rabu/19 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Merekap data konsumen HSI bulan September 2019</li> <li>c. Merekap data Billing Complete bulan November 2019</li> <li>d. Terjun langsung ke lapangan untuk melakukan tanda tangan surat kontrak pelayanan di daerah Taman Anggrek – Jakarta Barat bersama team</li> </ul>
19.	Kamis/20 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. <i>Browsing</i> nomor telepon dan <i>e-mail</i> target calon pelanggan Cafe/Restaurant yang ada di daerah Jakarta Barat</li> <li>c. Mendata nomor telepon dan <i>e-mail</i> target calon pelanggan Cafe/Restaurant yang ada di daerah Jakarta Barat</li> </ul>
20.	Jumat/21 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Merekap data konsumen HSI bulan Oktober 2019</li> <li>c. Merekap data Billing Complete bulan Desember 2019</li> </ul>
21.	Senin/24 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Merekap data konsumen HSI bulan November 2019</li> <li>c. Merekap data Billing Complete bulan Januari 2020</li> </ul>

22.	Selasa/25 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Merekap data konsumen HSI bulan November 2109</li> <li>c. Terjun langsung ke lapangan untuk melakukan tanda tangan surat kontrak pelayanan di daerah Kuningan – Jakarta Selatan bersama team</li> </ul>
23.	Rabu/26 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. <i>Browsing</i> nomor telepon dan <i>e-mail</i> target calon pelanggan klinik umum yang ada di daerah Jakarta Barat</li> <li>c. Mendata nomor telepon dan <i>e-mail</i> target calon pelanggan klinik umum yang ada di daerah Jakarta Barat <i>Browsing</i> nomor telepon dan <i>e-mail</i> target calon pelanggan Cafe/Restaurant yang ada di daerah Jakarta Barat</li> <li>d. Mendata nomor telepon dan <i>e-mail</i> target calon pelanggan Cafe/Restaurant yang ada di daerah Jakarta Barat</li> </ul>
24.	Kamis/27 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Terjun langsung ke lapangan untuk melakukan tanda tangan surat kontrak pelayanan di daerah BSD – Tangerang bersama team</li> <li>c. Terjun langsung ke lapangan untuk melakukan tanda tangan surat kontrak</li> </ul>

		pelayanan di daerah Kalideres – Jakarta Barat bersama team
25.	Jumat/28 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur sosial media <i>Business Service</i> Telkom Jakarta Barat</li> <li>b. Merekap data konsumen HSI bulan Desember 2109</li> </ul>



## Lampiran 10 - Dokumentasi



## Lampiran 11 - Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA **FAKULTAS EKONOMI**

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285  
www.fe.unj.ac.id

### KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

- |                     |   |              |   |
|---------------------|---|--------------|---|
| 1. Nama Mahasiswa   | : Dewi Amalia Probosini                                   | 5. Judul PKL | : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Unit<br>Business Service Bagian Account Manager |
| 2. No.Registrasi    | : 1707617028  |              | PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk,   |
| 3. Program Studi    | : Pendidikan Bisnis                                       |              | Witel Jakarta Barat   |
| 4. Dosen Pembimbing | : Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM<br>NIDK. 8854660018 |              |   |

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	29 Oktober 2020	Judul Laporan PKL	Judul laporan PKL harus berbeda setiap mahasiswa, meskipun ditempatkan dibagian yang sama	
2	6 November 2020	Persetujuan Seminar PKL	Telah disetujui untuk melaksanakan sidang PKL	
3				
4				
5				
6				
7				

8				
9				
10				
11				
12				
SETUJU UNTUK UJIAN PKL				

**Catatan :**

- Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
- Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

## Lampiran 12 Format Saran dan Perbaikan 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



### FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa : Dewi Amalia Probosini
2. No. Registrasi : 1707617028
3. Program Studi : Pendidikan Bisnis
4. Tanggal Ujian PKL : Selasa, 17 November 2020

NO	NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	Rahmi, S.E., M.S.M	1. Perbaikan kata pada kendala yang dihadapi	31	<i>Rahmi</i>
2		1. Penulisan PT tidak perlu menggunakan titik (.)	Di setiap halaman yang ada kata PT	
3		1. Kata asing ditulis miring ( <i>Italic</i> ) 2. Font, posisi halaman disesuaikan dengan pedoman penulisan PKL	Keseluruhan	
4				
5				
6				
7				
Sudah diperbaiki sesuai saran <== SETUJU DIPERBANYAK ==>		Paraf Pembimbing <i>Jefo</i>		Paraf Pembimbing <i>Jfo</i>

Catatan :

1. Pada waktu konsultasi perbaikan/penyempurnaan PKL, kartu ini harus diperlihatkan kepada Pembimbing
2. Target perbaikan/penyempurnaan PKL 1 (satu) minggu setelah tanggal ujian PKL
3. Kartu ini harus dilampirkan pada waktu meminta tanda tangan Tim Penguji untuk penyerahan