

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA UNIT
BUSINESS SERVICE PT TELKOM INDONESIA, Tbk,
WITEL JAKARTA TIMUR**

INDAH AMELIA PUTRI SETIYOWATI

1707617019



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 2020**

LEMBAR EKSEKUTIF

INDAH AMELIA PUTRI SETIYOWATI (1707617019). Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan pada tanggal 20 Februari sampai dengan 20 Februari yang berlokasi di Kantor PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur yang beralamat di Jl. DI. Panjaitan No.42, RT 12/RW 5, Rawa Bunga, Jatinegara, Jakarta Timur - 13350. Praktikan mendapatkan kesempatan untuk berada di Bagian Unit Bisnis Service. Kegiatan yang dilakukan oleh Praktikan selama Praktik Kerja Lapangan meliputi Melakukan pengecekan tagihan pelanggan melalui e-Info Payment Menginput hasil data tagihan pelanggan ke dalam Data Best Melakukan konfirmasi kepada pelanggan mengenai tagihan melalui telpon, email dan visit, Praktikan menemukan beberapa kendala selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yaitu, pada web yang di gunakan untuk mengecek data pembayaran pelanggan yang di mana hanya dapat diakses oleh satu karyawan.

Lalu cara mengatasi kendala yang dialami selama Praktik Kerja Lapangan adalah dengan mengatur ulang jadwal agar tidak bentrok dengan karyawan lain saat mengecek data pelanggan serta berkonsultasi dengan pembimbing mengenai kendala yang di hadapi.

Tujuan dilaksanakannya kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini adalah untuk mengimplementasikan ilmu sesuai program studi selama masa perkuliahan ke dunia kerja sesungguhnya, memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, menambah pengalaman kepada Praktikan untuk menghadapi dunia kerja nantinya, dan membangun hubungan baik antara PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur.dengan Universitas Negeri Jakarta.

Setelah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan mendapatkan banyak sekali pengalaman dan wawasan baru mengenai dunia kerja yang akan Praktikan hadapi kedepannya. Lalu, Praktikan juga merasa menjadi lebih baik dalam hal komunikasi dan memiliki sifat inisiatif. Selain mendapatkan pengalaman dan juga wawasan baru, Praktik Kerja Lapangan dapat membuat Praktikan memiliki teman baru dan juga karyawan lain yang masih terus berkomunikasi walau Praktik Kerja Lapangan sudah selesai.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Kerja lapangan pada Unit Business Service
PT. Telkom Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Timur
Nama Praktika : Indah Amelia Putri Setiyowati
Nomor Registrasi : 1707617019
Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003

Pembimbing,



Dr. Corry Yohana, MM

NIP. 195909181985032011

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Ketua Jurusan Program Studi Pendidikan Bismis
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
Drs. Nurdin Hidayat, M.M,M.Si NIP. 197701112008122003		17- 11- 2020
Penguji Ahli		
<u>Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd</u> NIP.199302202019032022		17- 11- 2020
Dosen Pembimbing		
Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011		10- 11- 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memeberikan kemudahan dan kelancaran kepada praktikan dalm menyusun laporan PKL ini. Laporan PKL ini di buat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penulisan laporan, praktikan menyadari bahwa laporan ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari seluruh pihak yang membantu secara moril maupun materil khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Negri Jakarta ada pihak tempat Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Dalam kesempatan kali ini Praktikan ingin mengucapkan banyak trimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam membimbing Praktikan selama melaksanakan PKL sampai dengan tersusunnya laporan ini kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan Praktikan dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.

3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Yulia Sari Nasution Selaku Manager Business Service
5. Soni Kabul Swasono selaku Pembimbing PKL di Unit Business Service
6. Atet Wiyono Darmono Selaku OFF-2 HR Development PT.Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur
7. Seluruh karyawan PT.Telkom Indonesia Khususnya Unit Business Service
8. Orang tua yang memberi dukungan doa, moril, dan materil
9. Teman-teman tercinta Program Studi Pendidikan Bisnis A Angkatan 2017, Khususnya Teman mencari PKL yaitu Widia Puji Astuti.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan PKL ini tak luput dari kekurangan, untuk itu penulis memohon maaf. Penulis mengharapkan berbagai masukan yang berkaitan dengan isi laporan agar ke depannya penulis dapat berbuat yang lebih baik lagi. Semoga laporan PKL ini memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis pihak yang terjun langsung melakukan praktek kerja, tetapi pihak lain yang membacanya.

Jakarta, Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	II
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN	X
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN PKL	4
C. KEGUNAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	5
D. TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	7
E. JADWAL WAKTU PRAKTIK KERJA LAPANGAN	8
BAB II	12
TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	12
A. SEJARAH PERUSAHAAN	12
B. CORPORATE DIRECTION	15
C. STRUKTUR ORGANISASI	17
D. KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
E. KODE ETIK PERUSAHAAN	22

BAB III.....	27
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	27
A. BIDANG KERJA.....	27
B. PELAKSANAAN KERJA.....	27
C. KENDALA YANG DIHADAPI.....	30
D. CARA MENGATASI KENDALA	31
BAB IV	37
KESIMPULAN.....	37
A. KESIMPULAN.....	37
B. SARAN.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN-LAMPIRAN	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Logo Corporate DirectionPerusahaa.....	15
Gambar II.2 Logo PT Telkom Indonesia.....	16
Gambar II.3 Struktur Organisasi.....	17
Gambar III.1 logo IndiHome.....	28
Gambar 1 Rapat Mingguan Explorer.....	51
Gambar 2 Mengkonfirmasi Tagihan Pelanggan.....	51
Gambar 3 Menjelaskan Produk IndHome Kepada calon Customer.....	51
Gambar 4 Berkunjung Ke Rumah Pelanggan.....	52
Gambar 5 Tools untuk mengecek Tagihan Pelanggan.....	52
Gambar 6 Senam Pagi Bersama Karyawan PT Telkom.....	52
Gambar 7 Data Pelanggan HIS.....	53
Gambar 6 Tampilan Data Pelanggan di Tools E-Payment.....	53
Gambar 9 Brosur Indihome.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Surat Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan.....	41
Lampiran 2 - Surat Persetujuan Izin Praktik Kerja Lapangan.....	42
Lampiran 3 - Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan.....	43
Lampiran 4 - Penilaian Praktik Kerja Lapangan.....	45
Lampiran 5 - Log Harian Praktik Kerja Lapangan.....	46
Lampiran 6 - Lembar Konsultasi.....	50
Lampiran 7 – Lembar Saran dan Perbaikan Tulisan	51
Lampiran 8- Dokumentasi.....	53

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman yang semakin ketat dengan banyaknya persaingan, mencari dan mendapatkan pekerjaan bukanlah hal yang mudah. Dalam hal ini, dunia kerja menuntut untuk mendapatkan sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif dalam persaingan dunia usaha. Oleh sebab itu, sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang penting untuk dipastikan kualitasnya guna membantu untuk memajukan perekonomian yang ada di Indonesia. Sumber daya manusia yang ada tidak dapat membantu memajukan perekonomian jika sumber daya manusia itu tidak memiliki keahlian.

Kualitas yang dimiliki oleh sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting, karena sumber daya manusia yang berkualitas dapat memiliki keahlian yang sesuai dengan pekerjaan. Oleh sebab itu, jika sumber daya manusia memiliki keahlian maka akan sangat mudah untuk mencari kerja dan dapat membantu memperkecil angka pengangguran yang ada dan juga dapat mendorong perekonomian yang ada di Indonesia.

Mahasiswa sebagai salah satu asset sumber daya manusia di dunia kerja. Dengan itu mahasiswa harus menyesuaikan dan mengembangkan diri terhadap lingkungan yang akan dihadapinya

dengan cara membekali diri dengan ilmu sebanyak mungkin. Dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia kerja, pemerintah memiliki andil yang sangat besar pada sumber daya manusia yang ada, karena kebijakan pemerintah sangatlah dibutuhkan disini. Dimana pemerintah dapat memberikan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan dan juga pelatihan yang bertujuan untuk menaikkan mutu kualitas sumber daya manusia sehingga memiliki keahlian dan dapat bersaing.

Agar dapat menghasilkan tenaga kerja yang handal dan professional maka dengan ini perguruan tinggi di haruskan untuk mempersiapkan para lulusannya dengan baik untuk menghadapi perkembangan dan persaingan baik di masa kini maupun di masa depan. Pada setiap tahunnya perguruan tinggi dapat melahirkan lulusan yang meningkat, tetapi lulusan tersebut harus dapat terjamin kualitasnya untuk mengimplementasikan semua ilmu yang sudah di dapat pada perkuliahan ke dalam dunia kerja. Ilmu atau Teori yang didapatkan selama perkuliahan dinilai sangat kurang maksimal jika mahasiswa yang ada tidak diberikan kesempatan untuk mengaplikasikan teori yang telah di dapat itu pada kehidupan nyata atau langsung terjun ke dalam dunia kerja.

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai salah satu lembaga pencetak tenaga kependidikan (LPTK) yang terletak di Jakarta, saat ini tidak hanya melatih mahasiswa untuk menjadi seorang tenaga

pendidik yang profesional saja, tetapi juga melatih para mahasiswa untuk berkarir di bidang non pendidikan, sehingga mahasiswa dapat bekerja sesuai dengan keahlian dan bakat yang di milikinya. Untuk itu Fakultas Ekonomi memiliki program unggulan untuk melatih mahasiswa dalam dunia kerja, yaitu dengan adanya mata kuliah Praktik Kerja Lapangan.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah salah satu kegiatan akademik yang berpotensi pada bentuk pembelajaran mahasiswa untuk meningkatkan dan mengembangkan tenaga kerja yang berkualitas. Praktik kerja lapangan merupakan kegiatan pembelajaran bukan hanya dari teori semata saja, melainkan praktik melalui kerja nyata.

Pelaksanaan praktik kerja lapangan di berbagai perusahaan akan sangat berguna bagi para mahasiswa untuk menambah pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta memberi kesempatan kepada mahasiswa. untuk berfikir lebih luas, dan mengembangkan ide-ide yang berguna dan dapat melatih rasa tanggung jawab dan disiplin terhadap tugas yang telah di berikan.

Praktik kerja lapangan (PKL) di kantor PT.Telkom Jakrta Timur yaitu perusahaan yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi Indonesia. Praktikan melakukan PKL selama satu bulan, yang dilakukan dari hari senin-jumat. Alasan praktikan memilih PT.

Telkom Jakarta Timur bergerak di bidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi Indonesia dimana perusahaan tersebut akan mengalami peningkatan secara berkala karena merupakan salah satu perusahaan BUMN di Indonesia.

Sebagai mahasiswa SI Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang mengambil jurusan Pendidikan Bisnis, maka salah satu program yang harus di jalankan adalah perktik kerja lapangan. Kegiatan ini juga di harapkan dapat berkerjasama antara Universitas Negeri Jakarta dengan perusahaan swasta maupun instansi pemerintah yang ada. Sehingga ketika prilaku dari praktikan baik, maka akan menimbulkan citra positif terhadap universitas.

B. Maksud Dan Tujuan PKL

Praktik kerja lapangan dimaksud untuk :

1. Menambah pengalaman, pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keterampilan di bidang pemasaran sebelum memasuki dunia kerja.
2. Memperdalam bidang kerja pemasaran di Unit Business Service PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur.
3. Menerapkan pengetahuan akademis berupa teori-teori yang praktikan peroleh di bangku perkuliahan dengan dunia kerja nyata dan menerapkannya dengan baik.

Sedangkan tujuan praktikan melakukan kegiatan praktik kerja lapangan sebagai berikut

- 1) Untuk menjalankan kewajiban praktik kerja lapangan yang merupakan mata kuliah wajib bagi mahasiswa jurusan pendidikan bisnis universitas negeri Jakarta.
- 2) Meningkatkan kemampuan dan pengalaman pada bidang pemasaran
- 3) Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, praktis dan sistematis dalam mempersiapkan calon sarjana khususnya pada konsentrasi pendidikan bisnis
- 4) Sebagai pendoman praktikan dalam mencari pekerjaan maupun dalam menjalankan pekerjaan karena telah memiliki gambaran di dunia kerja sebelumnya
- 5) Menghasilkan mahasiswa yang memiliki keahlian profesional dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan ketentuan lapangan kerja.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti memiliki manfaat, demikian pula dengan kegiatan praktik kerja lapangan yang telah terlaksana. Adapun manfaat yang di dapatkan dari Praktik kerja lapangan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan bagi Praktikan
 - a. Mengenal dan membiasakan diri terhadap suasana kerja sebenarnya sehingga dapat

membangun keperibadian yang baik.

- b. Menumbuhkan rasa percaya diri dan mental yang kuat untuk mengahadapu dunia kerja nyata.
- c. Mengajarkan praktikan tetang rasa bertanggung jawab terhadap suatu tugas yang di berikan.
- d. Melatih kemampuan praktikan dalam bekerja secara berkelompok atau tim

2. Kegunaan bagi fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

- a. Menjalin kerjasama yang baik antara fakultas ekonomi universitas negeri Jakarta dengan perusahaan dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan pada waktu yang akan datang.
- b. Mengatahahui atau meniali kemampuan mahasiswa dalam menyerap dan mengaplikasikan ilmu yang di peroleh di masa perkuliahan.
- c. Dapat mempromosikan keberadaan akademik di tengah-tengah dunia kerja khususnya pada kantor PT. Telkom Jakarta Timur

3. Kegunaan bagi PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur

- a. Membantu meringankan kegiatan oprasional instasi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang di tentuakan

- b. Menumbuhkan kerjasama yang baik antara perusahaan dengan fakultas ekonomi universitas negeri Jakarta
- c. Perusahaan dapat mengidentifikasi kualitas yang dimiliki oleh lulusan untuk perekrutan dengan menilai mahasiswa magang.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT.Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur. Ditempatkan di Unit Business Service. Berikut ini data tempat pelaksanaan PKL:

Nama Perusahaan : PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Jakarta Timur
 Alamat : Jl. DI. Panjaitan No.42, RT 12/RW 5, Rawa Bunga, Jatinegara, Jakarta Timur - 13350
 No. Telp/Fax : (021) 8590 1430
 Website : www.telkome.co.id

Adapun yang menjadi pertimbangan praktikan melaksanakan PKL di kantor PT Telkom Indonesia, Tbk, witel Jakarta timur adalah:

1. Karena Praktikan sangat tertarik dengan Perusahaan BUMN yang ada di Indonesia
2. Praktikan ingin mengetahui lebih banyak mengenai proses pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan Telkom.
3. Sesuai dengan prodi pendidikan Bisnis

4. Ingin mengetahui tentang cara bekerja Perusahaan BUMN
5. Lokasi yang strategis dan dapat dijangkau oleh Praktikan.
6. Rekomendasi dari teman kelompok yang memberitahukan untuk Praktikan mengajukan PKL PT Telkom Indonesia .

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Waktu pelaksanaan PKL dilakukana selama 24 hari kerja, terhitung sejak tanggal 20 januari 2019 sampai 20 febuari 2020. Hari kerja yang di terapkan untuk praktikan adalah hari senin-jumat pukul 08.00-17.00 dengan jam istirahat pukul 12.00-13.00. adapun rincian dalam tiap tahap kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Tahap yang pertama kali dilakukan Praktikan dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan yaitu pada tahap persiapan. Pada tahap persiapan ini Praktikan mencari informasi terkait instansi atau perusahaan yang dapat menerima mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan. Lalu, setelah mengetahui instansi yang memiliki tempat strategis dan informasi yang lumayan maka Praktikan mendatangi instansti tersebut, untuk lebih memastikan informasi yang telah di dapat.

Setelah mendapatkan informasi yang sangat akurat, Praktikan membuat surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan. Prosedur awal pembuatan surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan yaitu Gedung R (Fakultas Ekonomi), lalu meminta

petugas yang sedang menjaganya untuk menginput data Praktikan untuk Praktik Kerja Lapangan individu. Lalu Praktikan mengisi sendiri data-data lengkap mengenai kemana surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan ditujukan. Surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan ditujukan kepada PT. Telkom Indonesia Tbk.

Praktikan tinggal menunggu surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan selesai dari Biro Akademik Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat. Praktikan mengajukan surat permohonan Praktik Kerja Lapangan dan surat tersebut di terbitkan pada tanggal 18 Desember 2019. Setelah surat diterbikan oleh Biro Akademik Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat maka Praktikan mengajukan surat permohonan Praktik Kerja Lapangan kepada Bagian HR/CDC. Setelah itu Praktikan diberitahu untuk kembali lagi setelah dihubungi oleh Bapak Atet untuk mengambil surat balasan dari PT. Telkom Indonesia Tbk. Lalu, Praktikan bertemu dengan Bapak Atet untuk mengambil surat balasan pada 19 Desember 2019, surat tersebut berisikan bahwa Praktikan bisa untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom Indonesia Tbk.

2. Tahap pelaksanaan

Praktikan melaksanakan praktik kerja lapangan selama 24 hari kerja, terhitung sejak tanggal 20 Januari 2020 sampai tanggal 20 Februari 2020. Jam kerja mengikuti aturan yang ditetapkan oleh PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur yaitu pukul 08.00-

17.00 WIB dengan jam istirahat pukul 12.00-13.00.

Pada hari pertama Praktikan menemui Pak Mahmudin selaku Asmen *Sales Engineering* untuk di antar ke Ibu Yulia selaku Manager Unit Bisnis Servic, lalu Ibu Yulia menjelaskan terkait dengan Unit Bisnis Servic dan PT. Telkom secara umum, lalu beliau mengantar Praktikan bertemu dengan para Karyawan serta menjelaskan dan mengenalkan pekerjaan-pekerjaan yang ada pada Unit Bisnis Servic yang berhubungan dengan marketing dan Jurusan yang di ambil oleh Praktikkan.

3. Tahap penulisan

Setelah selesai melaksanakan tahap pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) maka Praktikan melakukan tahap yang terakhir, yaitu penulisan laporan. Tahapan ini di tulis setelah masa praktik kerja lapangan telah berakhir yang dilakukan selama 3 minggu. Praktikan menyusun laporan sesuai dengan pedoman penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang ada pada website resmi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini disusun berdasarkan data yang Praktikan peroleh dari pembimbing yang ada di tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dan juga mencaritahu dari karyawan yang ada disana, lalu Praktikan juga mencari data melalui beberapa sumber salah satunya seperti internet.

Setelah data-data yang dibutuhkan sudah terkumpul maka Praktikan memulai dengan menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan dan Laporan Praktik Kerja Lapangan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

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, Telkom 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.

B. Corporate Direction



Gambar II.1 Logo Corporate Direction Perusahaan



Gambar II.2 Logo PT Telkom Indonesia

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 warna transisi melambangkan teknologi.

C. Struktur Organisasi



Gambar II.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi di *Unit Business Service* terdapat beberapa sub unit yang mempunyai tugas masing-masing, yaitu :

1. Manager *Business Service*

- a. Mengawasi unit secara keseluruhan.
- b. Memastikan semua data kegiatan digunakan untuk merencanakan program jangka pendek dan jangka panjang.
- c. Memastikan semua hasil penjualan digunakan untuk menyajikan dan mengevaluasi dan merencanakan program tindak lanjut yang diperlukan.

2. Asisten *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. Asisten 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. Asisten 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 OBL yang masuk dalam formulasi Witel Jakarta Timur

5. Asisten 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, evalusai *Acoount 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

D. 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 di seluruh Indonesia, baik untuk *personal user* maupun *corporate user*.

1. Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi legacy yang sudah ada sebelumnya.

Saat ini TelkomGroup mengelola 6 produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya. Berikut penjelasan portofolio bisnis TelkomGroup:

1. Mobile

Portofolio ini menawarkan produk mobile voice, SMS dan value added service, serta mobile broadband. Produk tersebut ditawarkan melalui entitas anak, Telkomsel, dengan merk 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 & International

Produk yang ditawarkan antara lain layanan interkoneksi, network service, Wi-Fi, VAS, hubbing data center dan content platform, data dan internet, dan solution.

4. Network Infrastructure

Produk yang ditawarkan meliputi network service, satelit, infrastruktur dan tower.

5. Enterprise Digital

Terdiri dari layanan information and communication technology platform service dan smart enabler platform service.

6. 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).

E. 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

Etika Usaha Telkom berlaku bagi anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris dan karyawan keluarga besar 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.

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.

1. Pokok-Pokok Kode Etik

Kode Etik Telkom yang kami 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 Utama Karyawan:

1. Kapasitas dan Kapabilitas Karyawan.
2. Kewajiban dan Larangan.
3. Kerahasiaan Informasi.
4. Infrastruktur.
5. Lingkungan Kerja.

b. Perilaku Utama Pemimpin:

1. Perilaku Pemimpin.
2. Perilaku Direksi.
3. Perilaku *Chief Executive Officer* (CEO) dan,
4. *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 Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur. PT Telkom mempunyai banyak unit pada setiap kantor cabang. Salah satu diantaranya adalah Unit Business Service.

Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan selama PKL di Unit Business Service adalah :

1. Melakukan pengecekan tagihan pelanggan melalui e-Info Payment
2. Menginput hasil data tagihan pelanggan ke dalam Data Best
3. Melakukan konfirmasi kepada pelanggan mengenai tagihan melalui telpon, email dan visit.

B. Pelaksanaan Kerja

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Telkom Indonesia Tbk Witel Jakarta Timur selama 24 hari kerja. Terhitung tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan 20 Februari 2020. Kegiatan pekerjaan yang dilakukan praktikan antara lain:

1. Melakukan pengecekan tagihan pelanggan indihome melalui e-Info Payment



Gambar III.1 Logo Indihome

Produk Indonesia Digital HOME (disingkat IndiHOME) adalah salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (USee TV Cable, IP TV). Karena penawaran inilah Telkom memberi label IndiHOME sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon. Paket IndiHome juga dilengkapi dengan konten seperti layanan portal musik digital dan Home Automation

paket dan Layanan Saat ini Indihome menyediakan beberapa paket layanan antara lain:

a) Paket Single Play

Single Play menyediakan koneksi Fiber Optik dengan layanan Internet dengan atau tanpa telepon rumah

b) Paket Dual Play

Dual play menyediakan koneksi Fiber Optik dengan layanan internet dan telepon rumah atau internet dan iptv

useetv

c) Paket Tipel Paly

Triple Play menyediakan koneksi Fiber Optik dengan layanan internet, telepon rumah, dan IPTV UseeTV.

E-info payment adalah Tools yang di gunakan Unit untuk mengecek tagihan pelanggan yang melakukan pembayaran online. Dan tools ini hanya dapat di akses oleh karywan Unit Business Center saja, dan dapat di akses apabila login menggunakan wifi Telkom selain itu tools ini tidak hanya dapat mengecek tagihan IndiHome saja melainkan dapat mengecek seluruh produk yang di kelola oleh Unit Businees service ini.

Praktikan biasanya sebelum melakukan pengecekan di berifing dahulu oleh pembimbing untuk di arahkan bagai mana cara menggunakan tools tersebut. Setelah mengerti cara mengoprasikan tools tersebut praktikan di berikan user dan password yang biasa di gunakan untuk mengecek tagihan pelanggan.

2. Menginput hasil data tagihan pelanggan ke dalam Data *Best*

Praktikan melakukan Input data-data pelanggan, seperti:

- a. Menginput nama pelanggan dan Id Pelanggan
- b. Nomer telpon pelanggan
- c. Alamat Email pelanggan

d. Alamat tempat Tinggal

e. Dan jumlah tanggihan perbulan

Setalah itu praktikan akan mengelompokan lagi tagihan pelanggan dalam jangka waktu yang tertentu misalkan tagihan pelanggan perdua bulan di beri warna kuning, dan yang lebih dari tiga bulan di beri warna merah.

3. Melakukan konfirmasi kepada pelanggan mengenai tagihan melalui telpon,email dan visit

Praktikan melakukan konfirmasi kepada pengguna indihome mengenai tagihan yang harus di bayarkan di bulan tersebut dan memberi pengarahan apabila pelanggan memiliki kendala dalam proses pembayaran, dan praktikan juga mengingatkan kepada pelanggan untuk membayar tagihan tepat waktu agar tidak terkena denda..

C. Kendala Yang Dihadapi

Kendala-kendala yang dihadapi praktikan selama

Praktek Kerja Lapangan, yaitu :

1. Pada saat melalukan pengecekan tagihan dan mengingatkan tagihan pelanggan, praktikan mengalami beberapa kendala, diantaranya :

1) Untuk mengakses e-info paymen hanya dapat di akses dengan satu User

Karena untuk mengakses e-info paymen hanya satu user untuk satu akun jadi saat mengakses berbarengan tidak dapat di lakukan

2) Pelanggan yang sulit dihubungi

Ada beberapa pelanggan yang tidak lapor saat mengganti nomor telepon sehingga sulit untuk mendapat kepastian informasi mengenai pembayaran.

3) Pelanggan kurang komunikatif

Saat ditanyakan beberapa pertanyaan ada pelanggan yang tidak menjawab dengan benar, sehingga informasi yang didapat saat proses pengevaluasian kurang maksimal.

D. Cara Mengatasi Kendala

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

a. Cara praktikan untuk mengatasi kendala yang ada saat tidak dapat mengakses e-info payment

Yang di lakukan praktikaan saat tidak dapat mengakses e-info payment karena berbarengan dengan karyawan yang mengakses juga, maka praktikan akan merancang ulang jadwal untuk mengakses e-info payment agar tidak bertabrakan dengan karyawam dan praktikan akan mengerjakan pekerjaan lain seperti menginput data pelanggan yang ada.

b. Cara praktikan mengatasi kendala yang ada saat melakukan

pengecekan tagihan, yaitu harus mempunyai kemauan untuk bertanya dan berdiskusi dengan pembimbing untuk memecahkan masalah yang ada.

Sebagai pihak yang harus mengecek tagihan, dimana harus teliti dan tidak adanya kesalahan dalam menyampaikan tagihan tersebut kepada pelanggan. Seringkali dimana di temukan banyak pelanggan yang komplain karena adanya tidak kesesuaian dalam tagihan dan membuat beberapa pelanggan kecewa atas pelayanana yang di sebabkan keran kurangnya ketelitian. Maka dengan masalah yang ada prkatikan lebih teliti dalam mengecek tagihan tersebut.

Dalam menghadapi situasi seperti ini kita harus mempunyai kemauan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan mengerti akan kemauan pelanggan, seperti yang dikatakan oleh Barata dalam (Asih, N. S., Nuridja, I. M., & Zukhri (2016) Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan.

- c. Cara mengatasi kendala pelanggan yang sulit dihubungi dan pelanggan yang tidak komunikatif, yaitu dengan mengetahui karakter seperti apa pelanggan kita.

Pelanggan yang sulit dihubungi dan pelanggan yang kurang komunikatif timbul karena adanya unsur ketidakpuasan pelanggan atas apa yang di berikan oleh perusahaan yang menyebabkan lama kelamaan pelanggan menghilang. Untuk mengatasi masalah dengan kepuasan pelanggan kita harus tahu terlebih dahulu bagaimana pelanggan kita. Dan mengetahui tahap kepuasan pelanggan Karena, setiap jenis usaha memiliki kepuasan pelanggan yang berbeda. Kita perlu berusaha sebaik-baiknya memahami kepuasan pelanggan dan kebutuhannya. Ada beberapa macam jenis kepuasan pelanggan dan mengukur kepuasan pelanggan. Di dalam teori, kepuasan pelanggan memiliki beberapa tipe.

Tipe kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2015, p. 303:303) menyatakan bahwa terdapat 5 tipe kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, yaitu:

1. Demanding Customer Satisfaction

Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi positif terutama optimisme dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif dimasa lalu, pelanggan dengan tipe kepuasan ini berharap bahwa penyedia jasa akan mampu memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat dimasa depan. Selain itu mereka bersedia meneruskan

relasi yang memuaskan dengan penyedia jasa.

2. Stable Customer Satisfaction

Pelanggan dalam tipe ini memiliki tingkat aspiratif pasif. Mereka menginginkan segala sesuatunya tetap sama.

3. Resign Customer Satisfaction

Pelanggan dalam tipe ini juga merasa puas. Namun kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan ekspektasi, akan tetapi lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih. Perilaku konsumen tipe ini cenderung pasif.

4. Stable Customer Dissatisfaction

Pelanggan dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerja penyedia jasa, namun mereka cenderung untuk tidak melakukan apa-apa. Relasi mereka dengan penyedia jasa diwarnai emosi negatif dan asumsi bahwa ekspektasi mereka tidak akan terpengaruhi dimasa datang dan tidak melihat adanya peluang untuk perubahan atau perbaikan.

5. Demanding Customer Dissatisfaction

Tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku demanding. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan proses dan oposisi. Hal ini menyiratkan bahwa mereka akan aktif dalam menuntut perbaikan.

Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan

Terdapat dimensi dalam mengukur kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi dalam Rangkuti (2015,p.138) bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat empat faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan yaitu:

1) Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan. Contohnya dalam pelayanan kepada pelanggan ramah dan cepat tanggap atas permasalahan yang dihadapi pelanggan.

2) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila keamanannya dijamin. Kepuasan yang diperoleh bukan kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3) Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

4) **Biaya**

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Dengan mempelajari ciri-ciri kepuasan pelanggan diatas, maka akan lebih mudah untuk mempertrahan pelanggan yang mulai menghilang dan membuat pelanggan royal terhadap perusahaan kita.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur yang beralamat di Jl. DI. Panjaitan No.42, RT 12/RW 5, Rawa Bunga, Jatinegara, Jakarta Timur - 13350. Praktikan mendapatkan kesempatan untuk berada di Bagian Unit Bisnis Service. Kegiatan yang dilakukan oleh Praktikan selama Praktik Kerja Lapangan meliputi Melakukan pengecekan tagihan pelanggan melalui e-Info Payment Menginput hasil data tagihan pelanggan ke dalam Data Best Melakukan konfirmasi kepada pelanggan mengenai tagihan melalui telpon, email dan visit. Selain itu dengan diadakanya praktik kerja lapangan praktikan dapat menerapkan teori serta mata kuliah yang telah di peroleh selama melaksanakan perkuliahan seperti mata kuliah kewirausahaan dan komunikasi bisnis dimana praktikan dapat menerapkan cara melakukan pemasaran dan komunikasi dengan baik.

Adapun beberapa kendala selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yaitu, pada web yang di gunakan untuk mengecek data pembayaran pelanggan yang di mana hanya dapat diakses oleh satu karyawan. Lalu cara mengatasi kendala yang dialami selama Praktik Kerja Lapangan adalah dengan mengatur ulang jadwal agar tidak bentrok dengan karyawan lain saat mengecek data pelanggan serta berkonsultasi dengan pembimbing mengenai kendala yang di hadapi.

B. Saran

1. Bagi Praktikan

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

2. Bagi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

- Fakultas sebaiknya mempercepat dalam pembuatan surat
- Fakultas sebaiknya menyediakan halaman web yang dapat diakses mahasiswa untuk menapatkan informasi pkl di perusahaan BUMN

3. Bagi Perusahaan

- Perusahaan sebaiknya memberikan informasi yang pasti kepada calon peserta Praktik Kerja Lapangan tentang penerimaan peserta PKL
- Seharusnya para karyawan tidak segan dalam mengajari para anak pkl tanpa harus di Tanya terlebih dahulu oleh anak pkl
- Sebaiknya perusahaan lebih selektif lagi dalam

memberikan pekerjaan sesuai dengan keahlian

- Seharusnya para karyawan Lebih mengemong lagi anak pkl

DAFTAR PUSTAKA

- Asih, N. S., Nuridja, I. M., & Zukhri, A. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7.
- Rangkuti, F. (2015). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. CV. Andi Offset.
- www.indihome.co.id (Diakses pada tanggal 19Februari,pukul 10.35)
- www.telkom.co.id (Diakses pada tanggal 19 Februari,pukul 10.35)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Kampus Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt. 1, Jakarta 13220
Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id



Building Future Leaders

Nomor : 16030/UN39.12/KM/2019 19 Desember 2019

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Mandiri

Kepada Yth.
Manager HR/CDC PT, Telkom Indonesia
JL. D.I Panjaitan Kav.42 Jatinegara Jakarta Timur

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama	: Indah Amelia Putri Setiyowati
Nomor Registrasi	: 1707617019
Program Studi	: Pendidikan Bisnis
Fakultas	: Ekonomi
Jenjang	: S1
No. Telp/Hp	: 085349482320

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah "Praktek Kerja Lapangan" pada tanggal **20 Januari 2020** sampai dengan tanggal **20 Februari 2020**. Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat
Woro Sasmojo, SH.
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

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

x

Lampiran 2: Surat Persetujuan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)



Nomor : Tel.CO/PS 300/R2W-2F520000/2020

Jakarta, 07 Januari 2020

Kepada Yth.

Ketua Dekan
Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt 1
Jakarta

Perihal : Permohonan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Dengan hormat,

Menjawab surat Saudara Nomor : 16030/UN39.12/KM/2019 tanggal 19 Desember 2019 perihal : Permohonan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atas nama :

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Indah Amelia Putri Setiyowati	1707617019	Pendidikan Bisnis

Sebagai wujud implementasi program Corporate Social Responsibility (CSR) dan bentuk kepedulian PT TELKOM terhadap dunia pendidikan kami bersedia menerima mahasiswa Saudara untuk melaksanakan Praktek Kerja di **Unit Business Service Witel Jakarta Timur** dan waktunya kami jadualkan mulai tanggal 20 Januari s/d 20 Februari 2020.

Ketentuan selama melaksanakan penelitian/ kerja praktek sebagai berikut :

- Menandatangani Surat Pernyataan Kerja Praktek/ magang bermaterai Rp.6.000,-
- Mematuhi dan melaksanakan segala ketentuan yang berlaku di PT TELKOM
- Bersedia menggunakan alat komunikasi produk Telkom Group seperti : Simpati, Kartu AS, Kartu halo Telkomsel
- Semua biaya yang timbul selama melaksanakan kerja praktek ditanggung sendiri dan tidak diberikan kompensasi uang makan/transport
- Tidak diberikan sertifikat
- Mendapat Surat Keterangan jika telah selesai melaksanakan kerja praktek

Demikian kami sampaikan, terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya, *Never Give Up.*

Hormat kami,

MUHIDIN
MGR HR AND CDC JAKARTA TIMUR

Tembusan

1. Sdr. Manager Business Service Jaktim
2. Sdr. Assistant Manager Hr Development Jaktim
3. Sdr. Assistant Manager Business Obl Jaktim
4. Sdr. Assistant Manager Business Quality & Delivery Jaktim

Lampiran 3: Lembar Absensi 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.fc.unj.ac.id



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Indah Amelia putri S
No. Registrasi : 1707617019
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tempat Praktik : PT. Telkom Indonesia Tbk
Alamat Praktik/Telp : Jl. D.I. Panjaitan No. 42 RT
12/RW05, Rawa Bunga, Jatinegara
Jakarta Timur

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 20 Januari 2020	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 21 Januari 2020	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 22 Januari 2020	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 23 Januari 2020	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jumat, 24 Januari 2020	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Senin, 27 Januari 2020	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Selasa, 28 Januari 2020	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Rabu, 29 Januari 2020	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Kamis, 30 Januari 2020	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Jumat, 31 Januari 2020	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Senin, 3 Februari 2020	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Selasa, 4 Februari 2020	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Rabu, 5 Februari 2020	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Kamis, 6 Februari 2020	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Jumat, 7 Februari 2020	15. <i>[Signature]</i>	

Jakarta, 29 Februari 2020
Penilai,

[Signature]
SITI KEBUL
(.....)

Catatan :

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



Building
Future
Leaders

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

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



UQAS

AN ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Indah Amelia Putri S
No. Registrasi : 1707617019
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tempat Praktik : PT. Telkom Indonesia Tbk
Alamat Praktik/Telp : Jl. B. Panjaitan, No. 42 Rt. 12/Rw. 5
Kaw. B. B. Jakarta Timur

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 10 Februari 2020	1.	
2.	Selasa, 11 Februari 2020	2.	
3.	Rabu, 12 Februari 2020	3.	
4.	Kamis, 13 Februari 2020	4.	
5.	Jumat, 14 Februari 2020	5.	
6.	Senin, 17 Februari 2020	6.	
7.	Selasa, 18 Februari 2020	7.	
8.	Rabu, 19 Februari 2020	8.	
9.	Kamis 20 Februari 2020	9.	
10.	Jumat	10.	
11.		11.	
12.		12.	
13.		13.	
14.		14.	
15.		15.	

Jakarta, 20 Februari 2020
Penilai,

SOHI KABUL
(.....)

Catatan :

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

Lampiran 4: Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan (PKL)



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

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

Telepon (021) 4721222/4706285, Fax: (021) 4706285

Laman: www.fc.unj.ac.id



AN ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PROGRAM SARJANA (S1)

2. SKS

Nama : Indah Amelia Putri Setiyowati
No.Registrasi : 170617019
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tempat Praktik : PT. Telkom Indonesia Tbk
Alamat Praktik/Telp : Jl. Di. Panjahan Hozi R112/RWS
Rawa Bunga, Jatinegara, Jakarta
Timur

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN
1	Kehadiran	100	1. Keterangan Penilaian :
2	Kedisiplinan	95	Skor Nilai Bobot
3	Sikap dan Kepribadian	95	86-100 A 4
4	Kemampuan Dasar	95	81-85 A- 3,7
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	95	76-80 B+ 3,3
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	91	71-75 B 3,0
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	93	66-70 B- 2,7
8	Aktivitas dan Kreativitas	93	61-65 C+ 2,3
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	95	56-60 C 2,0
10	Hasil Pekerjaan	95	51-55 C- 1,7
			46-50 D 1
			2. Alokasi Waktu Praktik :
			2 sks : 90-120 jam kerja efektif
			3 sks : 135-175 jam kerja efektif
			Nilai Rata-rata :
			$\frac{947}{10 \text{ (sepuluh)}} = 94,7$
			Nilai Akhir :
			95
			Angka bulat huruf
	Jumlah	947	

Jakarta,
Penilai,

SATI KABUL

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 5: Lembar Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Log Harian Praktik Kerja Lapangan

**Pada PT Telkom Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur Tanggal 20 Januari –
20 Februari 2020**

Tabel 1 Log Harian Praktik Kerja Lapangan

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan yang Dilakukan
1.	Senin, 20 Januari 2020	• Melakukan briefing oleh Pak Mahmudin selaku Asman Sales Engineer di Business Service • Perkenalan dengan seluruh karyawan Unit Business Service • Perkenalan produk Telkom oleh Ibu yulia • Perkenalan divisi di unit business service
2.	Selasa, 21 Januari 2020	• Melakukan breafing oleh Pak Soni selaku Pembimbing PKL • Menelpon atau mengingatkan tagihan pelanggan • Merekap hasil telpon tagihan

		pelanggan kedalam excel
3.	Rabu, 22 Januari 2020	• Mengikuti rapat mingguan “explorer”. • Merekap hasil telpon tagihan pelanggan kedalam excel
4.	Kamis, 23 Januari 2020	• Menelpon pelanggan kembali yang kemarin RNA
5.	Jum’at, 24 Januari 2020	• Brifing konten brosur • Membuat Brosur
6.	Senin, 27 Januari 2020	• Melakukan breafing pagi oleh Bu Yulia. • Merevisi harga produk di brosur
7.	Selasa, 28 Januari 2020	• Senam pagi bersama seluruh Karyawan PT Telkom • Mengikuti rapat mingguan “explore” • Mengecek tagihan pelanggan melalui E-info payment
8.	Rabu, 29 Januari 2020	• Mengecek tagihan pelanggan melalui E-info payment
9.	Kamis, 30 Januari 2020	• Mengimput data pelanggan kedalam bentuk excel
10.	Jum’at, 31 Januari 2020	• Mengimput data pelanggan kedalam bentuk excel

11	Senin, 03 Febuari 2020	• Mebukan stand boot di daerah cipinang elok
12.	Selasa,04 Februari 2020	• Mebukan stand boot di daerah cipinang elok
13.	Rabu.05 Februari 2020	• Megunjungi pelanggan yang sudah berlanggan di daerah cipinang indah
14.	Kamis,06 Februari 2020	• Membukan stand boot di daerah cipinang dan membagikan brosur kepada warga setempat.
15.	Jum'at,07 Februari 2020	• Melakukan breafing pagi oleh Bu Yulia. • Merekap data tagihan dan pembayaran bulan Desember 2019 dan Januari 2020
16.	Senin, 10 Februari 2019	• Merekap data tagihan dan pembayaran bulan Desember 2019 dan Januari 2020
17.	Selasa,11 Februari 2020	• Melakukan kunjungan ketempat calon pelanggan di daerah cipinang untuk mensosialisasikan serta memasarkan produk Indihome
18.	Rabu, 12Februari 2020	• Berkunjung ke tempat pelanggan di daerah Kayu Manis untuk pengecekan Apa Indihome sudah terpasang

19.	Kamis,13 Februari 2020	• Mengikuti rapat mingguan “explore” • Menyortir data tagihan pelanggan yang sudah lunas pada bulan januari- febuari
20.	Jumat, 14 Februari 2020	• Merevisi Perjanjian Kerja Sama Antara Perusahaan Perseroan(Persero) PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. Dan PT ADHI COMMUTER PROPERTI Tentang Penyediaan Fasilitas Telekomunikasi Dikawasan GATEWAY PARK JAKARTA
21.	Senin, 17 Februari 2020	• Kunjungan ke customer dan buka booth di jalan cipinang indah • Menyusun laporan
22.	Selasa,18 Februari 2020	• Menyusun Laporan PKL • Membuat desain activity 2020 PT. Telkom 2020
23.	Rabu, 19 Februari 2020	• Menyusun Laporan PKL • Memdekor Ruang Rapat Dengan activity 2020 PT. Telkom 2020
24.	Kamis,20 Februari 2020	• Menyusun Laporan PKL

Lampiran 6 : Kartu Konsultasi Bimbingan Praktik Kerja Lapangan



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 : Indah Amelia Putri Setiyowati
2. No.Registrasi : 1707617019
3. Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
4. Dosen Pembimbing : Dr. Corry Yohana, MM
NIP. 195909181985032011

5. Judul PKL : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Unit Bisnis Service PT. Telkom Indonesia. Tbk, Witel Jakarta Timur

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	2 Nov 2020	laporan PKL	Jangan lupa untuk memasukkan teori, untuk mengatasi masalah yang di hadapi selama PKL.	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
			SETUJU UNTUK UJIAN PKL	

Catatan :

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

Lapiran 7 : Lembar Saran dan Perbaikan Penulisan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
E-mail: fe.unj.ac.id
Lamaran: www.fe.unj.ac.id



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
1450547

FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL
FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa : Indah Amelia Putri S
2. No.Registrasi : 1707617019
3. Program Studi : Pendidikan Bisnis
4. Tanggal Ujian PKL : Selasa, 10 November 2020

NO	NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	Drs. Hidayat, M.M, M.Si, NIP.	- Tujuan dan saran pada bagian kesimpulan harus disesuaikan dengan mata kuliah yang berkaitan untuk di implementasikan pada bidang pekerjaan		
2	Nuhyia Fadillah F, S.Pd., M.Pd.	- Perbaiki teknik dan format penulisan - Masih terdapat kesalahan penulisan (typo) - Tujuan dan saran pada bagian kesimpulan di implementasikan dengan mata kuliah yang berkaitan pada bidang pekerjaan - Penjabaran pelaksanaan kerja perlu dijelaskan secara detail		
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

10	Sudah diperbaiki sesuai saran <== SETUJU DIPERBANYAK ==>	Paraf Pembimbing	Paraf Pembimbing
			

Catatan :

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

Lampiran 8: Dokumentasi



Gambar 1 Rapat Mingguan Explorer



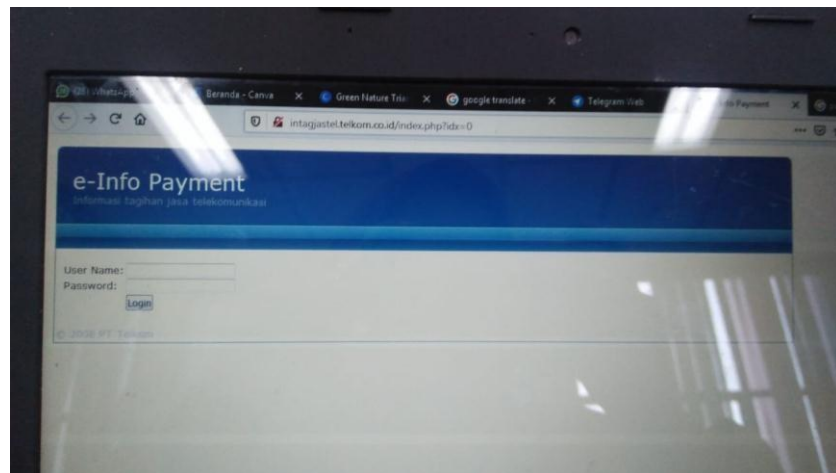
Gambar 2 Mengkonfirmasi Tagihan Pelanggan



**Gambar 3 Menjelaskan Produk IndiHome
Kepada calon Customer**



Gambar 4 Berkunjung Ke Rumah Pelanggan



Gambar 5 Tools untuk mengecek Tagihan Pelanggan



Gambar 6 Senam Pagi Bersama Karyawan PT Telkom

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Pro 9			Excel - [workbook1].xlsx		Microsoft Excel																															
Paste			Clipboard			Font			Alignment			Number			Conditional Formatting			Format			Cell			Insert			Delete			Formulas			Start & Find & Fill			
Cut Copy			Format Painter			Bold Italic Underline			Merge & Center			Text			Conditional Formatting			Format			Cell			Insert			Delete			Formulas			Start & Find & Fill			
C1714			0214619375																																	
1703	8884	0214619212	12	404	MUHAMMAD	PGG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Tel	WI	Bisni	S	INDIHO	c	3P	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	No	L				49500	Rp						
1704	8884	121122228735	02	412	TRIT	TTT	KRG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	a	NE	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				278000	Rp						
1705	8884	121118219009	41	7	NURINUR	PGG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	d	IN	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				342000	Rp		417,000					
1706	8884	121118218286	41	8	MUT	MUT	PGG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	d	IN	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				315000	Rp						
1707	8884	121101244224	41	9	THE	THE	TTT	KRG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	d	IN	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				325000	Rp		387,000			
1708	8884	121117226519	42	4	PUSI	PUSI	GAR	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	d	IN	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	No	L				99168	Rp					
1709	8885	02122818788	12	500	DANI	DAN	KRG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Tel	WI	Bisni	S	INDIHO	e	IN	2	Non	E	Ada	Teks	PRAI	No	L				49500	Rp					
1710	8885	122110211337	02	500	PT	B	PT	L	PT	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	a	NE	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				366000	Rp				
1711	8885	122117231915	50	3	MIC	MIC	G	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	e	IN	2	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				660036	Rp		2,391,637				
1712	8885	02122088621	12	504	REH	REH	KRG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Tel	WI	Bisni	S	INDIHO	e	IN	2	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				278000	Rp		257,904				
1713	8885	122122204615	50	6	TUAF	F	KRG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	e	IN	2	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				68860	Rp		128,832				
1714	8885	0214619375	12	352	PT	L	PT	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Tel	WI	Bisni	S	INDIHO	e	IN	2	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				49500	Rp		59,500				
1715	8885	02128673007	38	8	HER	HER	KRG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	d	IN	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				451800	Rp		492,600				
1716	8885	121122224145	02	393	ETM	ETM	KRG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	c	3P	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				267000	Rp		291,000				
1717	8884	121106218469	02	400	TIGO	TIGO	PDK	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	a	NE	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				267000	Rp		272,000				
1718	8884	121118217208	02	410	WID	WID	PGG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	e	IN	2	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				258500	Rp		285,000				
1720	8885	02122466559	50	1	PT	PT	PGG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Tel	WI	Bisni	S	NON	IN	NON	1	Non	E	Ada	Teks	PRAI	No	L				566000	Rp		599,000			
1721	8885	1221121205984	50	2	MU	MU	MLC	WA	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	d	IN	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				278000	Rp		303,000			
1722	8885	122112113119	02	502	TUAF	TUAF	PGG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	e	IN	2	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa				72160	Rp		157,440				
1723	8885	0218400954	12	503	PERS	PERS	PSR	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Tel	WI	Bisni	S	INDIHO	e	IN	2	Non	E	Ada	Teks	PRAI	No	L				344000	Rp					
1724	8885	02122817013	12	504	TUAF	TUAF	KRG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Tel	WI	Bisni	S	INDIHO	e	IN	2	Non	E	Ada	Teks	PRAI	No	L										
1725	8885	121118216978	02	367	MOC	MOC	PGG	Di W18	W En DB	B DBT	T935	Inte	Int	Bisni	S	INDIHO	a	NE	3	Non	E	Ada	Teks	PRAI	Usa											

Gambar 7 Data Pelanggan HSI

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tenor	Jam
+ Feb 2020	IDR	68,860	68,860	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Jan 2020	IDR	128,832	128,832	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Des 2019	IDR	74,075	0	Lunas	FINNET BANK - BANK MANDIRI	Bukan cicilan	10-Des-2019	20:08:44
+ Nop 2019	IDR	72,710	0	Lunas	FINNET BANK - BANK MANDIRI	Bukan cicilan	10-Nop-2019	20:14:54
+ Okt 2019	IDR	89,138	0	Lunas	FINNET BANK - BANK MANDIRI	Bukan cicilan	10-Okt-2019	20:05:20

Gambar 8 Tampilan Data Pelanggan di Tools E-Payment



Indihome Paket Prestige

IndiHome	POTS	Usetv	OTT	Movin Phone	Wifi Seamless + Cloud Storage	Harga
10 Mbps	1000 Menit	Interactive Tv Channel Essential + 2 Minipack	HOOQ Iflix Cacthplay			470.000
20 Mbps	1000 Menit	Interactive Tv Channel Essential + 2 Minipack				515.000
50 Mbps	1000 Menit	Interactive Tv Channel Essential + 4 Minipack				825.000
100 Mbps	1000 Menit	Interactive Tv Channel Essential + 5 Minipack				1.250.000
200 Mbps	1000 Menit	Interactive Tv Channel Essential + 6 Minipack				1.990.000
300 Mbps	1000 Menit	Interactive Tv Channel Essential + 7 Minipack				2.990.000



Indihome Paket Fit

★ IndiHome Paket Fit Varian Movies

Internet	POTS	Useetv	OTT	Extra TV Channel	Harga
10 Mbps	100 Menit	90 Channel	HOOQ Iflix Cacthplay	Fox Action Movies Disney Disney Jr	390.000
20 Mbps	100 Menit	90 Channel			425.000
30 Mbps	100 Menit	90 Channel			510.000

★ IndiHome Paket Fit Varian Sports

Internet	POTS	Useetv	OTT	Extra TV Channel	Harga
10 Mbps	100 Menit	90 Channel	HOOQ Iflix Cacthplay	Usee Sports Disney Disney Jr	390.000
20 Mbps	100 Menit	90 Channel			425.000
30 Mbps	100 Menit	90 Channel			510.000

★ IndiHome Paket Fit Varian Digital

Internet	POTS	Useetv	OTT	Extra TV Channel	Harga
10 Mbps	100 Menit	90 Channel	HOOQ Iflix Cacthplay	Indihome Music –	390.000
20 Mbps	100 Menit	90 Channel		Sylver + Movin	425.000
30 Mbps	100 Menit	90 Channel		Indihome study Cloud Storage 8GB	510.000

Indihome Streamix

Internet & Useetv

10 Mbps	20 Mbps
320.000	385.000
50 Mbps	100 Mbps
615.000	975.000



Indihome Phoenix

Internet & Tlp Rumah

10 Mbps	20 Mbps
280.000	345.000
50 Mbps	100 Mbps
575.000	935.000

Gambar 9 Brosur Indihome