

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PADA DIVISI *MARKETING* DI
HUMAN INITIATIVE (PKPU.HUMAN INITIATIVE)**

CINDY NATARINA

1705617016



**Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***INTERNSHIP REPORT AT MARKETING DIVISION
IN HUMAN INITIATIVE (PKPU. HUMAN INITIATIVE)***

CINDY NATARINA

1705617016



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

BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

LEMBAR EKSEKUTIF

Cindy Natarina, Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada divisi *Marketing* di *Human Initiative*, Jl. Anggrek No. 97 Curug, Cimanggis Kota Depok, Jawa Barat, 16453 yang berlangsung sejak 29 Juli 2020 hingga 25 September 2020. Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi praktikan adalah untuk menambah pengalaman dan keterampilan untuk persiapan menghadapi persaingan di dunia kerja nanti dan untuk mendapatkan wawasan yang tidak didapatkan selama perkuliahan. Tugas yang di berikan kepada praktikan antara lain: Turut serta dalam kegiatan *Customer Relation Management (CRM)* diantaranya menghandle bagian Front Office, Melakukan Validasi Penghimpunan donasi dan merekap data donator *Human Initiative* guna menjaga engagement Customer/Donator, Melakukan Pencatatan Bukti Transaksi penerimaan Donasi Kepada Donator Human Initiative yang menyalurkan dana donasi/bantuan, serta melakukan pengiriman Pencatatan Bukti Transaksi Kepada Donator *Human Initiative* melalui Email. Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, Praktikan mengalami kendala yaitu ketika Menerima donasi *offline* yang masuk ke *Human Initiative*, serta ketika melakukan proses Validasi penghimpunan donasi oleh donator *Human Initiative* yang akan di jabarkan lebih lanjut pada bab berikutnya. Adapun saran yang dapat praktikan berikan ialah mahasiswa harus dapat cepat serta tanggap dengan segala situasi yang ada, selain itu saran untuk *Human Initiative* adalah agar lebih memerhatikan layanan fasilitas perkantoran dengan baik, Perusahaan juga sebaiknya perlu lebih terencana dalam jadwal pekerjaan serta memberikan arahan maupun pengawasan terkhusus mahasiswa/i magang, agar pekerjaan berjalan dengan maksimal, efisien dan tepat waktu.

Kata Kunci : *Customer Relation Management (CRM), Relationship Marketing, Advertising, Direct Marketing, Sales Promotion, Digital Marketing, Marketing Communication.*

EXECUTIVE SUMMARY

Cindy Natarina, Report on Field Work Practices (PKL) in the Marketing division at PKPU Human Initiative, Jl. Angrek No. 97 Curug, Cimanggis Depok City, West Java, 16453 which took place from 29 July 2020 to 25 September 2020. SI Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.

The purpose of the Field Work Practice (PKL) for the practitioner is to add experience and skills to prepare to face competition in the world of work later and to gain insights that are not obtained during lectures. The tasks given to the practitioner include: Participating in Customer Relation Management (CRM) activities including handling the Front Office, Validating the collection of donations and recapitulating Human Initiative donor data in order to maintain Customer / Donator engagement, Recording Transaction Evidence for donations to Human Initiative Donators who distribute donations / assistance, and sending Transaction Evidence Records to Human Initiative Donators via Email.

During the Fieldwork Practices, Practice experienced problems, namely problems when receiving offline donations that entered the Human Initiative, as well as when carrying out the validation process of collecting donations by Human Initiative donors which will be described.

The suggestions that the practitioner can give are that students must be able to be fast and responsive to all existing situations, besides that the suggestion for the Human Initiative is to pay more attention to office facility services properly, the company also needs to be more planned in the work schedule as well as providing direction and supervision, especially for internship students so that work runs optimally, efficiently and on time.

Keywords : Customer Relation Management (CRM), Relationship Marketing, Advertising, Direct Marketing, Sales Promotion, Digital Marketing, Marketing Communication.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Divisi Marketing di Human Initiative (PKPU.Human Initiative)

Nama Praktikan : Cindy Natarina

Nomor Registrasi : 1705617016

Program Studi : S1 Manajemen

Menyetujui,

Pembimbing

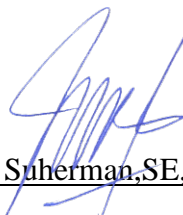


Agung Kresnamurti Rivai P, ST., M.M.

NIP. 197404162006041001

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen FE UNJ



Dr. Suherman, SE, M.Si.

NIP.197311162006041001

Seminar Pada Tanggal: 04 Desember 2020

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Koordinator Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Suherman, SE, M.Si.

NIP.197311162006041001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		

Dra. Basrah Saidani, M.Si

NIP. 196301191992032001



4 Januari 2021

Penguji Ahli

Shandy Aditya BIB, MPBS

NIP.198404082019031003

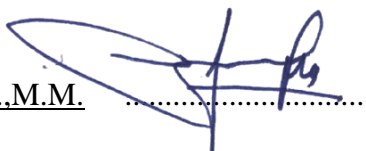


02 Januari 2021

Dosen Pembimbing

Agung Kresnamurti Rivai P, ST., M.M.

NIP. 197404162006041001



4 Januari 2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur praktikan panjatkan pada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya .serta kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada divisi *Marketing* di PKPU Human Initiative. Laporan ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

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

1. Dr. Ari Saptono SE, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Agung Kresnamurti Rivai P,ST.,M.M. selaku dosen Pembimbing Praktik Kerja Lapangan
3. Dr. Suherman ,SE, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ira Nurulia Selaku *Senior Manager Customer Relations Management Human Initiative*
5. Nabila Awalia Nurdini Selaku Staf *Front Office, CRM Human Initiative*
6. Septiria Irawati Selaku *Junior Manager Volunteer Human Initiative*
7. Elsa Fahmi Wijayanti Staf *Volunteer Management Human Initiative*
8. Teman-teman Karyawan *Human Initiative* yang telah menciptakan suasana kerja yang nyaman, menyenangkan ,serta produktif

9. Para sahabat dan teman-teman mahasiswa Manajemen 2017, dan terkhusus Manajemen D 2017 yang senantiasa memeberikan semangat untuk menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan
10. Semua pihak yang tidak dapat praktikan sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran praktikandalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan

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

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

Jakarta, 04 Desember 2020

Cindy Natarina

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	i
<i>EXECUTIVE SUMMARY</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan	4
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan.....	5
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan	7
E. Jadwal Waktu PKL	8
BAB II	11
TINJAUAN UMUM HUMAN INITIATIVE	11
A. Sejarah Human Initiative	11
B. Struktur Organisasi Human Initiative.....	19
C. Kegiatan Umum Perusahaan	21
BAB III.....	28
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	28

A. Bidang Kerja	28
B. Pelaksanaan Kerja	29
C. Kendala yang Dihadapi	51
D. Cara Mengatasi Kendala	52
BAB IV	53
KESIMPULAN.....	53
 A. Kesimpulan	53
 B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
DAFTAR LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan	9
Tabel I.2 Tahap Pelaporan Praktik Kerja Lapangan	10
Tabel II.1 Kantor Cabang Yang Dikelola Human Initiative	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Logo Human Initiative	18
Gambar II.2 Struktur Organisasi Human Initiative	19
Gambar III.1 Tampilan Work Flow Melakukan Validasi penghimpunan donasi,Donator Human Initiative	32
Gambar III.2 Tampilan Digital Platform Sigma	33
Gambar III.3 Tampilan Sigma pada Daftar Konfirmasi.....	33
Gambar III.4 Tampilan Sigma pada Proses Validasi.....	34
Gambar III.5 Tampilan Sigma pada Daftar Donasi.....	34
Gambar III.6 Tampilan CRM Solusi Peduli	35
Gambar III.7 Tampilan Rekapitulasi Data Pengiriman Donasi	36
Gambar III.8 Tampilan Work Flow Melakukan Rekapitulasi data Pengiriman Donasi oleh Donator Human Initiative	37
Gambar III.9 Tampilan Work Flow Melakukan Pencatatan bukti transaksi penerimaan donasi untuk Donator Human Initiative	39
Gambar III.10 Tampilan Pencatatan Bukti Transaksi Penerimaan Donasi untuk Donatur Human Initiative.....	40
Gambar III.11 Tampilan Work Flow Melakukan Pelayanan Offline Front Office kantor Human Initiative	44
Gambar III.12 Tampilan Praktikan Memberikan Layanan Offline Front Office kantor Human Initaitive	44
Gambar III.13 Tampilan Daftar Buku Tamu/Donator Human Initaitive	45
Gambar III.14 Tampilan Telfon Kantor Layanan Offline Front Office Human Initiative	45
Gambar III.15 Tampilan Kode Extension Telfon Kantor Human Initiative	46
Gambar III.16 Tampilan Pencatatan Bukti Transaksi Layanan Donasi Offline Human Initiative	46
Gambar III.17 Tampilan Work Flow Mempromosikan Program Internal Human Initiative yaitu “Insyallah Qurban”	49

Gambar III.18 Tampilan Program Internal “Insyallah Qurban” Human Initiative	50
Gambar III.19 Tampilan Kategori /Tipe Qurban yang di Tawarkan Pada Program Internal “Insyallah Qurban” Human Initiative.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan PKL	57
Lampiran 2 Daftar Hadir Selama PKL	58
Lampiran 3 Penilaian PKL	61
Lampiran 4 Log Harian Kegiatan PKL.....	62
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai PKL.....	68
Lampiran 6 Sertifikat PKL	69
Lampiran 7 Foto Praktikan Bersama Pembimbing PKL Human Initiative.	71
Lampiran 8 Meja kerja Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Di era globalisasi seperti saat ini tentunya menuntut perkembangan teknologi yang pesat baik itu merupakan Organisasi bidang Government maupun Non Government yang saling berlomba-lomba memajukan teknologi. perubahan serta perkembangan teknologi tersebut tentunya di tentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai, serta terintegritas, dan memiliki standarisasi untuk di pekerjaan, dan mampu bersaing dengan negara lain. Hal ini lah yang mendorong perusahaan menetapkan standar kualifikasi dalam menentukan Sumber Daya Manusia yang potensial untuk di pekerjaan, Menurut Samsudin (2006:22) Manajemen sumber daya manusia (human resource management) adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan ,pengembangan,penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai anggota organisasi atau perusahaan bisnis, selain penetapan standar SDM , Istansi juga melakukan pemberdayaan terhadap karyawan nya untuk menjalankan pelatihan keterampilan, yang berguna untuk mengasah *Softskill* yang di miliki pekerja agar mampu menjadi SDM yang kompeten di bidangnya . Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina, 2001:205),kualitas sumber daya manusia mengacu pada : Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*Skill*), *Abilities* (kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan. Pendidikan Merupakan termasuk Faktor utama yang menjadi pertimbangan serta Standar Kualitas dalam mempekerjakan Karyawan di era Globalisasi. saat ini Pendidikan merupakan peranan yang sangat

penting dalam membentuk karakter seseorang. Pendidikan yang dilakukan di perguruan tinggi masih terbatas pada pemberian teori dan praktek dalam skala kecil dengan intensitas yang terbatas. Agar dapat memahami dan memecahkan setiap masalah yang muncul perlu adanya pelatihan dalam dunia kerja yang dapat menunjang keterampilan dan kecakapan seseorang, maka mahasiswa/i perlu melakukan kegiatan pelatihan kerja secara langsung di instansi/lembaga yang relevan dengan program pendidikan yang diikuti.

Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu instansi Pendidikan sebagai penghasil lulusan sumber daya manusia terbaik untuk perusahaan atau instansi, mahasiswa berperan penting dalam menghadapi perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini.

Di Universitas Negeri Jakarta diadakannya program pelatihan kerja yang dapat melatih keterampilan dan kecakapan mahasiswa/i dalam menghadapi dunia kerja. Sehingga setelah lepas dari ikatan akademik di Universitas Negeri Jakarta, mahasiswa/i dapat memanfaatkan ilmu dan pengalaman yang telah diperoleh selama masa pendidikan dan masa pelatihan kerja untuk melanjutkan praktik di dunia kerja yang sebenarnya.

Salah satu program yang dapat ditempuh adalah dengan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau magang. Magang adalah kegiatan akademik (intrakulikuler) yang dilakukan oleh mahasiswa/i dengan melakukan praktek kerja secara langsung pada lembaga/instansi yang relevan dengan pendidikan yang diambil mahasiswa dalam perkuliahan. Bentuk kegiatan yang dilakukan adalah kerja praktek dengan mengikuti semua aktivitas di lokasi magang. Kegiatan ini sesuai dengan kurikulum program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta bahwa setiap mahasiswa/i

diwajibkan melaksanakan kegiatan magang tersebut. Magang digunakan sebagai bahan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE). Sesuai dengan tuntutan dari kurikulum pendidikan Sarjana, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Untuk memenuhi mata kuliah tersebut Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan adalah di "*Human Initiative*". *Human Initiative* ialah salah satu Non Government Organization (NGO) dan merupakan lembaga Kemanusiaan non Profit . yang merupakan salah satu wadah yang menyediakan informasi serta fasilitas donasi via online maupun secara langsung, baik untuk program bencana alam, peduli yatim, pendidikan, infaq& Shadaqoh serta kesehatan seperti pandemic covid 19 pada saat ini, yang tentunya memerlukan donasi yang dapat di salurkan kepada pihak yang membutuhkan.

Dalam proses penyaluran donasi untuk dapat di sampaikan kepada customer tentunya melibatkan proses *Marketing* di dalam pengelolaan sebuah instansi/lembaga oleh sebab itu praktikan di tempatkan pada divisi *Customer Relations Management* (CRM) yang merupakan salah satu divisi yang melibatkan proses *Marketing* di dalamnya .dimana praktikan dapat memenuhi mata kuliah Praktik Kerja lapangan dan untuk menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama Praktikan berkuliah di S1 Manajemen Konsentrasi Marketing Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Pemilihan *Human Initiative* sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah dikarenakan ditengah kondisi pandemic saat ini yang menjadi sorotan dunia serta memiliki dampak besar baik segi sosial, kesehatan, terkhususnya pada perkembangan serta pertumbuhan perekonomian dunia yang jatuh drastis, dengan hal-hal tersebut praktikan tertarik untuk memilih tempat praktik kerja lapangan di *Human Initiative*

yang merupakan salah satu Non Government Organization (NGO) dan merupakan lembaga Kemanusiaan non Profit, yang mewadahi serta informatif dalam memberikan informasi serta solusi untuk mengatasi program kemanusiaan untuk saling berbagi kepada yang membutuhkan melalui layanan donasi yang di sediakan oleh *Human Initiative* dapat berupa via online maupun secara langsung, baik untuk program bencana alam, peduli yatim, pendidikan, infaq& Shadaqoh serta kesehatan seperti pandemic covid 19 pada saat ini, selain itu praktikan ingin mengetahui lebih lanjut mengenai aktivitas pemasaran (*Marketing*) dengan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di *Human Initiative*, diharapkan dapat menambah dan mengembangkan kemampuan dasar praktikan dalam ilmu pemasaran, mendapatkan pengalaman di dunia kerja sesungguhnya, dan mengaplikasikan ilmu yang didapat selama menjalankan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

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

1. Maksud Praktik Kerja Lapangan (PKL)

- a) Untuk menambah pengalaman, wawasan, ilmu pengetahuan serta meningkatkan *skill* bidang *Management Marketing* sebelum memasuki dunia kerja.
- b) Mempunyai gambaran tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
- c) Mempelajari bidang kerja Praktikan, yakni pada Bagian *Customer Relations Management (CRM)* di *Human Initiative* .
- d) Membentuk pola pikir Praktikan dalam menghadapi masalah serta bisa mengambil keputusan-keputusan yang bijak dalam dunia kerja.

2. Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

- a) Dapat mendeskripsikan divisi *Customer Relation Management (CRM)* terkait kegiatan Pemasaran (*Marketing*) di *Human Initiative*.
- b) Dapat menjelaskan kegiatan-kegiatan selama menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) terkait dengan bidang pemasaran (*Marketing*).

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Adapun kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama praktikan melaksanakan kegiatan *Marketing* Di "*Human Initiative*" diharapkan antara lain:

1. Bagi Praktikan

- a) Melatih serta mengukur kemampuan mahasiswa sesuai dengan pengetahuan yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan.
- b) Praktikan dapat mengimplementasikan ilmu dan teori yang telah didapat selama perkuliahan dan merealisasikannya di dunia kerja.
- c) Praktikan menjadi lebih mengetahui bagaimana dunia kerja khususnya di *Human Initiative*
- d) Praktikan mendapat pengetahuan baru serta pengalaman bagaimana tugas-tugas *Marketing* di *Human Initiative*.
- e) Mengembangkan kemampuan berpikir Praktikan dalam bertindak untuk membuat keputusan dan memecahkan masalah yang kerap muncul selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a) Terjalannya kerja sama antara Universitas Negeri Jakarta dengan *Human Initiative*.
- b) Sebagai bahan masukan dan evaluasi program pendidikan di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) untuk menghasilkan tenaga-tenaga terampil sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau lembaga.
- c) Mendapatkan umpan balik (*Feedback*) berupa saran dan kritik untuk menyempurnakan dan memperbarui kurikulum yang sesuai dengan kriteria yang di butuhkan perusahaan pada saat ini.
- d) Mengetahui sejauh mana efektifitas antara kurikulum (materi perkuliahan, metode,dan media) yang di terapkan dengan dinamika dan kondisi dunia kerja sesungguhnya.

3. Bagi PKPU.Human Initiative

- a) Terjalannya kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi *Human Initiative* dengan Fakultas Universitas Negeri Jakarta.
- b) Instansi dapat melaksanakan *Corporate Social Responsibility (CSR)* karna telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan kegiatan PKL.
- c) terselesaikannya beberapa pekerjaan pada bagian Marketing yang ada di *Human Initiative*.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di *Human Initiative*, bagian *Customer Relations Management (CRM)*. Berikut adalah data lembaga tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan:

Nama Instansi : *Human Initiative*

Alamat : Jl. Anggrek No. 97 Curug, Cimanggis Kota Depok
Jawa Barat, 16453

Telepon : (021) 87780015

Fax : (021) 87780013

Website : <https://human-initiative.org/>

Email : hive@pkpu.org

Penempatan : *Customer Relations Management (CRM)*

Praktikan memilih Human Initiative sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan, yang merupakan Organisasi Kemanusiaan Dunia / *Non Government Organization* di Indonesia yang telah berdiri sejak 1999 hingga kini. Reputasi dan performa Human Initiative dikenal sangat baik terbukti dengan eksistensinya selama hampir dua puluh satu tahun, membuat praktikan tertarik dan berkeinginan untuk memiliki pengalaman berproses melalui program praktik kerja lapangan yang diwajibkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

E. Jadwal Waktu PKL

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

1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, praktikan mengurus seluruh kebutuhan dan administrasi yang diperlukan untuk mencari tempat PKL. Pada tanggal 28 Juli 2020 jam 10.00 WIB praktikan mengirimkan surat lamaran PKL dan CV ke email rekrutmen *Human Initiative*. Dan di hari itu pula praktikan dihubungi oleh bagian *human resource Human Initiative* dan diminta untuk datang wawancara Jam 14.00 WIB di kantor *Human Initiative*, Cimanggis Kota Depok , Jawa Barat.

Proses wawancara dilakukan langsung oleh *supervisor marketing*. Praktikan diwawancarai seputar CV yang di ajukan , dan pertanyaan tambahan lainnya terkait *Marketing*. Setelah dinyatakan lolos wawancara tersebut, Tanggal 29 Juli 2020 Praktikan di terima untuk melaksanakan PKL di *Human Initiative*. Setelah di terima PKL di *Human Initiative*. *Human Initiative* mengirimkan Surat Perjanjian Magang (SPM) melalui email kepada praktikan sebagai dokumen yang harus disetujui oleh praktikan. Lalu praktikan membuat surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan Mandiri di Biro Administrasi Akademik Keuangan dan Hukum (BAAKHUM) yang ditunjukkan kepada *Human Initiative*. Dalam beberapa hari kemudian praktikan menerima surat izin Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang sudah di kirim melalui email praktikan dan menyerahkannya ke Pihak *Human Initiative*.

2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan kegiatan PKL di *Human Initiative* dan ditempatkan di divisi *Marketing* membantu pekerjaan *Customer Relations Management (CRM)*. Praktikan melaksanakan PKL selama dua bulan terhitung dari 29 Juli 2020 sampai dengan 25 September 2020.

Customer Relations Management (CRM) di *Human Initiative* menetapkan Jam Kerja berkisar dari Jam 08.00 WIB sampai dengan jam 17.00 WIB. disesuaikan dengan kegiatan *Marketing* yang sedang dilaksanakan. Lama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan adalah 40 hari, dengan ketentuan kerja sebagai berikut :

Tabel I.1 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin - Kamis	08.00 - 17.00	12.00 - 13.00
Jum'at	08.00 - 17.00	11.30 - 13.00

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

Selama masa Pandemic Covid19 *Human Initiative* juga melaksanakan shift kerja karyawan (*Work From Home*) dan (*Work From Office*). Maka Untuk tempat pelaksanaan kerja divisi *Marketing* praktikan mengikuti jadwal yang telah diatur oleh *supervisor*, dimana dalam seminggu tempat kerjanya disesuaikan baik secara *Work From Home (WFH)* atau *Work From Office (WFO)*.

BAB II

TINJAUAN UMUM HUMAN INITIATIVE

A. Sejarah Human Initiative

1. Profil Human Initiative

Human Initiative berawal dari Lembaga Kemanusiaan Nasional, Pos Keadilan Peduli Umat yang disingkat menjadi PKPU Human Initiative. PKPU Human Initiative lahir dari krisis multidimensi yang melanda Indonesia sejak tahun 1997 hingga tahun 1999, yang diperparah dengan berbagai musibah bencana alam maupun kemanusiaan.

Berdasarkan hal tersebut di bentuk Yayasan PKPU Human Initiative melalui akte Notaris tanggal 10 Desember 1999 sebagai lembaga sosial pengelola bantuan masyarakat. Keinginan kuat untuk mengelola bantuan dengan profesional, tepat sasaran dan sampai kepada penerima manfaat yang benar-benar membutuhkan, membuat satu kebulatan tekad, mendirikan lembaga yang mewadahi tekad dan niat tersebut.

Beberapa nama yang menjadi awal lahirnya PKPU Human Initiative, antara lain adalah Dedi Sularso, Ahmad Zaki, dr. Naharus Surur, Sahabudin, Novel Ariyadi, dan drg. Hardiono. Berawal dari keinginan tulus berbagi kepada para korban konflik Ambon, kepedulian PKPU Human Initiative berkembang pada berbagai kalangan. Dari Aceh hingga Wasior, Papua. Sebagai Lembaga Kemanusiaan PKPU Human Initiative terus bekerja sesuai visi dan misinya.

Kemudian tanggal 8 Oktober 2001, PKPU ditetapkan sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) berdasarkan SK. Menteri Agama No. 441. Pada 22 Juli 2008, PKPU terdaftar di PBB sebagai NGO dengan “Special Consultative Status with the Economic Social Council”. Pada 29 Januari 2010, PKPU resmi terdaftar sebagai Organisasi Sosial Nasional berdasarkan Keputusan Menteri RI No. 08/Huk/2010, Serta pada 8 Oktober 2010 terdaftar di UNI Eropa dengan nomor registrasi EuropeAid ID No. 2010-CSD-1203198618. Setelah melakukan spin off pada awal tahun 2016, yang di pimpin oleh Bapak Agung Notowigono selaku President Human Initiative kala itu PKPU berfokus mengelola dana kemanusiaan, dan pada akhir tahun 2016 merubah nama menjadi PKPU Human Initiative , (PKPU Human Initiative : Annual Report , 2016).

17 tahun perjalanan PKPU Human Initiative bukanlah pencapaian, melainkan sebuah proses untuk meningkatkan semangat kepedulian dalam aksi kemanusiaan bersama donatur, mitra, dan relawan.

Memasuki usia ke-20 , lembaga Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Pada tahun 2019 terakhir resmi mengubah nama lembaga nya menjadi “*Human Initiative*”. Atau dikenal sebagai Organisasi Kemanusiaan Dunia yang diakui sebagai *Non Government Organization in Special Consultative Status with Economic Social Council at United Nation*.

Pergantian nama tersebut merupakan terobosan baru karna telah memasuki usia dua dekade. semenjak saat itu juga Human initiative melakukan pembaharuan terhadap desain Logo lembaga nya, dan saat ini Human Initiative berdiri dibawah pimpinan Bapak Tomy Hendrajati selaku (*President Of Human Initiative*).

Saat ini *Human Initiative* telah memiliki kantor Pusat dan beberapa kantor cabang di dalam negeri (Indonesia) serta cabang di luar negeri (Overseas) . Berikut ini adalah informasi cabang perusahaan yang dikelola oleh *Human Initiative*.

Tabel II.1 Kantor Cabang Yang Dikelola *Human Initiative*

-Kantor Pusat

No.	Cabang	Alamat
1.	Kantor Pusat	Jl. Raya Condet No. 27-G Batu Ampar Jakarta Timur 13520. Phone: (021) 87780015 Fax: (021) 87780013

-Kantor Cabang Dalam Negeri (Indonesia)

No.	Cabang	Alamat
1.	Human Initiative Bengkulu	Jalan Merapi Raya No. 92, Kel. Panorama Kec. Singaran Pati, Bengkulu 38226 Telp. (0736) 26425
2.	Human Initiative Riau	Jalan Paus Ujung No. 1 B, Simpang Arifin Ahmad Kel. Tangkerang Barat, Kec. Marpoyan Damai Pekanbaru 28282

		Telp. (0761) 8416191
3.	Human Initiative Bukittinggi	Jalan Prof. Dr. Hamka No. 24, Gurun Panjang Bukittinggi 26117 Telp. (0752) 624414
4.	Human Initiative Sumatera Barat	Jalan By Pass No. 16 B, Kel. Pasar Ambacang Kec. Kuranji, Padang 25152 Telp. (0751) 779260
5.	Human Initiative Sumatera Utara	Jalan Setia Budi No. 272 B, Kel. Tanjung Sari Kec. Medan Selayang, Medan 20132 Telp. (061) 8229273
6.	Human Initiative Aceh	Jalan Banda Aceh-Medan, Lr. Reformasi, Desa Santan Kec. Ingin Jaya, Aceh Besar 23371 Telp. (0651) 7315716
7.	Human Initiative Jawa Barat	Jalan Cikutra No.138, Bandung 40124 Telp. (022) 7100035
8.	Human Initiative Sulawesi Selatan	Jalan Tun Abd Razak, Perum Citraland Celebes Ruko Avenue Blok K 11, Kelurahan Tombolo, Kecamatan Somba Opu 90233, Kab Gowa Sulawesi Selatan

		Telp. (0411) 886033
9.	Human Initiative Kalimantan Timur	Jalan Soekarno Hatta KM 2 No. 20 Kel. Gunung Samarinda, Kec. Balikpapan Utara, 76125 Telp. (0542) 739500
10.	Human Initiative Jawa Timur	Jl. Ngagel Jaya Brt. II No.1, Pucang Sewu, Kec. Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60283 (031) 99441809
11.	Human Initiative Daerah Istimewa Yogyakarta	Jalan Prof. Dr. Sardjito No.4, Jetis Pasiraman Kel. Cokrodiningrat, Kec. Jetis, Yogyakarta 55233 Telp. (0274) 555041
12.	Human Initiative Jawa Tengah	Jalan Setiabudi No. 70, Semarang 50269 Telp. (024) 7477405
13.	Human Initiative Maluku	Jalan Kebun Cengkeh Komp. BTN Manusela Blok B/5-6, Lt. 2, Desa Batu Merah Kec. Sirimau, Ambon 97128 Telp. (0911) 3827345

-Kantor Cabang Luar Negeri (Overseas)

No.	Cabang	Alamat
1.	Human Initiative Australia	Bankstown, New South Wales, Sydney, Australia
2.	REPRESENTATIF	Amerika, Arab Saudi, Jerman, Australia, Jepang Malaysia, Singapura, Qatar, Taiwan, Turki, dan Uni Emirat Arab.
3.	Human Initiative United Kingdom	7 Leamington Crescent, Harrow Middlesex HA2 9HH
4.	Human Initiative Korea Selatan	Busan Indonesia Center 3rd Floor 1900 Geumgok-dong Buk-gu, Busan Telp. +8210 4996 9061

Sumber: data diolah oleh praktikan

2. Visi dan Misi Human Initiative

Visi Human Initiative adalah:

“Menjadi organisasi kemanusiaan dunia terpercaya dalam membangun kemandirian”.

Misi Human Initiative adalah:

1. Mendayagunakan program kegawatdaruratan, pemulihan, dan pemberdayaan dalam meningkatkan kualitas dan kemandirian penerima manfaat.
2. Menjalin kemitraan dan kolaborasi antar manusia, dunia usaha, pemerintah, media, dunia akademis dan organisasi masyarakat sipil (Civil Society Organization –CSO) lainnya atas dasar keselarasan nilai-nilai yang di anut lembaga.
3. Melakukan kegiatan studi, riset, pengembangan, dan pembangunan kapasitas yang relevan bagi peningkatan, efektivitas peran organisasi masyarakat sipil, dalam memberikan alternatif solusi dan/atau inovasi terhadap krisis kemanusiaan yang berlarut-larut (protracted crisis).
4. Membangun kapasitas dan kompetensi organisasi yang efektif, inovatif, akuntabel dan berorientasi kepada kualitas pelayanan.
5. Mengembangkan program-program yang bersifat advokasi baik secara mikro, meso dan makro guna mendorong keadilan dan kesetaraan di masyarakat.

3. Logo Perusahaan

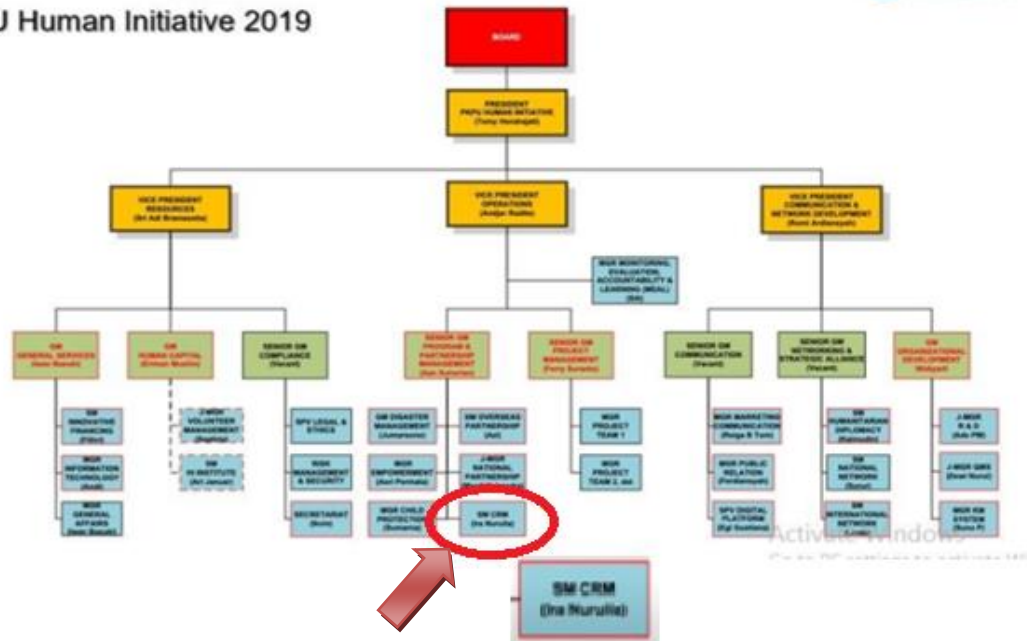


Gambar II.1 Logo *Human Initiative*

Sumber: <https://human-initiative.org/>

B. Struktur Organisasi Human Initiative

Struktur Organisasi Lengkap
PKPU Human Initiative 2019



Gambar II.2 Struktur Organisasi *Human Initiative*

Sumber : <http://human-initiative.org>

Struktur organisasi Human Initiative dipimpin oleh seorang *President* yang dibantu oleh tiga *Vice President* yaitu *Vice President Resource*, *Vice President Operations* dan *Vice President Communication & Network Development*.

Pertama, *Vice President Resource* membawahi *GM General Services*, *GM Human Capital* dan *SGM Compliance*. Kedua, *Vice President Operations* membawahi *SGM Program & Partnership Management* dan *SGM Project Management*. Kemudian yang terakhir *Vice President Communication & Network Development* membawahi *SGM*

Communication, SGM Networking & Strategic Alliance, dan GM Organizational Development.

Praktikan melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan pada Sub Divisi *Customer Relations Management (CRM)* yang merupakan bagian dari Divisi *Programs and Partnership Management* yang bertanggung jawab langsung kepada *Senior General Manager Programs and Partnership Management*. Adapun tugas dari *SGM Programs and Partnership Management Human Initiative* adalah bertugas untuk membangun hubungan baik dengan Mitra/donator Human Initiative agar dapat meningkatkan volume transaksi, kepuasan donor, menangani keluhan, retensi donor-donor lama, dan menawarkan program-program baru HI.

Adapun tanggung jawab *Senior Manager CRM* yaitu:

- 1) Meyakinkan customer menerima layanan secepat mungkin
- 2) Menghubungi customer baru dan memberikan informasi mengenai produk-produk yang di jual dengan baik dan benar
- 3) Melakukan kunjungan dan memaintaning donor lama
- 4) Memberikan laporan perkembangan donator setiap bulannya kepada SGM
- 5) Membuat laporan analisis baik pusat dan cabang terkait program yang di sukai oleh donator setiap bulan.
- 6) Melakukan *Planning, Organizing, Controlling* , dan *Evaluating*.
- 7) Memberikan penilaian pekerja setiap semester.

Adapun tanggung jawab *Customer Relations Management (CRM)* yaitu:

- 1) Melakukan Validasi penghimpunan donasi ,donator *Human Initiative*

- 2) Melakukan Rekapitulasi data Pengiriman Donasi oleh Donator *Human Initiative* guna keperluan customer Relationship (Menjaga engagement customer/donatur *Human Initiative*).
- 3) Melakukan Pencatatan bukti transaksi penerimaan donasi untuk Donatur *Human Initiative* yang menyalurkan dana donasi /bantuan serta mengirimkan Pencatatan bukti transaksi atas penerimaan donasi kepada donator *Human Initiative* melalui Email
- 4) Memberikan Pelayanan Offline Front Office kantor (Melayani Mendata, dan Mengawasi Eksternal yang datang ke *Human Initiative* , Menerima Telfon Eksternal/Internal, Menerima donasi masuk, Serta Merekap data Telefon Eksternal/Internal)
- 5) Turut Mempromosikan Program Internal *Human Initiative* yaitu “Insyallah Qurban” pada Hari Raya Idul Adha 1441 H tahun 2020 yang merupakan sebagai bagian dari tugas *Customer Relation Management (CRM)*

C. Kegiatan Umum Perusahaan

Sebagai organisasi kemanusiaan dunia yang telah memiliki banyak mitra kerja di dalam dan luar negeri, Human Initiative mengembangkan jaringan dan penggalangan bantuan, aktif dalam diplomasi kemanusiaan dan kegiatan pemberian bantuan untuk menciptakan kemandirian. Human Initiative dalam kiprahnya berupaya untuk berkontribusi dalam penyelesaian kasus – kasus kemanusiaan ditingkat regional maupun internasional.

Human Initiative mengoptimalkan dana yang dihimpun dengan menetapkan strategi pendayagunaan kedalam 5 (lima) *cluster*, yaitu : *Microfinance and Economic Empowerment, Social Services, Education and Child Protection, Health Program, dan Disaster Risk Management.*

Cluster 1 : Microfinance and Economic Empowerment

Program ini memberikan intervensi kepada dhuafa berupa penyaluran modal usaha dengan pendekatan kelompok. Penyaluran dana dilakukan pendampingan, mengembangkan & meningkatkan kapasitas kelompok dalam manajemen usaha mikro, pengelolaan ekonomi rumah tangga, pembukuan usaha, motivasi, & manajemen lembaga keuangan mikro. Memfasilitasi Program Sekolah Entrepreneur dan program pemberdayaan ekonomi *One Village One Product (OVOP)*. Program ini berupaya mengembangkan potensi daerah agar dapat menghasilkan satu produk kelas global yang unik dan khas dengan memanfaatkan sumber daya lokal, melalui proses transfer pengetahuan, informasi, teknologi dan jaringan bisnis yang mendukung pemberdayaan.

Cluster 2 : Social Services

Program layanan langsung (*charity*) diberikan bagi dhuafa yang tidak masuk kategori pemberdayaan. Misalnya, dhuafa yang menderita sakit kronis dan perlu tindakan segera, maka dilayani dengan program Layanan Pendampingan Orang Sakit. Layanan ini meliputi pembuatan surat – surat pendukung, pendampingan selama operasi, dan pasca operasi. Layanan lainnya adalah layanan antar jenazah *Laa Tahzan*, Wisata Yatim dan Belanja Bareng Yatim. Pada tahun 2011 Program Belanja Bareng Yatim meraih penghargaan dari Museum Rekor Indonesia kategori penyelenggaraan acara Belanja Bareng Yatim serentak di 16 kota dengan peserta terbanyak.

Cluster 3 : Education and Child Protection

Pemberdayaan di bidang pendidikan dengan mengusung Program Beasiswa Nusantara, dengan sasaran pelajar dari keluarga miskin dan yatim. Program Beasiswa Nusantara juga diberikan kepada mahasiswa, dengan kewajiban untuk aktif sebagai relawan Human Initiative. Sasaran program ini juga memberikan dana Bedah Sekolah untuk sekolah – sekolah yang sudah tidak layak secara fisik, baik di daerah perkotaan dan terpencil.

Cluster 4 : Health Program

Human Initiative secara proaktif melalui Program Prosmiling yang terdiri dari pemeriksaan & pengobatan umum dan gigi, pemberian Paket Makanan Tambahan (PMT) Balita, pemberantasan jentik nyamuk, serta penyuluhan kesehatan. Program lainnya adalah Budarzi (Ibu Sadar Gizi) dengan konsep pemberdayaan perempuan dan kesadaran masyarakat akan kesehatan gizi dan tumbuh kembang balita. Program *Community TB Care*, upaya memberantas penyakit tuberkulosis, serta Program Komunitas Hijau, yaitu peningkatan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) dan sarana sarana air bersih dan sanitasi masyarakat.

Cluster 5 : Disaster Risk Management

Human Initiative berupaya mengurangi resiko bencana melalui pemberdayaan potensi dan kapasitas masyarakat setempat melalui dua program yaitu Program Kampung Tangguh dan Sekolah Siaga Bencana. Kedua program ini mengajarkan masyarakat untuk mengenali potensi bencana dan hal – hal yang diperlukan untuk menghadapi serta menyelamatkan diri ketika bencana terjadi. Human Initiative juga menyiapkan tim yang siap diterjun menanggulangi

ketika bencana terjadi, tim ini akan menjalankan program sesuai dengan fase – fase bencana.

Marketing Mix (7P) dalam ke-5 kegitan umumn perusahaan (*General Company*) *Human Initiative* meliputi:

- **Product (Produk)** : Product atau Jasa dalam kegiatan ini meliputi jasa penyaluran donasi, sebagai wadah menyediakan informasi serta fasilitas donasi via online maupun secara langsung yang meliputi ke 5 program sebelumnya yaitu (*Microfinance and Economic Empowerment, Social Services, Education and Child Protection, Health Program, Disaster Risk Management*)
- **Price (Harga)** : program ini tidak mematok harga khusus karena merupakan program jasa sukarela, baik berdonasi langsung maupun dengan berpartisipasi dalam kegiatan di lapangan, maka harga tidak di tarifkan (seikhlasnya/sukareala)
- **Place (Tempat):** kegiatan ini dapat terselenggarakan /melayani pada berbagai tempat kantor cabang Human Initiative yang tersebar 13 cabang dalam negeri (Indonesia) serta 4 cabang luar negeri (Overseas) ,untuk tempat layanan di sesuaikan pada daerah yang terkendala/ membutuhkan bantuan untuk segera di tangani oleh pihak Human Initiative yang mencakup daerah di Indonesia maupun 4 cabang Luar negeri Human Initiative (Australia, Representatif, United Kingdom, Korea Selatan).

- **Promotions (Promosi) :**

- **Sales Promotion:** Program layanan donasi Human Initiative di promosikan juga melalui spanduk, banner, pamflet yang menjabarkan informasi seputar program yang terselenggara
- **Personal Selling:** promosi langsung tatap muka dengan customer di lakukan pada layanan *Offline Front Office* , kantor *Human Initiative* dimana donator berbicara langsung face to face dengan pihak company mengenai program yang di tawarkan
- **Public Relation:** Humas Human Initiative tentunya turut aktif dalam mempromosikan program baik melalui pengumuman langsung serta melalui platform digital human initiative <https://human-initiative.org/> dan melalui sosial media lainnya.
- **Advertising:** advetising program internal human initiative di promosikan melalui sosial media berupa instagram, serta melalui video youtube khusus Human Initiative yang menjelaskan berbagai program yang di tawarkan
- **Direct marketing:** mempromosikan langsung di lakukan pada layanan *Offline Front Office*, menjelaskan program yang di tawarkan serta menarik perhatian donator untuk tertarik pada program yang di tawarkan
- **Woth of Mouth:** informasi dari orang ke orang melalui komunikasi lisan yang dikeluarkan dari

mulut, tentunya terjadi secara tidak langsung dalam kegiatan promosi terkait program Human Initiative ,satu orang yang mengetahui informasi menyebarkannya kembali kepada orang lain sehingga pesan di terima di sekitar masyarakat sehingga mengetahui program yang sedang berlangsung.

- **People (Orang)** : karyawan Human Initiative yang terlibat dalam kegiatan tersebut seluruh karyawan Human Initiative yang tersebar di berbagai cabang dimana masing-masing cabang terdiri atas 15 orang karyawan tetap, 226 karyawan kontrak,serta 48 mitra yang total dari masing-masing cabangnya 289 karyawan
- **Process (Proses):** proses donasi dalam kegiatan ini dapat melalui online maupun datang langsung pada layanan offline Front Office ,kantor Human Initiative,
 - Proses donasi online: donator dapat berdonasi/menjadi relawan dengan memilih pilihan pada laman <https://human-initiative.org/> , donator dapat langsung mentransfer donasi seikhlasnya /tidak di tarif harga, setelah itu donator akan menerima pencatatan bukti transaksi (kwitansi) atas donasi yang diberikan melalui Human Initiative ,kwitansi di kirimkan melalui email donator, yang di kirimkan oleh pihak CRM Human Initiative, setelah itu donasi akan di kumpulkan sampai batas waktu yang di tentukan ,dan akan di salurkan langsung kepada pihak yang membutuhkan baik memberikan nya dalam bentuk

bantuan sosial,kebutuhan pokok, maupun uang tunai

- Proses donasi langsung: proses penyaluran bantuan sama seperti proses online hanya saja yang membedakan ialah donator berdonasi dengan datang secara langsung ke kantor Human Initiative menggunakan layanan Offline Front Office, donator meyalurkan donasi dapat berupa tunai/debit yang diserahkan langsung kepada pihak CRM yang berjaga di layanan Offline Front Office , setelah itu pihak Customer Relation Management akan memberikan pencatatan bukti transaksi (kwitansi) yang di tuliskan langsung dan di berikan berupa fisik kepada donator sebagai bukti telah menggunakan layanan donasi Human Initiative.

-Physical Evidence (Tampilan Fisik): bukti fisik yang dimiliki dapat berupa data Donator yang di Rekap oleh pihak *Customer Relation Management (CRM)* guna memfollow up donator untuk menawarkan program Human Initiative selanjutnya guna menjaga engagement antara donator dengan perusahaan ,sehingga donator tertarik untuk kembali mempercayai serta menggunakan layanan yang di berikan (*Customer Loyalty*)

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Praktikan ditempatkan pada divisi *Customer Relation Management (CRM)* di *Human Initiative*. *Customer Relation Management (CRM)* merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua “titik sentuhan” pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan (kartika imasari, 2011) Pada divisi tersebut praktikan mengimplementasikan seluruh pelajaran yang telah praktikan dapatkan selama mengikuti perkuliahan pada Programs Studi Strata Satu Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Praktikan melaksanakan beberapa bidang pekerjaan rutin yang dilakukan selama mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, pada Divisi *Customer Relation Management (CRM)*, diantaranya:

- 1) Melakukan Validasi penghimpunan donasi ,donator *Human Initiative*
- 2) Melakukan Rekapitulasi data Pengiriman Donasi oleh Donator *Human Initiative* guna keperluan customer Relationship (Menjaga engagement customer/donatur *Human Initiative*).
- 3) Melakukan Pencatatan bukti transaksi penerimaan donasi untuk Donatur *Human Initiative* yang menyalurkan dana donasi /bantuan serta mengirimkan Pencatatan bukti transaksi atas penerimaan donasi kepada donator *Human Initiative* melalui Email

- 4) Memberikan Pelayanan Offline Front Office kantor (Melayani Mendata, dan Mengawasi Eksternal yang datang ke *Human Initiative* , Menerima Telfon Eksternal/Internal, Menerima donasi masuk, Serta Merekap data Telefon Eksternal/Internal)
- 5) Turut Mempromosikan Program Internal *Human Initiative* yaitu “Insyallah Qurban” pada Hari Raya Idul Adha 1441 H tahun 2020 yang merupakan sebagai bagian dari tugas *Customer Relation Management (CRM)*

B. Pelaksanaan Kerja

Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) terhitung dari mulai 29 Juli 2020 s.d 25 September 2020. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan pada Hari Senin-Jumat pukul 08.00- 17.00 WIB, Yang berlokasi di Jl. Anggrek No. 97 Curug, Cimanggis Kota Depok, Jawa Barat, 16453. Sebelum Praktikan di beri tugas serta tanggung jawab , Praktikan terlebih dahulu di berikan *briefing* oleh penanggung jawab. Praktikan menyambut baik karena dengan adanya Praktik Kerja Lapangan ini praktikan mendapatkan pengalaman baru tentang bagaimana dunia kerja sebenarnya, teman dsn keluarga baru, praktikan dapat mengimplementasikan ilmu dan teori yang didapat selama kuliah dan menerapkannya di dunia kerja, serta Praktikan dapat belajar secara langsung tentang bagaimana mengatasi kendala dalam bekerja secara profesional.

Hari pertama praktikan di kenalkan kepada seluruh karyawan dan rekan magang yang hadir di kantor “*Human Initiative*”. Kemudian praktikan di berikan pengarahan mengenai tugas serta tanggung jawab selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) , pada Divisi *Customer Relations Management (CRM)* di antara nya yaitu:

1. Melakukan Validasi penghimpunan donasi ,donator *Human Initiative*

Pada kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) praktikan di beri tugas rutin serta tanggung jawab untuk menangani Validasi data penghimpunan donasi ,donator *Human Initiative* untuk di jadikan Rekapitulasi data donatur *Human Initiative* yang berguna dalam menganalisa serta membantu dalam pengambilan keputusan (*Decision Making*), pengambilan keputusan guna mencapai sasaran atau target manajemen khususnya pada divisi *Customer Relations Management(CRM)*, Validasi data donatur juga dapat berguna untuk keperluan customer relationship dalam menjaga hubungan (engagement) antara customer/donator dengan *Human Initiative*, dengan memfollow up kembali customer/donator yang telah berpartisipasi dalam penyaluran donasi *Human Initiative*, agar dapat terciptanya loyalitas pelanggan/customer/donator. Untuk mempercayai layanan yang di berikan oleh “*Human Initiative*”

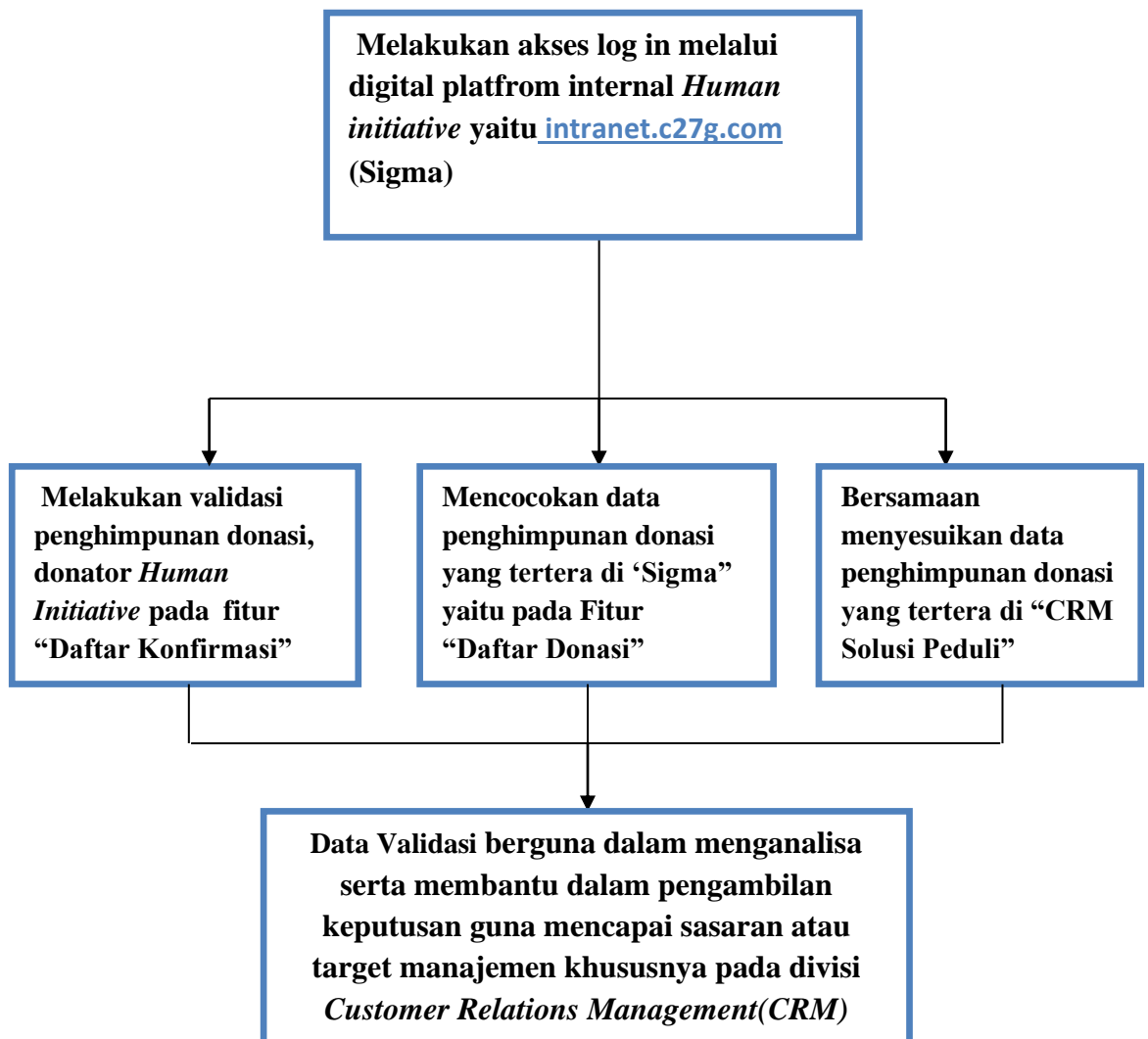
Beberapa hal yang harus di perhatikan dalam Melakukan Validasi penghimpunan donasi ,donator *Human Initiative* meliputi:

- Melakukan akses log in melalui digital platform internal “*Human initiative*” yaitu intranet.c27g.com atau di sebut juga “Sigma” yang merupakan platform yang di gunakan untuk akses Validasi penghimpunan donasi ,donator *Human Initiative*
- Setelah melakukan akses Log in melalui digital platform “Sigma” lalu langkah selanjutnya dengan mengklik fitur “Daftar Konfirmasi” .
- Pada fitur “Daftar Konfirmasi” terlebih dahulu pilih Status daftar donasi yang ingin di “Validasi” dan selanjutnya akan menampilkan keterangan detail mengenai penerimaan donasi oleh donator *Human Initiative*, praktikan dapat Menyesuaikan data

donator yang tertera pada sigma, dengan yang tertera pada lembar rekening koran atau di lampirkan pada fitur bukti transfer di “Sigma”.

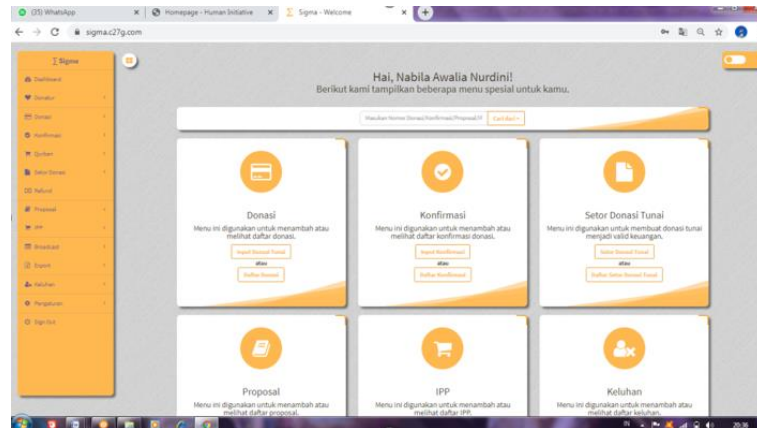
- Setelah menyesuaikan serta memastikan bahwa data donator telah valid maka langkah berikutnya melakukan “Validasi Penghimpunan Donasi” donator *Human Initiative*.
- Saat mengklik fitur “Validasi” pada sigma maka akan muncul tampilan produk donasi oleh donator *Human Initiative*, jika nama donator serta keterangan lainnya sama maka ,produk donasi dapat di “Kaitkan” serta dapat memperbarui data donasi yang sudah di dibandingkan pada data Konfirmasi, maka kemudian data donator akan berubah status menjadi “Sudah diPasangkan” yang artinya data penghimpunan donasi oleh donator *Human Initiative* telah “ter-Validasi” oleh pihak *Customer Relation Management (CRM) Human Initiative* atau dapat di katakan data yang tertera pada Sigma telah akurat (valid).
- Di samping melakukan validasi, secara bersamaan juga ada beberapa hal yang perlu di perhatikan, yaitu pencocokan data melalui Platfrom ”CRM Solusi Peduli” *Human Initiative* ini merupakan sejenis website khusus yang di gunakan oleh *Customer Relation Management (CRM) Human Initiative* untuk melihat transaksi donasi oleh donator yang akurat (valid) yang kemudiaan dapat menjadi acuan untuk mencocokkan data penghimpunan donasi yang tertera di ‘Sigma” yaitu pada Fitur “Daftar Donasi” , yang akan menampilkan seluruh data donator yang telah berpartisipasi dalam berdonasi di *Human Initiative*, data pada “Sigma” tersebut harus di pastikan sama yang terdaftar pada “CRM Solusi Peduli”, hal yang perlu di perhatikan meliputi (nama donator, nominal donasi,jenis produk donasi,tanggal donasi,bank tujuan dll) apabila semua nya telah di pastikan sama dengan yang tertera pada CRM Solusi Peduli maka dapat mengubah status nya menjadi

“*Confirmed*” dan kemudian Submit, dan sebaliknya jika ada beberapa hal yang tertera pada sigma tidak cocok maka perlu menyunting atau ubah keterangan donasi menjadi sama seperti yang tertera pada CRM Solusi Peduli barulah dapat melakukan perubahan status menjadi *Confirmed* dan kemudian Submit.



Gambar III.1 Tampilan Work Flow Melakukan Validasi penghimpunan donasi ,donator *Human Initiative*

Sumber:Diolah oleh Praktikan



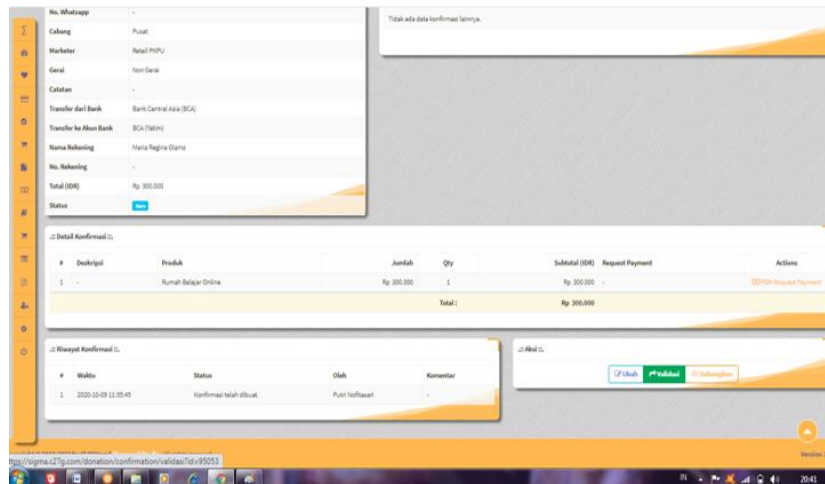
Gambar III.2 Tampilan Digital Platform Sigma

Sumber: Diolah oleh Praktikan

No. Pendaftaran	No. Rekening	Nama Donor	Cabang	Saldo/Total Rp.	Tanggal Konfirmasi	Bank
1	C.011-000001	Koko Setawan	Pusat	WhatsApp	Rs. 25.000	Bank Syariah Mandiri (BSM)
2	C.011-000002	Koko Setawan	Pusat	WhatsApp	Rs. 25.000	Bank Syariah Mandiri (BSM)
3	C.011-000003	Hochamad Al-Insulahi	Pusat	WhatsApp	Rs. 300.000	CIBI Mega
4	C.011-000004	Nada Fari	Pusat	WhatsApp	Rs. 100.000	Bank Syariah Mandiri (BSM)
5	C.011-000005	Qamillah Bhanca	Pusat	WhatsApp	Rs. 300.000	Bank Syariah Mandiri (BSM)
6	C.011-000006	Sharif Andriani	Pusat	WhatsApp	Rs. 1.000.000	Bank Central Asia (BCA)
7	C.011-000007	Halima	Pusat	WhatsApp	Rs. 300.000	Bank Permata
8	C.011-000008	Alif Han Tjaja Ridwan	Pusat	WhatsApp	Rs. 300.000	Bank Mandiri
9	C.011-000009	Haniyqarni	Pusat	WhatsApp	Rs. 300.000	Bank Negara Indonesia (BNI)
10	C.011-000010	Haniyqarni	Pusat	WhatsApp	Rs. 700.000	Bank Central Asia (BCA)
11	C.011-000011	Suryo Junglin	Pusat	WhatsApp	Rs. 300.000	Bank Mandiri
12	C.011-000012	Zahra Nur Padawan	Pusat	WhatsApp	Rs. 700.000	-
13	C.011-000013	Sri Agustini Kurniasari	Pusat	WhatsApp	Rs. 1.000.000	Bank Mandiri
14	C.011-000014	Ryvi	Pusat	WhatsApp	Rs. 300.000	Bank Syariah Mandiri (BSM)
15	C.011-000015	Agnia Widjaya	Pusat	WhatsApp	Rs. 400.000	-
16	C.011-000016	Rina Diponegoro	Pusat	WhatsApp	Rs. 1.000.000	Bank Central Asia (BCA)
17	C.011-000017	-	Pusat	WhatsApp	Rs. 3.000.000	Bank Central Asia (BCA)

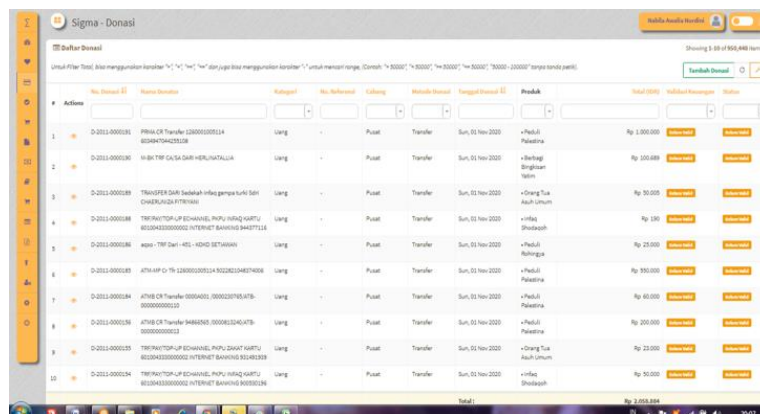
Gambar III.3 Tampilan Sigma pada Daftar Konfirmasi

Sumber: Diolah oleh Praktikan



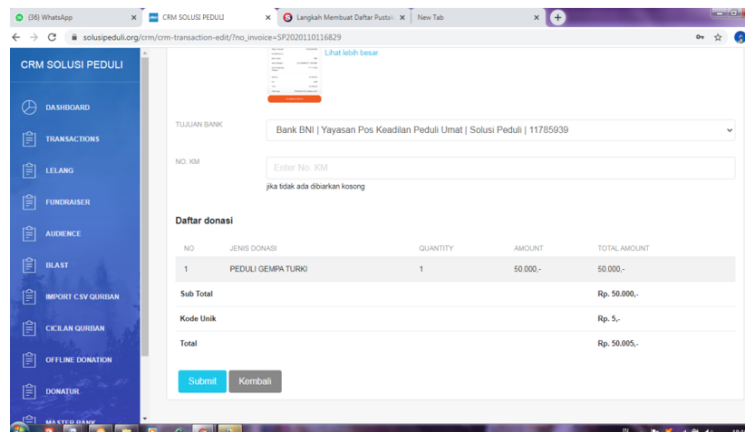
Gambar III.4 Tampilan Sigma pada Proses Validasi

Sumber:Diolah oleh Praktikan



Gambar III.5 Tampilan Sigma pada Daftar Donasi

Sumber:Diolah oleh Praktikan



Gambar III.6 Tampilan CRM Solusi Peduli

Sumber:Diolah oleh Praktikan

- Melakukan Rekapitulasi data Pengiriman Donasi oleh Donator *Human Initiative* guna keperluan customer Relationship (Menjaga engagement customer/donatur *Human Initiative*).

Pada kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) praktikan di beri tugas rutin serta tanggung jawab untuk menangani Rekapitulasi data Pengiriman Donasi oleh Donator *Human Initiative* guna keperluan customer Relationship (Menjaga engagement customer/donatur *Human Initiative*).

Beberapa hal yang harus di perhatikan dalam Melakukan Rekapitulasi data Pengiriman Donasi meliputi:

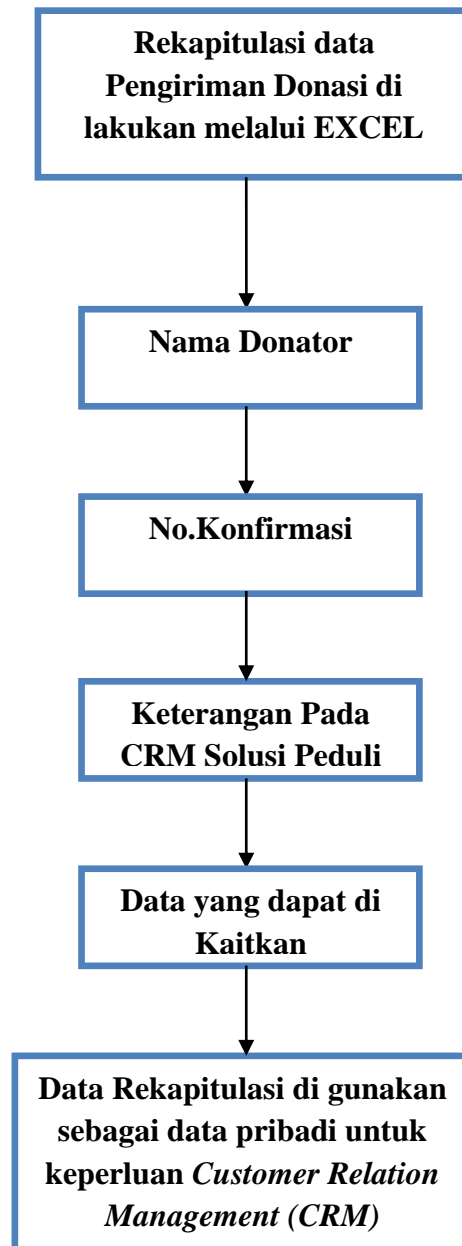
- Selain merekap data Pengiriman Donasi oleh Donator pada platform “Sigma” ,Rekapitulasi juga di lakukan melalui data **EXCEL** yang di gunakan sebagai data pribadi untuk keperluan *Customer Relation Management (CRM)* guna keperluan customer Relationship (Menjaga engagement customer/donatur *Human Initiative*).

- Ketika merekap data Pengiriman Donasi oleh Donator *Human Initiative* hal yang perlu di perhatikan pada kolom Excel ialah
 - Nama Donator:** yaitu Nama donator yang telah berpartisipasi dalam berdonasi di *Human Initiative*
 - No.Konfirmasi:** ialah kode khusus yang telah tertera pada Sigma untuk masing-masing donator yang turut berpartisipasi dalam berdonasi.
 - Keterangan Pada CRM Solusi Peduli:** ketika melakukan pencocokan data donasi pada Sigma dan CRM Solusi Peduli, praktikan mengidentifikasi keterangan yang dapat di rekap di excel, keterangan bervariasi tergantung data yang di identifikasi sebelumnya pada Sigma dan CRM Solusi Peduli.
 - Data yang dapat di Kaitkan:** Pada kolom Excel ini memberikan tanda Ceklist untuk data Pengiriman Donasi oleh Donator *Human Initiative* yang dapat di kaitkan (valid).

NO.	NAMA	No. Konfirmasi	KET. SOLUSI PED	YANG DAPAT DI KAITKAN
1	Pia	2009-000445	Di Ulangi	
2	Inera Annisa	2009-000449	Di Ulangi	
3	Jahriha Pradomo	2009-000447	Di Ulangi	
4	Inda Intan	2009-000446	Di Ulangi	
5	Abdul majid	2009-000444	Di Ulangi	
6	Adeth	2009-000441	Unggah	
7	Grego D. Barusa dari Arm M Yunus Barusa	2009-000439	Unggah	
8	Anonim	2009-000676	Di Ulangi	
9	Hedyanto	C-2009-0001279	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma di daftar donasi sigma TIDAK ADA	
10	Kamila Mirza Riz	C-2009-0001445	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma di daftar donasi sigma ADA	
11	YAMTU DAM	C-2009-0000229	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
12	Rendira Beverly	C-2009-0000228	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
13	Agiu, Sora Rofia	C-2009-0000208	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
14	Tuti Yustari	C-2009-0000324	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
15	Pratiwi Satri	C-2009-0000223	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
16	Ashy Supena	C-2009-0000222	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
17	Hera Eko Yanto	C-2009-0000220	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
18	Isak Mardiana	C-2009-0000219	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
19	Vetty Mawati	C-2009-0000202	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
20	Taufiq	C-2009-0000201	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
21	Eko Hoesanto	C-2009-0000204	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
22	Koko Subawan	C-2009-0000203	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
23	Lisawati Wono Wihandoro	C-2009-0000202	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
24	Suzanna Riana	C-2009-0000200	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
25	Saputra Pratiwi	2009-0000208	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
26	Rachma Mariani	2009-0000207	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V
27	Nina Oera Al Rifa'i	C-2009-0000480	tidak ada no ref nya gabisa cari di sigma	V

Gambar III.7 Tampilan Rekapitulasi Data Pengiriman Donasi

Sumber: Diolah oleh Praktikan



Gambar III.8 Tampilan Work Flow Melakukan Rekapitulasi data Pengiriman Donasi oleh Donator *Human Initiative*

Sumber:Diolah oleh Praktikan

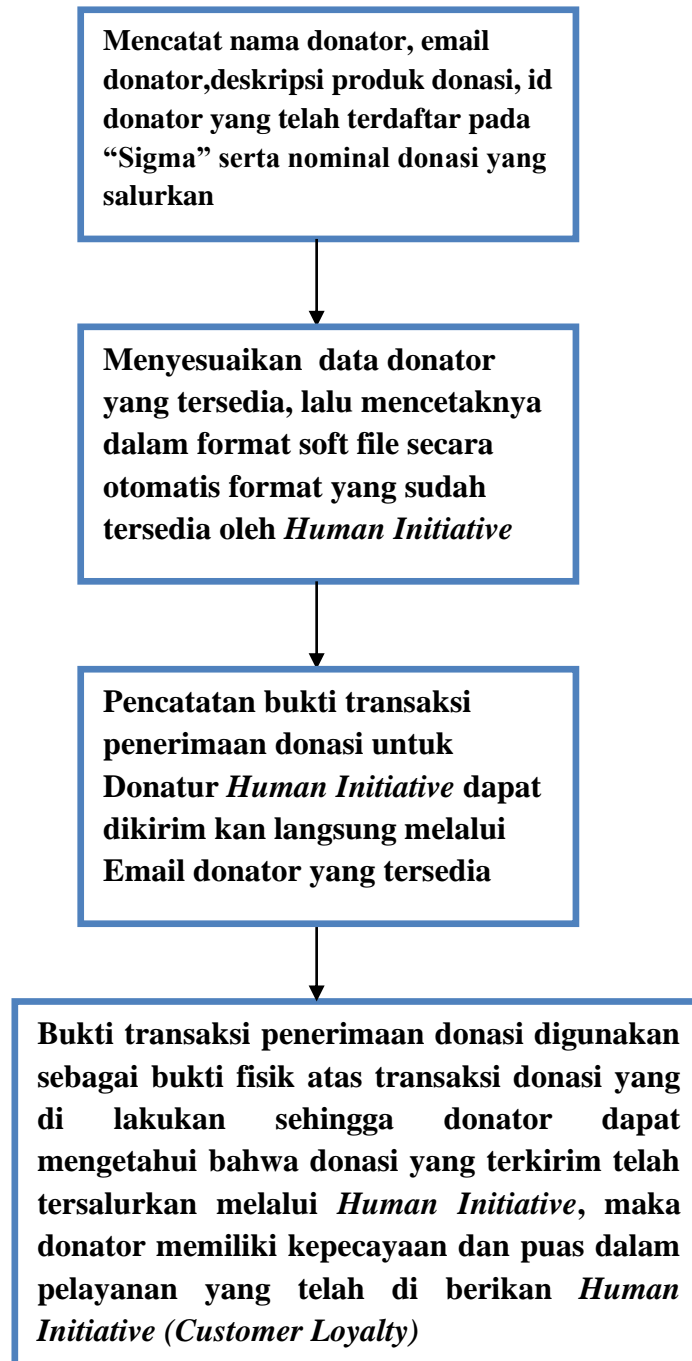
3. Melakukan Pencatatan bukti transaksi penerimaan donasi untuk Donatur *Human Initiative* yang menyalurkan dana donasi /bantuan serta mengirimkan Pencatatan bukti transaksi atas penerimaan donasi kepada donator *Human Initiative* melalui Email

Pada kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) praktikan di beri tugas rutin serta tanggung jawab untuk menangani Pencatatan bukti transaksi penerimaan donasi untuk Donatur *Human Initiative* serta mengirimkan Pencatatan bukti transaksi melalui Email .

Beberapa hal yang harus di perhatikan dalam Melakukan Pencatatan bukti transaksi penerimaan donasi meliputi:

- Ketika melakukan Pencatatan bukti transaksi penerimaan donasi untuk Donatur *Human Initiative* yang menyalurkan dana donasi /bantuan praktikan perlu mencatat nama donator, email donator, deskripsi produk donasi, id donator yang telah terdaftar pada “Sigma” serta nominal donasi yang salurkan, pencatatan di terapkan pada format yang sudah tersedia oleh *Human Initiative*. Praktikan hanya perlu menyesuaikan sesuai data donator yang tersedia, lalu mencetaknya dalam format soft file
- Kemudian Pencatatan bukti transaksi penerimaan donasi untuk Donatur *Human Initiative* dapat dikirim kan langsung melalui Email donator yang tersedia.
- Dengan hal tersebut maka donator dapat mengetahui bahwa donasi yang terkirim telah tersalurkan melalui *Human Initiative*, sehingga donator memiliki kepercayaan dan puas dalam pelayanan yang telah di berikan *Human Initiative (Customer Loyalty)*, salah satu tujuan utama aktivitas

pemasaran seringkali di lihat dari pencapaian loyalitas pelanggan melalui startegi pemasaran (Dwi Aryani, 2010)



Gambar III.9 Tampilan Work Flow Melakukan Pencatatan bukti transaksi penerimaan donasi untuk Donatur *Human Initiative*

Sumber:Diolah oleh Praktikan



Gambar III.10 Tampilan Pencatatan Bukti Transaksi Penerimaan Donasi untuk Donatur *Human Initiative*

Sumber: Diolah oleh Praktikan

- Memberikan Pelayanan *Offline Front Office* kantor (Melayani Mendata, dan Mengawasi Eksternal yang datang ke *Human Initiative* , Menerima Telfon Eksternal/Internal, Menerima donasi masuk, Serta Merekap data Telefon Eksternal/Internal)

Pada kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) praktikan di beri tugas rutin serta tanggung jawab untuk menangani Pelayanan *Offline Front Office* kantor (Melayani Mendata, dan Mengawasi Eksternal yang datang ke *Human Initiative* , Menerima Telfon Eksternal/Internal, Menerima donasi masuk, Serta Merekap data Telefon Eksternal/Internal), *Front Office* merupakan salah satu

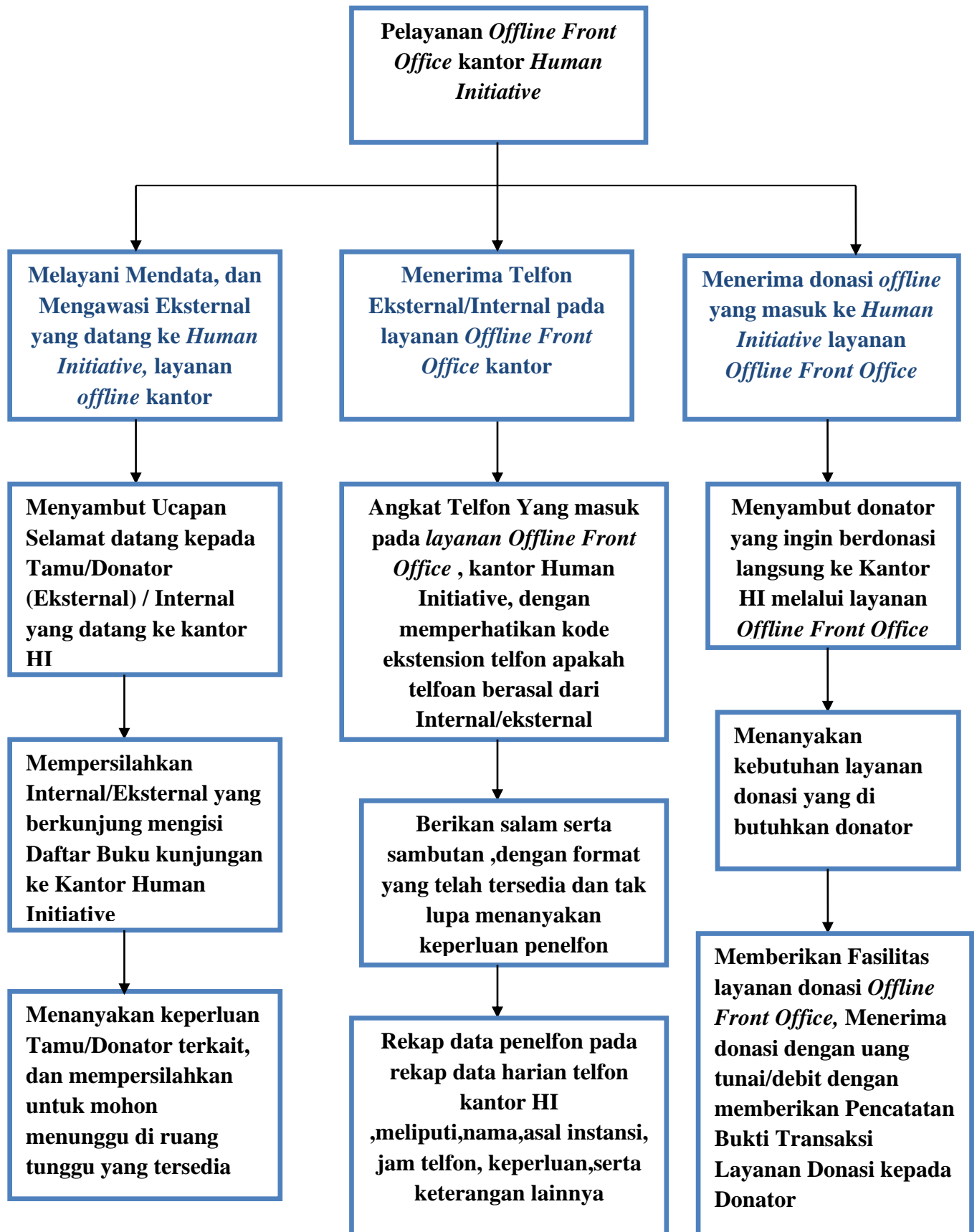
layanan *Offline Human Initiative* serta merupakan salah satu tanggung jawab pada divisi *Customer Relation Management (CRM)* di *Human Initiative* .

Terdapat beberapa tanggung jawab yang di amanahkan kepada praktikan ketika Memberikan Pelayanan *Offline Front Office* kantor. hal yang harus di perhatikan antara lain:

- Melayani Mendata, dan Mengawasi Eksternal yang datang ke *Human Initiative*, layanan *offline* kantor di antaranya menyambut serta memberikan pelayanan kepada tamu baik internal maupun eksternal atau doantor yang berkunjung dan memiliki keperluan ke kantor *Human Initiative*., eksternal yang berkunjung terlebih dahulu di data mengenai nama lengkap, asal instansi,keperluannya, jam kunjungan, keperluannya dengan siapa,serta tanda tangan ,guna keperluan (*Customer Relationship*) atau menjaga hubungan baik antara customer/donator dengan lembaga *Human Initiative* barulah kemudian tamu eksternal / donator *Human Initiative*, di arahkan untuk di persilahkan duduk menunggu pihak bersangkutan yang telah di hubungi melalui telfon kantor *Human Initiative*.
- Menerima Telfon Eksternal/Internal pada layanan *Offline Front Office* kantor, baik telfon dari pihak eksternal yang ingin di hubungkan kepada pihak internal *Human Initiative* dengan berbagai keperluan,terlebih dahulu praktikan perlu mengetahui merekap informasi mengenai penelfon (nama lengkap, jam telfon masuk,asal istansi,keperluan apa dan dengan siapa, pesan apa yang ingin disampaikan) baru kemudian praktikan menghubungkan ke pihak internal melalui kode extension telfon khusus kantor *Human Initiative*, yang terlebih dahulu mengkonfirmasi informasi

penelfon kepada pihak internal jika di setuju maka ,telfon di sambungkan melalui telfon kantor *Front Office Human Initiative*. Begitu sama hal nya jika menerima telfon dari internal yang ingin di sambungkan ke intenal lainnya.

- Menerima donasi *offline* yang masuk ke *Human Initiative* layanan *Offline Front Office* kantor di antaranya menerima donasi offline secara langsung berhadapan dengan donator yang berpartisipasi dalam menyalurkan donasi/bantuan melalui *Human Initiative*, selain dapat berdonasi via online pada website <https://human-initiative.org/> layanan fasilitas penyaluran donasi secara *offline* juga dapat di lakukan di Kantor *Human Initiative* khususnya pada *Front Office Human Initiative* yang merupakan salah satu tanggung jawab divisi *Customer Relation Management (CRM)*. Ketika terdapat donator yang berdonasi secara offline maka praktikan perlu mencatat keterangan donasi melalui buku lembar donasi dengan mencatat nama donator,keterangan waktu berdonasi, jenis produk donasi yang di salurkan serta nominal yang ingin di donasikan oleh donator,kemudian di tanda tangani oleh pihak penyeter, dan tanda tangan pihak *Human Initaitive* yang bertugas mencatat lembar donasi, terdapat tiga lembar bukti pencatatan yang masing-masing di terima oleh Donator, pihak keuangan /kasir *Human Initiative*, serta pihak *Customer Relation Management (CRM)*.



**Gambar III.11 Tampilan Work Flow Memberikan Pelayanan Offline Front
Office kantor *Human Initative***

Sumber:Diolah oleh Praktikan



**Gambar III.12 Tampilan Praktikan Memberikan Layanan Offline Front
Office kantor *Human Initative***

Sumber:Diolah oleh Praktikan

18.1.2019
18.1.2019

Daftar Nomor Telepon Ekstention

MELAL	112	HC ANHWAT	228
OVERSEAS	113	HC RWAN	212
EMPLOYEEMAN	109		
CHILDREN	110	VP ANDIAR	118
PROJECT MANAGEMEN	111	VP ROMY	120
	116		
RUANG PAK AAN & FERRY	104	CRD	118
DEKASTE	114		112
HUMANITARIAN	117		
	118		
IP	115	ALUMONI	226
	117	SUPRI KARISAN	227
	118	SANGADAL KARISAN	128
	119	PRODI-PHARMACEUTICAL KAHAR	219
	120	DEKA	225
IT	225		
		Pak Isah & Pak Eternat	222
MARKOM	107		
DO RAD	105	Pak Aan & Pak Ferry	121
RUANG MITRA	218		
		RASB	121
WORKING SPACE MARKOM	118	DIWAFU / S. W. W. W.	128
RUANG KAKAT PEDULI	102	GREY	130
		DLA	220
		SIRIN	221
		GAPUR OBOS	122
		SECURITY	131

Gambar III.15 Tampilan Kode Extension Telfon Kantor *Human Initiative*

Sumber: Diolah oleh Praktikan

human initiative
191846

Tanggal Dibayarkan Dari: 18.1.2019

Alamat Surat: 18.1.2019

Telepon/HP/Email: 18.1.2019

ID Donatur: 18.1.2019

No	Jenis Donasi (Type of Donation)	Jumlah (Amount)
1	Program Pengembangan Diri (Personal Development Program)	
2	Produk Beras	
3	Produk Toilet & Sampo	Rp. 3.000.000
4	Tobong Produk	
5	Program	
6	Program	
TOTAL:		Rp. 3.000.000

Terbilang (Amount in Words): Tiga juta rupiah

18.1.2019

18.1.2019

18.1.2019

18.1.2019

18.1.2019

18.1.2019

Gambar III.16 Tampilan Pencatatan Bukti Transaksi Layanan Donasi *Offline Human Initiative*

Sumber: Diolah oleh Praktikan

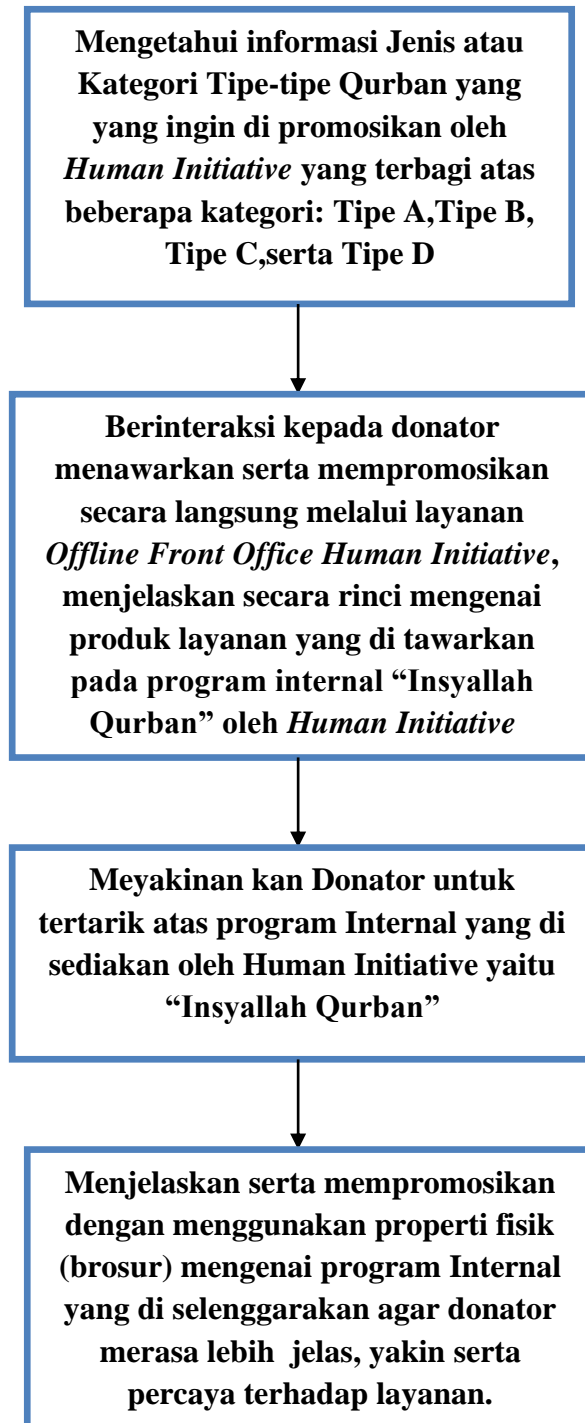
5. Turut Mempromosikan Program Internal *Human Initiative* yaitu “Insyallah Qurban” pada Hari Raya Idul Adha 1441 H tahun 2020 yang merupakan sebagai bagian dari tugas *Customer Relation Management (CRM)*

Pada kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) praktikan di beri tugas rutin serta tanggung jawab untuk menangani kegiatan Promosi Program Internal *Human Initiative* yaitu “Insyallah Qurban” pada Hari Raya Idul Adha 1441 H tahun 2020 yang merupakan sebagai bagian dari tugas *Customer Relation Management (CRM)*

Beberapa hal yang harus di perhatikan dalam Melakukan kegiatan Promosi Program Internal *Human Initiative* dalam rangka Hari Raya Idul Adha 1441 H tahun 2020 (Insyallah Qurban) meliputi:

- Mengetahui Jenis atau Kategori Tipe-tipe Qurban yang disediakan oleh *Human Initiative*, pada Program Internal “Insyallah Qurban” tahun 2020 ini *Human Initiative* membagi menjadi 4 pilihan tipe yang berbeda, yaitu Tipe A, Tipe B, Tipe C, serta Tipe D, perbedaan di kategorikan berdasarkan Harga, Jenis Hewan Qurban dengan wilayah distribusi baik di dalam negeri maupun luar negeri.
- Setelah mengetahui produk layanan yang di tawarkan pada Program Internal “Insyallah Qurban” *Human Initiative*, selanjutnya ialah menawarkan serta mempromosikan secara langsung melalui layanan *Offline Front Office Human Initiative*, sembari tamu/donator berkunjung ke kantor *Human Initiative* secara bersamaan

praktikan turut mempromosikan serta menjelaskan program yang sedang di selenggarakan oleh *Human Initiative* dalam rangka Hari Raya Idul Adha 1441 H tahun 2020 ,dimana program ini mempermudah bagi siapa saja yang ingin berbagi antar sesama khususnya di masa pandemic covid 19 di tahun ini yang merupakan momentum untuk saling memberi semangat dan merupakan kewajiban bagi seorang muslim untuk menjalankan ibadah dengan ber Qurban.



Gambar III.17 Tampilan Work Flow Mempromosikan Program Internal *Human Initiative* yaitu “Insyallah Qurban”

Sumber:Diolah oleh Praktikan



Gambar III.18 Tampilan Program Internal “Insyallah Qurban” *Human Initiative*

Sumber:Diolah oleh Praktikan

Harga Hewan Qurban

Tipe A

Hewan Sapi dengan wilayah distribusi wilayah Afrika (Somalia, Uganda, Kenya dan wilayah Afrika lainnya) dan wilayah timur Indonesia (Makassar, Gorontalo, Palu, Maluku, Manado dan Luwuk).

 **Rp1.650.000**
1/7 Sapi


Tipe B

Hewan Sapi dan Domba/Kambing dengan wilayah distribusi wilayah Asia (Myanmar, Cox Bazaar dan lainnya), wilayah Barat dan sebagian Timur Indonesia (Sumatera, Jawa, NTB, NTT dan Kalimantan).

 **Rp2.050.000**
Kambing atau 1/7 Sapi

Tipe C

Hewan Sapi dengan wilayah distribusi ke wilayah pelosok Indonesia (Wilayah Marginal, Kantong kemiskinan dan daerah yang sulit akses).

 **Rp2.450.000**
1/7 Sapi

Tipe D

Hewan Sapi dan Kambing yang akan didistribusikan ke wilayah Palestine dan masyarakat Suriah.

 **Rp4.550.000**
Kambing (Suriah), 1/7 Sapi (Palestine)

Gambar III.19 Tampilan Kategori /Tipe Qurban yang di Tawarkan Pada Program Internal “Insyallah Qurban” *Human Initiative*

Sumber:Diolah oleh Praktikan

C. Kendala yang Dihadapi

Selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh Praktikan pada Divisi *Customer Relation Management (CRM)* di *Human Initiative*, tentunya Praktikan mengalami kendala dalam pelaksanaan PKL, kendala yang praktikan hadapi yaitu ketika pada kegiatan layanan *offline Front Office* Kantor *Human Initiative*, Praktikan sempat mengalami kendala ketika Menerima donasi *offline* yang masuk ke *Human Initiative*, dimana donator datang secara langsung untuk berdonasi, kendala yang di hadapi ialah ketika proses mencatat bukti transaksi donasi kepada donator, dimana lembar bukti transaksi (kwitansi) melalui tulis tangan langsung kepada donator berbeda dengan layanan donasi online, dimana bukti transaksi di input secara otomatis, dimana praktikan perlu cekatan dan tetep teliti agar donator tidak menunggu terlalu lama serta puas dengan layanan *offline Front Office* Kantor *Human Initiative*.

Selain itu praktikan juga mengalami kendala pada saat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi *Customer Relation Management (CRM)* ketika melakukan proses Validasi penghimpunan donasi oleh donator *Human Initiative*, yang mengharuskan ketelitian ketika mencocokkan data donator yang telah berpartisipasi dalam layanan donasi *Human Initiative*, khususnya pada nominal donasi ,jenis produk donasi,serta data donator lainnya, dimana praktikan selanjutnya perlu melakukan rekapitulasi data donator yang datanya telah tervalidasi oleh *Customer Relation Management (CRM)*. Praktikan sempat mengalami kendala ketika membedakan klasifikasi data donator yang dapat divalidasikan serta tidak dapat untuk di validasi, dimana ketelitian praktikan harus di maksimalkan.

D. Cara Mengatasi Kendala

Adapun solusi yang dapat praktikan berikan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu Praktikan melakukan manajemen waktu dengan lebih baik dalam mengerjakan tugas harian sehingga saat terdapat hal-hal yang tidak diinginkan terjadi, pekerjaan praktikan tidak akan tertunda.

Mahasiswa tentu harus dapat cepat serta tanggap dengan segala situasi yang ada, sebagaimana pentingnya manajemen waktu bagi mahasiswa hal tersebut juga dapat di terapkan dalam dunia pekerjaan.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat praktikan berikan berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama kurang lebih dua bulan yang di mulai dari 29 Juli 2020 sampai dengan 25 September 2020 pada divis *Customer Relation Management (CRM)* di kantor *Human Initiative* yaitu:

1. Praktikan dapat mendeskripsikan kegiatan-kegiatan terkait bidang Pemasaran (*Marketing*) pada Divisi *Customer Relation Management (CRM)*.
2. Praktikan memperoleh pengetahuan dan keterampilan selama menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta dapat menjelaskan kegiatan terkait dengan bidang Pemasaran (*Marketing*), Bidang kerja Praktikan meliputi: Melakukan Validasi penghimpunan donasi oleh donator *Human Initiative*, Melakukan Rekapitulasi data Pengiriman Donasi oleh Donator *Human Initiative* , Melakukan Pencatatan bukti transaksi penerimaan donasi untuk Donatur *Human Initiative* serta mengirimkan Pencatatan bukti transaksi atas penerimaan donasi kepada donator *Human Initiative* melalui Email , Memberikan Pelayanan Offline Front Office kantor ,Turut Mempromosikan Program Internal *Human Initiative* .

B. Saran

Adapun Saran yang dapat Praktikan berikan selama pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yaitu:

1. Bagi Universitas Negeri Jakarta

- Mengenalkan lebih dalam untuk mahasiswa/i tentang dunia kerja
- Membangun hubungan baik dengan instansi agar dapat membantu menempatkan Praktek Kerja Lapangan kepada mahasiswa/i yang berprestasi.

2. Bagi *Human Initiative*

- Perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan sarana serta prasarana dengan baik untuk menunjang lancarnya kegiatan perkantoran.
- Perusahaan sebaiknya dapat mengantisipasi kerusakan sarana serta prasarana yang terjadi
- Perusahaan sebaiknya perlu lebih terencana dalam jadwal pekerjaan serta memberikan arahan maupun pengawasan terkhusus mahasiswa/i magang ,agar pekerjaan berjalan dengan maksimal, efisien dan tepat waktu.

3. Bagi Mahasiswa

- Sebaiknya mahasiswa dapat memanfaatkan waktu dengan efisien dan efektif
- Sebaiknya mahasiswa dapat bertindak lebih cepat dan tanggap terhadap masalah yang terjadi disaat menjalani Praktik Kerja Lapangan.
- Sebaiknya mahasiswa lebih dapat memberikan prioritas terhadap pekerjaan yang sedang berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

Dhita Gusfita S, Heriyanto ,Andrian Noviardy . Analisis kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan Pada PT.Waskita Beton Precast,Tbk Batching Plant Bandara Palembang. Palembang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma , 2019.

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta . Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan : Jurnal ilmu administrasi dan organisasi, 2010.

Kartika imasari dan Kezia Kurniawati N . Influence of customer relationship management toward customer loyalty on Pt.BCA tbk. Bandung : Fokus Ekonomi, 2011.

PKPU Human Initiative : Annual Report , 2016.
file:///C:/Users/MyUnit/Downloads/adoc.pub_pkpu-human-initiative-annual-report-annual-report.pdf (Diakses Oktober 2020)

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan PKL



Nomor : HI-P/190/VOL/VIII/E/2020
Lampiran : -
Perihal : Surat Jawaban Permohonan Magang

Depok, 26 Agustus 2020

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA (UNJ)
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Terkait dengan surat permohonan magang mahasiswa , dengan ini kami menerangkan bahwa nama mahasiswa/i dibawah ini diterima untuk melakukan magang di Human Initiative:

Cindy Natarina

Sesuai dengan surat permohonan, maka magang akan dilaksanakan pada periode Juli – September 2020.

Demikian informasi yang dapat kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

Hormat Kami,

Junior Manager Volunteer Management

Septiria Irawati

Lampiran 2 Daftar Hadir Selama PKL



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
 FAKULTAS EKONOMI
 Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id
 Laman www.fe.unj.ac.id

DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN 2... SKS

Nama : Cindy Natorina
 No. Registrasi : 1905617016
 Program Studi : S1 Manajemen Marketing
 Tempat Praktik : PKPU Human Initiative
 Alamat Praktik/Telp : Jl. angarek No 99, curug
 Cimanggis - kota Depok Jawa barat 16453

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Rabu, 29 Juli 2020	1 ^a lining	
2.	Kamis, 30 Juli 2020	2 ^a lining	
3.	Jumat, 31 Juli 2020	3 ^a lining	
4.	Senin, 2 Agustus 2020	4 ^a lining	
5.	Selasa, 4 Agustus 2020	5 ^a lining	
6.	Rabu, 5 Agustus 2020	6 ^a lining	
7.	Kamis, 6 Agustus 2020	7 ^a lining	
8.	Jumat, 7 Agustus 2020	8 ^a lining	
9.	Senin, 10 Agustus 2020	9 ^a lining	
10.	Selasa, 11 Agustus 2020	10 ^a lining	
11.	Rabu, 12 Agustus 2020	11 ^a lining	
12.	Kamis, 13 Agustus 2020	12 ^a lining	
13.	Jumat, 14 Agustus 2020	13 ^a lining	
14.	Selasa, 18 Agustus 2020	14 ^a lining	
15.	Rabu, 19 Agustus 2020	15 ^a lining	

Jakarta, 28 September 2020
 Penilai,

 human

(Nabila Puwaka Nurdin)

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id
Laman www.fe.unj.ac.id

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
2... SKS

Nama : Andy Natarina
No. Registrasi : 105619011
Program Studi : S1 Manajemen Marketing
Tempat Praktik : PKPU Human Initiative
Alamat Praktik/Telp : Jl. anggrek no 99 curug cimanggis - kota Depok Jawa barat 16953

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
16	Senin, 24 Agustus 2020	<i>Andy</i>	
17	Selasa, 25 Agustus 2020	<i>Andy</i>	
18	Rabu, 26 Agustus 2020	<i>Andy</i>	
19	Kamis, 27 Agustus 2020	<i>Andy</i>	
20	Jumat, 28 Agustus 2020	<i>Andy</i>	
21	Senin, 31 Agustus 2020	<i>Andy</i>	
22	Selasa, 1 September 2020	<i>Andy</i>	
23	Rabu, 2 September 2020	<i>Andy</i>	
24	Kamis, 3 September 2020	<i>Andy</i>	
25	Jumat, 4 September 2020	<i>Andy</i>	
26	Senin, 7 September 2020	<i>Andy</i>	
27	Selasa, 8 September 2020	<i>Andy</i>	
28	Rabu, 9 September 2020	<i>Andy</i>	
29	Kamis, 10 September 2020	<i>Andy</i>	
30	Jumat, 11 September 2020	<i>Andy</i>	

Jakarta, 28 September 2020
Penilai,

Nabila Awaka Nurdini
human initiative
(Nabila Awaka Nurdini)

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id
Laman www.fe.unj.ac.id

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
2... SKS

Nama : Cindy Natarina
No. Registrasi : 190514016
Program Studi : S1 Manajemen marketing
Tempat Praktik : PKPL Human Initiative
Alamat Praktik/Telp : Jlanggok No. 97, Curug
Cimanggis - Kota Depok Jawa Barat 16453


NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
31	Senin, 14 September 2020	<i>Natarina</i>	
32	Selasa, 15 September 2020	<i>Natarina</i>	
33	Rabu, 16 September 2020	<i>Natarina</i>	
34	Kamis, 17 September 2020	<i>Natarina</i>	
35	Jumat, 18 September 2020	<i>Natarina</i>	
36	Senin, 21 September 2020	<i>Natarina</i>	
37	Selasa, 22 September 2020	<i>Natarina</i>	
38	Rabu, 23 September 2020	<i>Natarina</i>	
39	Kamis, 24 September 2020	<i>Natarina</i>	
40	Jumat, 25 September 2020	<i>Natarina</i>	
11.	11.....	
12.	12.....	
13.	13.....	
14.	14.....	
15.	15.....	

Jakarta, 28 September 2020
Penilai,

Nabilo Awaka Nurdini
human initiative
(Nabilo Awaka Nurdini)

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

Lampiran 3 Penilaian PKL

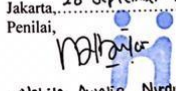


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
 Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id
 Laman www.fc.unj.ac.id


PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM SARJANA (SI)
...2... SKS

Nama : Cindy Maternina
 No.Registrasi : 110519016
 Program Studi : SA Manajemen Marketing
 Tempat Praktik : PKL Human Initiative
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Angrek No 99, Cung
Cimanggis - Kota Depok Jawa Barat 1693

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN																														
1	Kehadiran	95	1. Keterangan Penilaian : <table style="font-size: small;"> <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	90																															
3	Sikap dan Kepribadian	95																															
4	Kemampuan Dasar	90																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	90																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	85																															
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	90																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	90																															
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	90																															
10	Hasil Pekerjaan	90																															
Jumlah		905	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> $\frac{905}{10 \text{ (sepuluh)}} = 90,5$ </div> Nilai Akhir : <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="padding: 2px 10px;">90,5</td><td style="padding: 2px 10px;">A</td></tr> <tr><td style="font-size: x-small;">Angka bulat</td><td style="font-size: x-small;">huruf</td></tr> </table>	90,5	A	Angka bulat	huruf																										
90,5	A																																
Angka bulat	huruf																																

Jakarta, 28 September 2020
 Penilai,

 (Nabila Awwa Nurdani)

Catatan :
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan


Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4 Log Harian Kegiatan 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



LOG HARIAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
PROGRAM STRATA I

2 SKS

Nama : Cindy Natarina
No.Registrasi : 1705617016
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat Praktik : Human Initiative
Alamat Praktik : Jl. Anggrek No. 97 Curug, Cimanggis Kota Depok, Jawa Barat, 16453

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	KETERANGAN
1	Rabu 29 Juli 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Pengenalan Lembaga - menghandle bagian Front Office menyambut customer/donator - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donator - Penjelasan jobdesk untuk mempromosikan program qurban di HI sebagai bagian dari tugas CRM 	WFO
2	Kamis 30 Juli 2020	<ul style="list-style-type: none"> - menghandle bagian Front Office menyambut customer/donatur qurban - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donator - Turut mempromosikan program qurban di HI sebagai bagian dari tugas CRM 	WFO
3	Jumat 31 Juli 2020	<ul style="list-style-type: none"> - menghandle bagian Front Office menyambut customer/donatur qurban - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donator - Turut mempromosikan program qurban di HI sebagai bagian dari tugas CRM 	WFO
4	Senin 3 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - menghandle bagian Front Office menyambut customer/donatur qurban - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Turut mempromosikan program qurban di HI sebagai bagian dari tugas CRM - mengarahkan karyawan dan warga yang hendak mengambil qurban dari kantor 	WFO
5	Selasa 4 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - menghandle bagian Front Office menyambut customer/donatur qurban - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur 	WFO

6	Rabu 5 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Rekap data tamu/client/customer yg datang ke HI untuk menjaga engagement dengan mereka, sehingga hubungan antara customer dengan HI tetap terjalin (customer relationship) 	WFO
7	Kamis 6 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Rekap data tamu/client/customer yg datang ke HI untuk menjaga engagement dengan mereka, sehingga hubungan antara customer dengan HI tetap terjalin (customer relationship) 	WFO
8	Jumat 7 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Rekap data tamu/client/customer yg datang ke HI untuk menjaga engagement dengan mereka, sehingga hubungan antara customer dengan HI tetap terjalin (customer relationship) 	WFO
9	Senin 10 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Rekap data tamu/client/customer yg datang ke HI untuk menjaga engagement dengan mereka, sehingga hubungan antara customer dengan HI tetap terjalin (customer relationship) - Mengikuti Salam Pagi (Meeting Internal serta Evaluasi Qurban 1441 H) 	WFO
10	Selasa 11 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur 	WFO
11	Rabu 12 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Rekap data tamu/client/customer yg 	WFO


		<p>datang ke HI untuk menjaga engagement dengan mereka, sehingga hubungan antara customer dengan HI tetap terjalin (customer relationship)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyampaikan bukti transaksi kepada donatur melalui email - Penjelasan/ Pemaparan pihak HI terkait Phoneselling 	
12	Kamis 13 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat bukti transaksi untuk Donatur Human Initiative yang menyalurkan dana donasi /bantuan serta merekap data donatur guna keperluan customer relationship (menjaga engagement customer/donatur Human Initiative 	WFH
13	Jumat 14 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Pemaparan serta pengarahan mengenai Divisi Marketing Communication (Marcom) Human Initiative dan Mengetahui praktik serta implementasi Jobdesk marcom HI 	WFO
14	Selasa 18 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Mencatat bukti transaksi Donasi Tunai untuk Donatur Human Initiative yang menyalurkan dana /bantuan - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Initiative 	WFO
15	Rabu 19 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Initiative - Membackup Team Digital HI Talks pada event "World Humanitarian Day" guna meningkatkan brand awareness mengenalkan HI dengan event dilakukan secara daring dan untuk umum 	WFO
16	Senin 24 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Initiative 	WFO

17	Selasa 25 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Initiative 	WFO
18	Rabu 26 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Mencatat bukti transaksi untuk Donatur Human Initiative yang menyalurkan dana donasi /bantuan serta merekap data donatur guna keperluan customer relationship (menjaga engagement customer/donatur Human Initiative) 	WFO
19	Kamis 27 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat bukti transaksi untuk Donatur Human Initiative yang menyalurkan dana donasi /bantuan serta merekap data donatur guna keperluan customer relationship (menjaga engagement customer/donatur Human Initiative) 	WFH
20	Jumat 28 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Diberdayakan sementara di Human Capital Cascading (KPI) 	WFO
21	Senin 31 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Mencatat bukti transaksi untuk Donatur Human Initiative yang menyalurkan dana donasi /bantuan serta merekap data donatur guna keperluan customer relationship (menjaga engagement customer/donatur Human Initiative) - Merekap Laporan Harian, Bukti Transaksi donatur Human Initiative yang berpartisipasi menyalurkan donasi 	WFO
22	Selasa 1 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Initiative 	WFH
23	Rabu 2 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Initiative 	WFH
24	Kamis 3 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran 	WFH

		donasi Human Iniatitive	
25	Jumat 4 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive,serta merekap data dan menyesuaikan data donasi donatur yang tertera di rekening koran 	WFO
26	Senin 7 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive 	WFH
27	Selasa 8 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive,serta merekap data dan menyesuaikan data donasi donatur yang tertera di rekening koran 	WFO
28	Rabu 9 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive 	WFH
29	Kamis 10 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive 	WFH
30	Jumat 11 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - handle bagian Front Office menyambut customer/donatur - menerima telfon dari eksternal/internal serta menjaga hubungan baik antara customer/donatur - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive,serta merekap data dan menyesuaikan data donasi donatur yang tertera di rekening koran 	WFO
31	Senin 14 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive 	WFH
32	Selasa 15 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive 	WFH
33	Rabu 16 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive 	WFH
34	Kamis 17 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive 	WFH
35	Jumat 18 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive 	WFH

36	Senin 21 September 2020	- Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive	WFH
37	Selasa 22 September 2020	- Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive	WFH
38	Rabu 23 September 2020	- Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive	WFH
39	Kamis 24 September 2020	- Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive	WFH
40	Jumat 25 September 2020	- Memvalidasikan /konfirmasi data donatur yang berpartisipasi dalam penyaluran donasi Human Iniatitive	WFH

Jakarta, 23 September 2020
Penilai,


Nabila Anwar Nurdini
Human Initiative

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai PKL



SURAT KETERANGAN

No :HI-P/195/VOL/XI/E/2020
Perihal : Magang/PKL

Assalamu'alaikum wr. wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Septiria Irawati
Jabatan : Junior Manager Volunteer Management

Menerangkan bahwa:

Nama : Cindy Natarina
Institusi : Universitas Negeri Jakarta
NIM : 1705617016

Adalah benar telah selesai melaksanakan magang/Praktek Kerja Lapangan di CRM (Customer Relationship Management) Human Initiative pada periode Juli s.d September 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagai pemenuhan syarat administrasi pada instansi yang terkait.

Wa'alaikum salam wr. wb.

Depok, 28 September 2020

A handwritten signature in blue ink is positioned to the left of the Human Initiative logo, which consists of a stylized blue 'h' icon and the text 'human initiative'.

Septiria Irawati

Junior Manager Volunteer Management

Lampiran 6 Sertifikat PKL



Muatan Magang

- 1. Membantu handle bagian front office*
- 2. Membantu promosi program qurban Human Initiative*
- 3. Merekap tamu/client yang datang ke Human Initiative*
- 4. Menyampaikan bukti transaksi donatur melalui email*
- 5. Memvalidasi data donatur*
- 6. Membantu membackup tim digital HI Talks dalam acara WHD (World Humanitarian Day)*
- 7. Mengikuti pemaparan mengenai Divisi Marketing Communication*
- 8. Mengikuti pemaparan terkait program phoneselling*

Lampiran 7 Foto Praktikan Bersama Pembimbing PKL *Human Initiative*



Lampiran 8 Meja kerja Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan

