

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PADA PT.WIJAYA KARYA (PERSERO) TBK  
(WIKASATRIAN)**

**NOVITA AYU WULANDARI  
1705617066**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

***INTERNSHIP REPORT  
AT PT.WIJAYA KARYA (PERSERO) TBK  
(WIKASATRIAN)***

**NOVITA AYU WULANDARI  
1705617066**



***This Internship Report was written to meet one of the requirements to get the bachelor's degree of Management at Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta***

***SI MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020***

## LEMBAR EKSEKUTIF

*Novita Ayu Wulandari, 1705617066. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk (Wikasatrian). Program Studi SI Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta 2020.*

*Penulisan laporan ini ditulis sebagai gambaran pengalaman kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh Praktikan. Praktikan melaksanakan PKL selama 42 hari terhitung sejak 14 September 2020 sampai dengan 13 November 2020. Praktikan ditempatkan pada Sub Departemen Wikasatrian yang beralamat di Jl. Pasir Angin, Cipayung Datar, Kec. Megamendung, Bogor. Secara garis besar, pekerjaan yang dilaksanakan oleh praktikan adalah customer relationship management dengan pelanggan eksternal perusahaan.*

*Pelaksanaan PKL ini memberikan pengalaman bagi praktikan untuk mempelajari dan menyesuaikan ilmu teoritis selama perkuliahan dengan dunia kerja. Dari pelaksanaan PKL ini, praktikan mendapat wawasan tambahan mengenai dunia kerja sebagai modal praktikan untuk dapat menjadi tenaga kerja yang berdaya saing.*

*Kata kunci: customer relationship management, strategi pemasaran, word of mouth*

## EXECUTIVE SUMMARY

*Novita Ayu Wulandari, 1705617066. Internship Report at PT.Wijaya Karya (Persero) Tbk (Wikasatrian). S1 Management Study Program. Faculty Of Economics. Universitas Negeri Jakarta 2020.*

*This report is made as an overview of internship activities that has been done by practitioner. Practitioner carried out internship for 42 days from 14<sup>th</sup> September 2020 until 13<sup>th</sup> November 2020. Practitioner assigned to Sub Department Wikasatrian, which is located at Jl. Pasir Angin, Cipayung Datar, Kec. Megamendung, Bogor. In general, the work that carried out by practitioner was customer relationship management with the company's external consumers.*

*This internship provides experience for practitioner to learn and adapt the theoretical knowledge at college to the world of work. From this internship, practitioner gets additional insight form the world of work as asset to become competitive labour.*

*Keywords: customer relationship management, marketing strategy, word of mouth*

# LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT. Wijaya  
Karya (Persero) Tbk  
(Wikasatrian)  
Nama Pratkan : Novita Ayu Wulandari  
Nomor Registrasi : 1705617066  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyetujui,  
Pembimbing



Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M.  
NIP. 197404162006041001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1 Manajemen




Dr. Suherman, M.Si  
NIP. 197311162006041001

Seminar Pada Tanggal 25 Januari 2021

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Koordinator Program Studi S1 Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

  
Dr. Suherman, S.E., M.Si.  
NIP. 197311162006041001

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal


Dr. Suherman, S.E., M.Si.  
NIP. 197311162006041001



29 Januari 2021

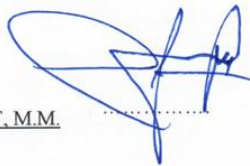
Penguji Ahli

Shandy Aditva, BIB, MPBS.  
NIP. 198404082019031003



Dosen Pembimbing

Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M.  
NIP. 197404162006041001



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rezeki dan rahmat-Nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini.

Laporan ini disusun dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penyusunan laporan ini berdasarkan pada hasil Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh praktikan di PT. Wijaya Karya.

Dari mulai pelaksanaan praktik hingga penulisan laporan ini praktikan mendapat banyak dukungan serta bantuan dari banyak pihak. Maka dari itu, praktikan mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Suherman, SE., M.Si. sebagai Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Agung Kresnamurti Rivai P, ST., M.M. sebagai dosen pembimbing PKL yang telah membantu praktikan dalam penyusunan laporan ini.
4. Mas Bima Aryateja, Mbak Hilda, Mas Muhammad Taufan, dan Bapak Alif serta seluruh rekan kerja yang telah membantu praktikan selama pelaksanaan PKL.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah berbagi ilmu selama masa perkuliahan.
6. Keluarga praktikan yang telah mendukung secara moril dan materil.

7. Kak Gadis, Kak Agisty, Kak Amira, Ihyfa Fauziah, Muhamad Fauzan, Akbar Artdiansyah, Danelia Eka, dan Siti Jamilah yang telah memberikan banyak input kepada praktikan selama pelaksanaan praktik dan penulisan laporan.
8. Serta teman-teman mahasiswa Manajemen 2017, khususnya Manajemen A 2017 yang telah memberikan praktikan banyak dukungan.

Praktikan menyadari bahwa laporan ini masih dapat lebih baik lagi. Karenanya, praktikan membutuhkan saran dan kritikan yang dapat membuat praktikan lebih baik lagi kedepannya. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembacanya. Sebagai penutup, praktikan mengucapkan terima kasih.

Praktikan

Novita Ayu Wulandari

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR EKSEKUTIF .....</b>	<b>i</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	3
C. Kegunaan PKL .....	4
D. Tempat PKL.....	5
E. Jadwal Waktu PKL .....	5
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL</b>	
A. Sejarah Perusahaan.....	7
B. Struktur Organisasi .....	14
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	16

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

A. Bidang Kerja .....	20
B. Pelaksanaan Kerja .....	20
C. Kendala yang Dihadapi .....	37
D. Cara Mengatasi Masalah .....	38

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	39
B. Saran.....	39

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>43</b>
--------------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel III.1	Data Konsumen Wikasatrian	32

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Hal</b>
Gambar II.1	Logo PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk	13
Gambar II.2	Logo Entitas Anak Perusahaan PT. Wijaya Karya	14
Gambar II.3	Struktur Organisasi PT. Wijaya Karya	14
Gambar II.4	Struktur Organisasi Wikasatrian	15
Gambar III.1	Diagram Alir Kegiatan <i>Webinar</i> dan Sosialisasi	22
Gambar III.2	Diagram Alir Pelaksanaan Program Pelatihan Konsumen	25
Gambar III.3	Diagram Alir Pelaksanaan Penyediaan Tempat	26
Gambar III.4	Diagram Alir Kegiatan Menjaga Kontak dengan Konsumen	27
Gambar III.5	Menanggapi Pesan dari Konsumen	28
Gambar III.6	Diagram Alir Penyusunan Konsep Sosialisasi Core Value AKHLAK	29
Gambar III.7	Diagram Alir Penyusunan Strategi CRM	31
Gambar III.8	Diagram Alir Desain Posting Feeds Instagram	34
Gambar III.9	Desain Peringatan Hari Besar di Instagram	35
Gambar III.10	Diagram Alir Kegiatan Pemilihan Pegawai Teladan Berprestasi K.PUPR	36
Gambar III.11	Dokumentasi Acara Pemilihan Pegawai Teladan Berprestasi K.PUPR	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No. Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Hal</b>
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin PKL	43
Lampiran 2	Surat Keterangan PKL	44
Lampiran 3	Penilaian PKL	45
Lampiran 4	Daftar Hadir PKL	46
Lampiran 5	Daftar Kegiatan PKL	49
Lampiran 6	Surat Permohonan Dukungan Acara K.PUPR	53

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang PKL

Dalam ilmu ekonomi, infrastruktur merupakan *public capital* dan *social overhead capital* yang menjadi sarana penting dalam kebutuhan masyarakat yang secara tidak langsung meningkatkan produktivitas dan penghasilan. Lebih lanjut disampaikan bahwa ketersediaan infrastruktur suatu negara merupakan faktor penting dan penentu bagi tingkat kecepatan dan perluasan pembangunan ekonomi (Todaro and Smith 2006). Infrastruktur dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang menunjang sistem sosial, ekonomi, dan lingkungan yang dapat digunakan sebagai acuan pengambilan kebijakan (Kodoatie 2005).

Dilansir dari (World Economic Forum 2019) Indonesia menduduki peringkat ke-72 dari 141 negara dalam pembangunan infrastruktur di tahun 2019. Peringkat ini merupakan penurunan dari periode sebelumnya yang menduduki peringkat ke-62. Hal ini membuat pemerintah semakin memfokuskan pada pembangunan infrastruktur.

Salah satu tombak pembangunan infrastruktur yang dimiliki oleh pemerintah adalah PT. Wijaya Karya (WIKA), perusahaan BUMN karya yang bergerak dalam investasi dan EPC (*Engineering, Procurement, dan Construction*). Hal ini dibuktikan dengan peraih kategori “*Top Digital Implementation 2019 on Infrastructure and Construction Sector*” dari TOP Digital Awards 2019 pada 27 November 2019. Sampai dengan tahun 2019 lalu,

WIKA tercatat telah membangun 32 pelabuhan dan dermaga, 37 bendungan, lebih dari 60 pembangkit tenaga listrik dan menjadi *pioneer* dalam proyek MRT, LRT, HSR, dan APMS.

Menurut Yayat Supriatna, seorang pengamat infrastruktur mengatakan bahwa WIKA merupakan BUMN karya yang paling berprestasi dalam pembangunan infrastruktur dalam negeri dan internasional. WIKA seringkali menjadi pelopor dalam berbagai proyek, tambahannya (Cakti 2020). Kesuksesan ini tentunya tidak terlepas dari faktor pendorong *competitive advantage* mereka, yakni *human capital* atau karyawannya. WIKA juga memegang Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif sebagai *core value*-nya, atau lebih dikenal dengan “AKHLAK”, yang bertujuan dapat membentuk Sumber Daya Manusia yang berdaya saing kompetitif.

Hal ini sejalan dengan peran dari Universitas Negeri Jakarta sebagai institusi pendidikan dalam menyiapkan lulusannya untuk menghadapi dunia kerja. Maka dengan tuntutan peran ini, Universitas Negeri Jakarta mewajibkan PKL kepada mahasiswanya sebagai salah satu syarat kelulusan. Perubahan dunia kerja begitu cepat dan dinamis, mengakibatkan adanya rentang antara ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan dan kenyataan di dunia kerja. Dengan mengikuti PKL, mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengembangkan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan untuk diimplementasikan pada perusahaan. Kegiatan ini juga merupakan langkah

tepat untuk menyiapkan lulusannya menjadi tenaga kerja yang professional dan kompeten.

Untuk mendapatkan wawasan dan pengalaman tersebut, praktikan mendapat kesempatan untuk belajar di WIKa selama kurang lebih 40 hari. Praktikan ditempatkan pada Sub Divisi Wikasatrian yang melakukan pelatihan manajerial bukan hanya untuk internal, tapi juga terbuka bagi eksternal. Kegiatan praktikan selama PKL terkait dengan *customer relationship management*, menjaga komunikasi dengan konsumen yang telah ada. Praktikan belajar mengenai bagaimana menyampaikan nilai baik perusahaan secara tepat pada konsumen sehingga konsumen dapat memberikan penilaian positif yang bisa disebarakan kepada perusahaan lainnya.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

### **1. Maksud diadakannya PKL**

- a. Mengembangkan dan mengimplementasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan ke dalam dunia kerja, sehingga praktikan mampu beradaptasi dengan permasalahan di dunia kerja.
- b. Melatih praktikan untuk dapat bekerja pada bidang kuliah yang selama ini dipelajari, yaitu pemasaran.
- c. Memperoleh pengalaman kerja pada bidang pemasaran.
- d. Memenuhi salah satu persyaratan kelulusan.

### **2. Tujuan diadakannya PKL**

- a. Dapat mendeskripsikan sub departemen wikasatrian di PT. Wijaya Karya.

- b. Dapat menjelaskan kegiatan *customer relationship management* dalam sub departemen wikasatrian di PT. Wijaya Karya.

### C. Kegunaan PKL

#### 1. Bagi Praktikan

PKL memberikan praktikan kesempatan untuk menambah wawasan, keterampilan, dan pengalaman terkait dunia kerja khususnya bidang pemasaran strategi *Customer Relationship Management*. Praktikan juga berkesempatan untuk merasakan secara langsung dinamika dalam dunia kerja sehingga praktikan sudah dapat menyiapkan diri dan menyusun strategi dalam meniti karir.

#### 2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Praktik Kerja Lapangan diharapkan dapat menciptakan jalinan yang baik antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (FE UNJ) dengan WIKA untuk dapat melangsungkan kerja sama di waktu yang akan datang. Dengan PKL ini, FE UNJ juga diharapkan dapat menciptakan lulusan yang berkompeten untuk bersaing di dunia kerja. FE UNJ juga mendapatkan input mengenai standarisasi lulusan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan saat ini.

#### 3. Bagi Perusahaan

Praktikan membantu perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu yang ditentukan. Perusahaan juga mendapatkan masukan gagasan khususnya mengenai strategi *customer relationship management* untuk dapat diterapkan pada proses bisnisnya. Selain itu,

hubungan baik antara perusahaan dan Universitas Negeri Jakarta akan terjalin.

#### **D. Tempat PKL**

Nama : PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk.  
Alamat : Jl. Pasir Angin, Cipayung Datar, Kec. Megamendung,  
Bogor, Jawa Barat 16770  
Website : [www.wikasatrian.com](http://www.wikasatrian.com)  
Telepon : 0813 1042 2887  
Bagian Tempat PKL : Wikasatrian

Adapun alasan praktikan memilih WIKA sebagai tempat PKL karena perusahaan tersebut merupakan salah satu BUMN dengan bidang usaha kontruksi terbesar di Indonesia yang telah profesional dalam proyek dalam negeri dan internasional, sehingga praktikan akan mendapatkan jangkauan wawasan dan potensi jenjang karir yang luas kedepannya.

#### **E. Jadwal Waktu PKL**

Praktikan melaksanakan PKL pada PT. Wijaya Karya selama 43 hari terhitung dari 14 September 2020 sampai dengan 13 November 2020, adapun tahapan yang dilalui oleh praktikan adalah sebagai berikut:

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

Pada awal Agustus 2020, praktikan mendatangi WIKA untuk menanyakan ketersediaan lowongan PKL. Kemudian WIKA menyarankan untuk meninggalkan berkas berupa transkrip nilai dan kontak praktikan terlebih dahulu. Pada tanggal 25 Agustus, praktikan mendapat kabar bahwa praktikan dapat melakukan PKL di WIKA pada bulan September hingga

November, namun dengan melampirkan surat izin dari kampus terlebih dulu.

Praktikan mengisi form pengajuan PKL mandiri pada website FE UNJ kemudian mengajukan form tersebut ke Biro Akademik Kemahasiswaan Dan Hubungan Masyarakat (BAKHUM) untuk dibuatkan surat izin PKL yang ditujukan kepada bagian Human Capital PT. Wijaya Karya. Surat diterima praktikan pada awal September 2020, kemudian praktikan segera memberikan surat ke WIKA Pada tanggal 14 September praktikan sudah mulai melaksanakan PKL.

## 2. Tahap Pelaksanaan PKL

Praktikan melaksanakan PKL selama 42 hari yakni sejak 14 September 2020 hingga 13 November 2020. Pelaksanaan PKL dilakukan selama lima hari kerja, yakni hari Senin sampai dengan hari Jumat dengan 2 *shift* yakni pukul 08.00 – 16.00 WIB dan 10.00 – 18.00 WIB dengan waktu istirahat selama 1 jam yakni 12.00 – 13.00 WIB.

## 3. Tahap Penulisan Laporan PKL

Setelah pelaksanaan, praktikan diharuskan membuat laporan yang berisi mengenai kegiatan yang praktikan lakukan selama melaksanakan PKL di WIKA. Praktikan mengumpulkan setiap data yang dibutuhkan sebagai bahan pendukung laporan. Adapun penulisannya dilakukan sejak bulan November sampai dengan selesai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Berdasarkan sumber yang dikutip dari ([www.wika.co.id](http://www.wika.co.id) 2020) “WIKA dibentuk dari proses nasionalisasi perusahaan Belanda bernama *Naamloze Vennotschap Technische Handel Maatschappij en Bouwbedrijf Vis en Co.* atau *NV Vis en Co.* Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 2 tahun 1960 dan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik (PUTL) No. 5 tanggal 11 Maret 1960, dengan nama Perusahaan Negara Bangunan Widjaja Karja. Kegiatan usaha WIKA pada saat itu adalah pekerjaan instalasi listrik dan pipa air. Pada awal dasawarsa 1960-an, WIKA turut berperan serta dalam proyek pembangunan Gelanggang Olah Raga Bung Karno dalam rangka penyelenggaraan *Games of the New Emerging Forces* (GANEFO) dan Asian Games ke-4 di Jakarta.

Seiring berjalannya waktu, berbagai tahap pengembangan kerap kali dilakukan untuk terus tumbuh serta menjadi bagian dari pengabdian WIKA bagi perkembangan bangsa melalui jasa-jasa konstruksi yang tersebar di berbagai penjuru negeri.

Perkembangan signifikan pertama adalah di tahun 1972, dimana pada saat itu nama Perusahaan Negara Bangunan Widjaja Karja berubah menjadi PT Wijaya Karya. WIKA kemudian berkembang menjadi sebuah kontraktor konstruksi dengan menangani berbagai proyek penting seperti pemasangan jaringan listrik di Asahan dan proyek irigasi Jatiluhur.

Satu dekade kemudian, pada tahun 1982, WIKA melakukan perluasan divisi dengan dibentuknya beberapa divisi baru, yaitu Divisi Sipil Umum, Divisi Bangunan Gedung, Divisi Sarana Papan, Divisi Produk Beton dan Metal, Divisi Konstruksi Industri, Divisi Energi, dan Divisi Perdagangan. Proyek yang ditangani saat itu diantaranya adalah Gedung LIPI, Gedung Bukopin, dan Proyek Bangunan dan Irigasi. Selain itu, semakin berkembangnya anak-anak perusahaan di sektor industri konstruksi membuat WIKA menjadi perusahaan infrastruktur yang terintegrasi dan bersinergi.

Keterampilan para personel WIKA dalam industri konstruksi telah mendorong Perseroan untuk memperdalam berbagai bidang yang digelutinya dengan mengembangkan beberapa anak perusahaan guna dapat berdiri sendiri sebagai usaha yang spesialis dalam menciptakan produknya masing-masing. Pada tahun 1997, WIKA mendirikan anak perusahaannya yang pertama, yaitu PT Wijaya Karya Beton, mencerminkan pesatnya perkembangan Divisi Produk Beton WIKA saat itu.

Kegiatan PT Wijaya Karya Beton saat itu diantaranya adalah pengadaan bantalan jalan rel kereta api untuk pembangunan jalur *double-track* Manggarai, Jakarta, dan pembangunan PLTGU Grati serta Jembatan *Cable Stayed* Barelang di Batam. Langkah PT Wijaya Karya Beton kemudian diikuti dengan pendirian PT Wijaya Karya Realty pada tahun 2000 sebagai pengembangan Divisi Realty. Pada tahun yang sama didirikan pula PT Wijaya Karya Intrade sebagai pengembangan Divisi Industri dan Perdagangan.

Semakin berkembangnya Perseroan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan Perseroan. Hal ini tercermin dari keberhasilan WIKA melakukan penawaran saham perdana (*Initial Public Offering/IPO*) pada tanggal 27 Oktober 2007 di Bursa Efek Indonesia (saat itu bernama Bursa Efek Jakarta). Pada IPO tersebut, WIKA melepas 28,46 persen sahamnya ke publik, sehingga pemerintah Republik Indonesia memegang 68,42 persen saham, sedangkan sisanya dimiliki oleh masyarakat, termasuk karyawan, melalui *Employee/Management Stock Option Program (E/MSOP)*, dan *Employee Stock Allocation (ESA)*.

Sementara itu, langkah pengembangan Divisi menjadi anak perusahaan yang berdiri di atas kaki sendiri terus dilakukan. Pada tahun 2008 WIKA mendirikan anak perusahaan PT Wijaya Karya Gedung yang memiliki spesialisasi dalam bidang usaha pembangunan *high rise building*. WIKA juga mengakuisisi 70,08 persen saham PT Catur Insan Pertiwi yang bergerak di bidang *mechanical-electrical*. Kemudian nama PT Catur Insan Pertiwi dirubah menjadi PT Wijaya Karya Insan Pertiwi. Pada tahun 2009, bersama dengan PT Jasa Sarana dan RMI, mendirikan PT Wijaya Karya Jabar Power yang bergerak dalam pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Panas bumi (PLTP).

Di pertengahan tahun 2009, WIKA bersama perusahaan lain berhasil menyelesaikan Jembatan Suramadu, sebuah proyek prestisius yang menghubungkan pulau Jawa dengan pulau Madura. Kini proyek tersebut telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas.

Memasuki tahun 2010, WIKA berhadapan dengan lingkungan usaha yang berubah dengan tantangan lebih besar. Untuk itu, WIKA telah menyiapkan Visi baru, yaitu VISI 2020 untuk menjadi salah satu perusahaan EPC dan Investasi terintegrasi terbaik di Asia Tenggara. Visi ini diyakini dapat memberi arah ke segenap jajaran WIKA untuk mencapai pertumbuhan yang lebih optimal, sehat dan berkelanjutan.

Sepanjang tahun 2012, WIKA berhasil menuntaskan proyek power plant yang terdiri dari: Pembangkit Listrik Tenaga Gas Borang, 60MW, Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas Rengat, 21MW, Pembangkit Listrik Tenaga Diesel Ambon, 34MW.

Pada tahun 2013 Perseroan mendirikan usaha patungan PT Prima Terminal Peti Kemas bersama PT Pelindo I (Persero) dan PT Utama Karya (Persero), mengakuisisi saham PT Sarana Karya (Persero) (“SAKA”) yang sebelumnya dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, mendirikan usaha patungan PT WIKA Kobe dan PT WIKA Krakatau Beton melalui Entitas Anak WIKA Beton, dan melakukan buyback saham sebanyak 6.018.500 saham dengan harga perolehan rata-rata Rp1.706,77”

## **1. Visi dan Misi**

PT. Wijaya Karya sebagai perusahaan yang telah berdiri lebih dari 50 tahun, merefleksikan komitmen dan kerja keras yang tinggi. WIKA telah berhasil dalam meraih visinya di tahun 2020. Memasuki abad ke-21 ini WIKA memperbarui visi misinya agar dapat terus berkembang. Visi misi ini ditargetkan untuk tahun 2030.

**Visi 2030**

Terdepan dalam Investasi dan *EPCC* berkelanjutan untuk Kualitas Kehidupan yang Lebih Baik.

**Misi 2030**

- Menyediakan jasa dan produk *EPCC* yang terintegrasikan berlandaskan pada prinsip kualitas, keselamatan, kesehatan dan lingkungan.
- Memastikan pertumbuhan berkelanjutan dengan portofolio investasi strategis.
- Melakukan pengembangan kawasan terpadu demi kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat.
- Memberikan pelayanan kolaboratif yang melampaui ekspektasi/harapan pemangku kepentingan.
- Menciptakan rekam jejak di kancah global melalui inovasi dan teknologi termutakhir.
- Mengimplementasikan budaya belajar dan berinovasi untuk memenuhi kompetensi global.
- Menumbuh kembangkan kearifan lokal melalui praktik kepemimpinan untuk membangun kesejahteraan yang menyeluruh

**2. Nilai Perusahaan**

Nilai dan budaya perusahaan WIKA dikukuhkan dengan Surat Keputusan No. SK.01.01/A.DIR.12240/2017 tanggal 01 Agustus 2017 tentang Rumusan Budaya Perusahaan PT Wijaya Karya (Persero) Tbk.

Nilai dan Budaya Perusahaan memiliki arti yang sangat penting dalam proses mewujudkan Visi dan Misi Perusahaan. Karena itu, nilai ACE WIKA harus dipahami dengan baik dan menjadi pedoman bagi seluruh insan WIKA. Penjabaran nilai-nilai tersebut dilakukan dalam keseharian, melekat menjadi Budaya Perusahaan dan menjadi kepribadian manusia WIKA serta *brand image* Perusahaan.

- *Agility*: Bertindak trengginas dan cepat terhadap peluang dan perubahan bisnis.
- *Caring*: Proaktif dan peduli terhadap pemangku kepentingan.
- *Excellence*: memberi hasil unggul kepada pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya.

Sebagai bagian dari BUMN, maka WIKA juga turut berperan dalam menerapkan nilai-nilai utama (*core values*) Sumber Daya Manusia BUMN sebagai identitas dan perekat budaya kerja. Karenanya, WIKA mengadopsi dan mengoptimalkan nilai-nilai perusahaan yang berprinsip pada:

- Amanah: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- Kompeten: Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- Harmonis: Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- Loyal: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
- Adaptif: Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- Kolaboratif: Membangun kerja sama yang sinergis.

### 3. Logo PT. Wijaya Karya



Gambar II.1

Logo PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk.

Sumber: <https://wika.co.id>

Secara sederhana masing-masing item dapat dijelaskan sebagai berikut:

- **Frame melebar elips:** seperti peta dunia yang digelar secara horizontal, hal ini menggambarkan betapa WIKA tumbuh berkembang menjadi perusahaan besar dengan ragam produk dan jasa, ekspansi usaha, serta pendapatan.
- **WIKa bersambung,** penyusunan kata WIKa disusun menyambung sebagai cermin perusahaan yang tumbuh berkembang.
- **Penulisan italic,** penulisan dibuat miring (*italic*) mengadopsi posisi pelari yang condong ke depan saat melakukan *start*, maksudnya bahwa wika siap berlari cepat dalam mengejar cita-cita
- **Warna biru,** warna *frame* biru langit melambangkan cita-cita WIKa yang akan diraih setinggi langit

#### 4. Logo Entitas Anak Perusahaan PT. Wijaya Karya



Gambar II.2

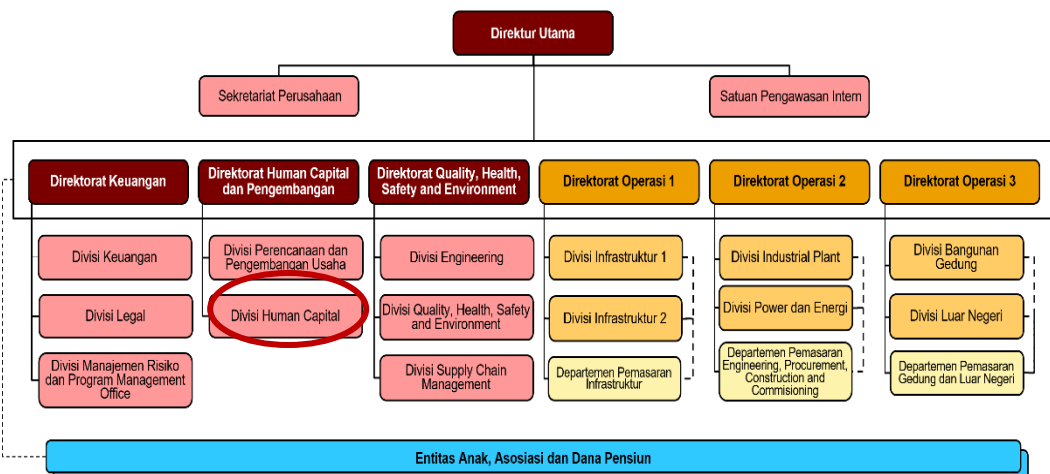
#### Logo Entitas Anak Perusahaan PT. Wijaya Karya

Sumber: <https://wika.co.id>

#### B. Struktur Organisasi

PT. Wijaya Karya memiliki susunan organisasi sebagai berikut:

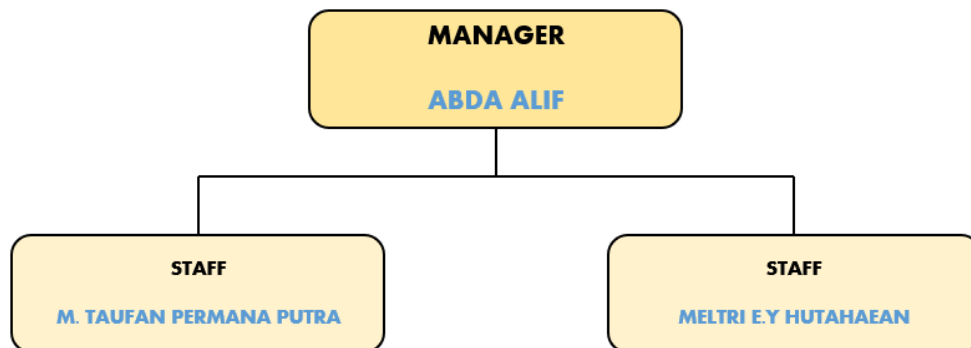
STRUKTUR ORGANISASI PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.



Gambar II.3

#### Struktur Organisasi PT. Wijaya Karya

Sumber: <https://wika.co.id>



**Gambar II.4**

**Struktur Organisasi Wikasatrian**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

Struktur organisasi sub departemen wikasatrian terdiri atas *Manager* dan *Staff*, berikut adalah penjelasan dari tanggung jawab dan wewenangnya

**1) *Manager***

Bertanggung jawab atas pelaksanaan program pelatihan terkait pengembangan kompetensi tingkat *manager* sampai Kepala Divisi sesuai dengan kurikulum yang sudah direncanakan, menjamin pengelolaan area, fasilitas, dan sumber daya, serta pengelolaan fungsi keuangan dan administrasi di lingkup Wikasatrian.

**2) *Staff***

Bertanggung jawab atas perencanaan dan pelatihan kompetensi *Human Capital* (baik *soft competency* maupun *hard competency*) untuk level BOD-3 sampai dengan level BOD-1 melalui sistem pengembangan yang sistematis dan terintegrasi dalam rangka menunjang optimalisasi proses pengembangan *Human Capital*.

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

WIKA merupakan perusahaan konstruksi yang terintegrasi yang memiliki 7 (tujuh) lini bisnis utama. Segmen pasar yang dibidik WIKA adalah proyek-proyek konstruksi dan turunannya, baik yang dikembangkan oleh Pemerintah, sesama BUMN maupun oleh pihak swasta.

#### **1. Infrastruktur dan Gedung**

Lini bisnis ini terdiri dari bidang usaha jasa Konstruksi Sipil dan Konstruksi Gedung. Segmen pasar yang dibidik WIKA di lini bisnis ini adalah proyek konstruksi sipil dan gedung berskala nasional dan berteknologi tinggi.

Lini bisnis Konstruksi Sipil membawahi sejumlah sub bidang usaha yang meliputi pembangunan sarana dan prasarana seperti jalan, jembatan, pengairan dan prasarana perhubungan. Kini pekerjaannya tidak sekedar sebagai kontraktor melainkan juga mencakup rancang bangun (*design and build*) dari mulai proses perencanaan hingga proses konstruksi.

Konstruksi Gedung meliputi pembangunan hunian dan bangunan fasilitas. Konstruksi Gedung mampu melakukan pekerjaan rancang bangun atau *design and build* sejak proses perencanaan sampai proses konstruksi. Sub bidang usaha jasa konstruksi bangunan hunian, meliputi pembangunan apartemen, kondominium, hotel, rumah susun dan kompleks perumahan.

#### **2. Energi dan Industrial Plant**

Lini bisnis ini terdiri dari bidang usaha Energi dan *Industrial Plant*. Bidang usaha Energi ini meliputi jasa EPC (*Engineering, Procurement dan Construction*) di bidang ketenagalistrikan.

Bidang usaha *Industrial Plant* membangun suatu *processing plant*, yang terdiri atas fasilitas bangunan, serangkaian fasilitas mesin, peralatan dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya sehingga dapat terbentuk suatu proses produksi dari *raw material* menjadi produk tertentu, di antaranya Pabrik Pengolahan Migas, Pengolahan Petrokimia, Pabrik Semen, Pembangkit Listrik, Bahan bakar Biofuels, Pabrik Pupuk dan Pabrik Minyak Goreng. Beberapa proyek yang sedang dikerjakan saat ini maupun yang telah diselesaikan dalam bidang industrial Plant antara lain Pabrik Feronikel Halmahera Timur, Pabrik Gula Assembagoes Situbondo, Pabrik NPK Fusion II PUSRI, Pabrik Minyak Goreng Sei Mangke dan Fasilitas Produksi Gas Matindok.

### **3. Industri**

Bidang usaha Industri sebagai pendukung dari kompetensi inti Perusahaan, memiliki variasi dari produk-produk pendukung aktivitas konstruksi, seperti:

- a) Beton, yaitu: produk beton pra cetak, seperti *PC Poles, PC Piles, Railway Sleeper CP, Bridge Concrete, Sheet Pile, PC Pipes, RC Box Culvert, Marine Structure CP, HCS, PC Cylinder dan Rigid Pavement Fabricated*.
- b) Industri, yaitu: fabrikasi baja dengan menghasilkan produk konstruksi baja, struktur rangka baja, *conveyor, pipe rack*, tower telekomunikasi, tower transmisi listrik, jembatan rangka baja, tanki baja, *silo, hopper*,

*pressure vessel, welded beam dan steel plate work* lainnya serta *aluminium casting dan plastic injection*.

c) Bitumen, yaitu: *granular asphalt* dan *extraction asphalt*.

#### **4. Realiti dan Properti**

Lini bisnis Realiti dan Properti bergerak dalam bidang usaha realti, jasa properti dan jasa lainnya seperti penggarapan *landed house, high-rise building (apartment, condotel, office mixed use)* serta *industrial estate*. Di bidang realti, WIKA Realty telah sukses mengembangkan produk unggulan Tamansari. Dengan mengusung makna di balik nama Tamansari yang berarti peristirahatan raja, WIKA Realty berhasil menggabungkan keindahan arsitektur, unsur alam dan kearifan lokal di berbagai daerah di Indonesia sehingga tercipta konsep hunian yang asri dan nyaman.

#### **5. Investasi**

Sesuai dengan visi Perusahaan untuk menjadi salah satu Perusahaan EPC dan Investasi terbaik di Asia Tenggara, Perseroan semakin aktif dalam melakukan kegiatan investasi. Melalui investasi yang dijalankan, Perseroan ingin memperbesar porsi *recurring income* sehingga kelak bisnis WIKA dapat semakin besar dan stabil. Investasi yang dilakukan Perseroan mencakup berbagai sektor seperti infrastruktur, energi, transportasi serta pengembangan kawasan. Dalam melakukan kegiatan investasi tersebut, Perseroan juga berafiliasi dengan beberapa perusahaan lain sebagai upaya untuk memperoleh portofolio investasi yang semakin besar.

#### **6. Construction Engineering**

Lini bisnis ini merupakan salah satu motor EPC serta *Operation & Maintenance* Perseroan. Lingkup pekerjaan yang dilakukan oleh Perseroan pada lini ini terbilang kompleks, antara lain, EPC pembangkit listrik dan industri, termasuk operasi dan pemeliharaannya. Pada EPC pembangkit listrik, lingkup pekerjaan yang dilakukan meliputi pekerjaan *erection, installation, mechanical, piping* dan *electrical*.

#### **7. *Integrated Transportation System***

*Integrated Transportation System* (ITS) merupakan lini bisnis terbaru yang dikembangkan oleh Perseroan guna mengoptimalkan *opportunity market* dua kota megapolitan Jakarta dan Bandung melalui implementasi moda transportasi kereta cepat masa depan dan pengembangan sentra ekonomi koridor Jakarta – Bandung.

Ketika infrastruktur Kereta Cepat Jakarta Bandung (KCJB) selesai, mobilitas Jakarta – Bandung, maupun sebaliknya diprediksi akan berubah. Masyarakat hanya cukup membutuhkan waktu 35 menit untuk menuju ke masing-masing kota tersebut. Selain itu, kehadiran ITS juga akan menstimulasi lahirnya kota-kota baru dengan infrastruktur yang memadai, agar menjadi sentra bisnis, kawasan hunian, pusat pemerintahan, pendidikan dan wisata yang diminati masyarakat. Lini bisnis ini diharapkan tidak hanya memberikan nilai tambah bagi kawasan pertumbuhan baru, tetapi juga akan memberikan kontribusi untuk menopang perekonomian Nasional.

## BAB III

### PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

#### A. Bidang Kerja

Selama pelaksanaan PKL praktikan ditempatkan pada divisi *human capital*. Divisi ini terdiri atas Departemen Pengembangan Organisasi, Departemen, Departemen Manajemen Talenta, Departemen Pusat Keunggulan Kerja, dan Departemen Rekrutmen dan Pengharkatan.

Praktikan melaksanakan PKL pada sub departemen wikasatrian, dibawah Departemen Pusat Keunggulan Kerja, yang beralamat di Jl. Pasir Angin, Cipayung Datar, Kec. Megamendung, Bogor, Jawa Barat.

Selama 42 hari kerja, praktikan secara umum ditugaskan untuk membantu semua karyawan pada divisi *human capital* khususnya wikasatrian, tugas yang dilakukan oleh praktikan antara lain:

1. Mengikuti kegiatan *webinar* dan sosialisasi.
2. Merespon dan menjaga kontak dengan konsumen.
3. Membuat materi dan konsep sosialisasi *core values* “AKHLAK”
4. Menyusun strategi *Customer Relationship Management*.
5. Melakukan kegiatan desain untuk *feeds social media*.
6. Ikut serta dalam acara pemilihan pegawai teladan berprestasi Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR).

#### B. Pelaksanaan Kerja

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dimulai pada tanggal 14 September 2020. Kegiatan dilaksanakan sesuai hari kerja pada

Wikasatrian yakni Senin-Jumat dengan 2 *shift* yakni pukul 08.00 – 16.00 WIB dan pukul 10.00 – 18.00 WIB. Pada hari pertama, praktikan terlebih dulu diberi tugas untuk melakukan *review* profil perusahaan dan wikasatrian. Setelah itu, praktikan dikenalkan dengan lingkup kegiatan Wikasatrian dan pengenalan tugas *customer relationship management* yang dilakukan oleh wikasatrian terhadap pihak eksternal. Berikut adalah rincian dari kegiatan yang dilakukan oleh praktikan selama PKL:

1. Mengikuti kegiatan *webinar* dan sosialisasi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hersh 2010) disampaikan bahwa kepuasan pelanggan internal berpengaruh terhadap tercapainya kepuasan pelanggan eksternal. Adapun yang dimaksud dengan pelanggan internal adalah tiap individu yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap perusahaan atau bisa disebut dengan karyawan. Karyawan yang merasa puas terhadap perusahaannya, akan mendorong kualitas kerja yang berorientasi pada pelanggan. Terbukti dengan evaluasi dari kegiatan Wikasatrian yang selama ini tidak pernah mendapat evaluasi dibawah 9,5/10 dari pelanggan, berdasarkan data yang ditunjukkan mentor kepada praktikan. Data ini secara implisit menyatakan bahwa perusahaan berhasil memenuhi ekspektasi karawannya, sehingga karyawan pun mau memberikan kinerja terbaiknya untuk perusahaan.

Dalam pelaksanaan *webinar* dan sosialisasi ini, praktikan bukan hanya mengikuti acara namun juga harus membuat laporan terkait acara tersebut, dengan alur sebagai berikut:



**Gambar III.1**

**Diagram Alir Kegiatan Webinar dan Sosialisasi**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

Praktikan mulanya diberi informasi mengenai adanya webinar yang harus diikuti melalui pesan *broadcacst whatsapp*. Selanjutnya dalam pelaksanaan webinar praktikan diharapkan dapat berpartisipasi secara aktif, setidaknya dengan menampilkan wajah pada *video conference*. Sebagaimana biasanya, setelah acara semua peserta diharapkan mengisi *form evaluasi acara* yang juga merupakan daftar hadir acara. Setelahnya, praktikan diarahkan untuk membuat laporan acara terkait dengan pembahasan materi dalam *webinar* dan rangkuman strategi yang memungkinkan untuk bisa diadaptasi dalam proses bisnis di Wikasatrian. Selama PKL, praktikan menghadiri 3 acara.

Sosialisasi pertama adalah Implementasi *ISO 37001*, yang juga dikenal dengan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP). Dikenalkan pada 2016, SMAP ini dibuat dengan tujuan membangun pondasi manajemen perusahaan untuk lebih peka terhadap mencegah, mendeteksi, dan menyelidiki kasus suap dan korupsi. Pada *webinar* ini karyawan diberikan panduan mengenai identifikasi dan pencegahan terhadap penyuapan. Sosialisasi dilaksanakan secara desentralisasi per divisi, yang praktikan ikuti sendiri adalah divisi *human capital*. Dalam sosialisasi ini dipaparkan mengenai hal-hal apa saja yang dapat dideteksi sebagai kegiatan penyuapan sehingga karyawan bisa lebih berhati-hati lagi dan menambah *insight* terhadap perlakuan pelanggan yang dapat mempengaruhi keputusan bisnis.

Selanjutnya ada *sharing session* dari divisi fungsional. Kegiatan dilakukan secara daring karena mencegah perkumpulan ditengah kondisi pandemi. Peserta dalam kegiatan ini adalah perwakilan dari tiap departemen WIKA pusat dan perwakilan tiap entitas anak perusahaan. Sesuai dengan judul acara, dalam kegiatan ini karyawan melakukan kegiatan *sharing* terkait strategi dan perkembangan dari bisnis ditengah kondisi pandemi ini. Manfaat dari kegiatan ini yang praktikan rasakan adalah dapat mencontoh kepada anak perusahaan terkait kegiatan *keep contact* dengan konsumen selama dimasa pandemi. Kendati daring, praktikan merasa kegiatan berjalan secara efektif dengan partisipasi aktif tiap karyawan.

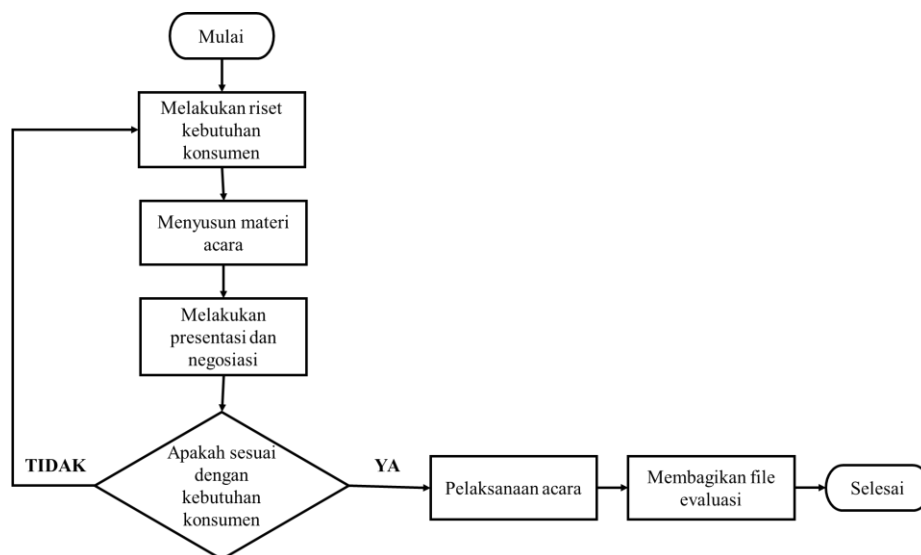
Terakhir, ada *facetime* dengan materi Manajemen Resiko. Adapun narasumbernya adalah Ahli Muda dari Departemen Manajemen Resiko. Dalam *webinar* ini dipaparkan mengenai bagaimana cara mengurangi kemungkinan adanya kegagalan seperti pelanggaran hukum, penurunan laba, maupun penurunan kualitas dari Sumber Daya Manusia perusahaan. Kegiatan semi satu arah, karena pembahasan topik yang berat.

2. Merespon dan menjaga kontak dengan konsumen.

Pada mulanya wikasatrian merupakan tempat pelatihan eksklusif yang diperuntukkan bagi pengembangan kepemimpinan karyawan WIKA. Program kepemimpinan dari Wikasatrian sendiri terdiri atas 3 yakni Satria Pratama, Satria Utama, dan Satria Luhur dengan sistem lulus berjenjang. Kemudian dengan dikeluarkannya Instruksi Kementrian BUMN pada tahun 2013, menjadikan wikasatrian juga membuka kesempatan pelatihan bagi pihak eksternal dengan program Satria Pratama.

Dikarenakan masih bersinggungan dengan nilai pelatihan internal wikasatrian, maka kegiatan pemasaran yang dilakukan masih amat terbatas. Sampai dengan praktikan melaksanakan PKL, kegiatan pemasaran wikasatrian hanya mengandalkan *Word of Mouth* (WOM) dari konsumennya. WOM merupakan suatu bentuk promosi berupa keunggulan produk yang dibicarakan secara mulut ke mulut oleh pelanggan (Lupiyoadi and Hamdani 2006). Pemasaran yang terbaik adalah dari produk itu sendiri,

singkatnya ini yang diterapkan oleh wikasatrian. Bagaimana proses kegiatan pelatihan secara umum adalah sebagai berikut:



**Gambar III.2**

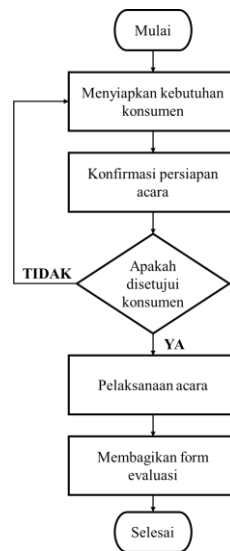
### **Diagram Alir Pelaksanaan Program Pelatihan Konsumen**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

Pelaksanaan proses bisnis diawali dengan kontak dari konsumen terlebih dulu mengenai adanya kebutuhan pelatihan kepemimpinan, lalu wikasatrian mendatangi perusahaan tersebut untuk melakukan penggalian data mengenai apa saja yang menjadi kebutuhan perusahaan dan lainnya. Setelah pengumpulan data, tim wikasatrian menyusun materi yang sesuai dengan peruntukkan perusahaan. Setelahnya materi tersebut dipresentasikan kepada perusahaan sekaligus negosiasi program apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen. Lalu, tim melakukan persiapan pelaksanaan pelatihan, pelaksanaan dan diakhir dengan evaluasi program.

Tempat pelatihan yang menyejukkan dan kondusif membuat wikasatrian juga menyediakan jasa kepada pihak eksternal untuk

penyediaan tempat pengembangan karyawan. Berikut adalah alur bagi konsumen yang hendak melakukan kerjasama dalam penyediaan tempat pengembangan karyawan.



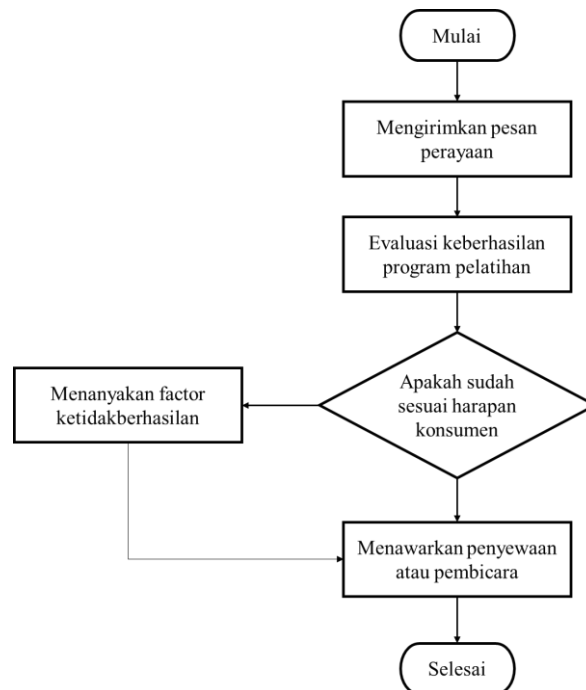
**Gambar III.3**

**Diagram Alir Pelaksanaan Penyediaan Tempat**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

Konsumen terlebih dulu menghubungi perusahaan mengenai keinginan untuk penyediaan tempat pengembangan karyawan di Wiksatrian. Lalu praktikan merespon terkait adanya ketersediaan tempat dan meminta surat resmi dari konsumen. Setelah menerima surat berikut dengan TOR dan daftar keperluan konsumen selama acara, tim pun menyiapkan kebutuhan tersebut. H-1 sebelum acara, kembali dilakukan konfirmasi kepada konsumen dengan memberi info kesiapan acara. Setelah pelaksanaan acara, untuk mengukur keberhasilan acara melalui kepuasan konsumen dilakukan evaluasi. Evaluasi ini dilakukan pada hari pelaksanaan dan diisi oleh seluruh peserta.

Evaluasi dari setiap pelatihan yang dilakukan oleh Wikasatريان bersifat kontinu. Maka selama PKL ini praktikan ditugaskan untuk mengirim pesan kepada para konsumen mengenai evaluasi pelatihan yang pernah mereka lakukan dengan alur sebagai berikut:



**Gambar III.4**

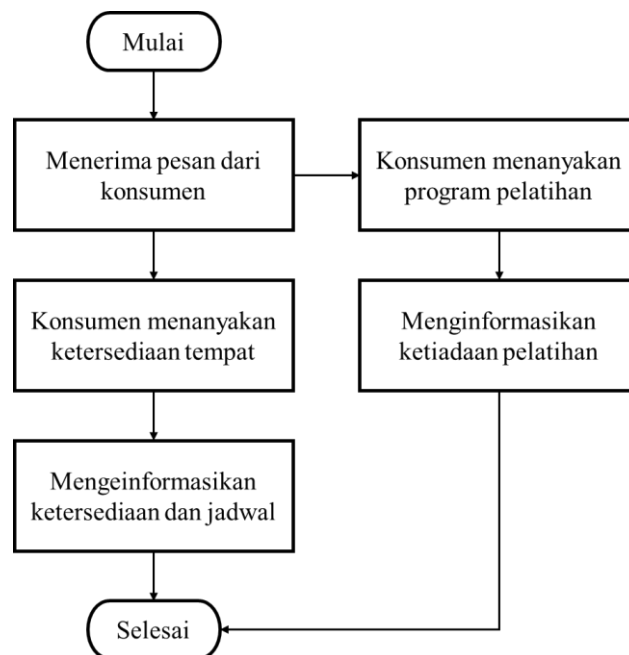
**Diagram Alir Kegiatan Menjaga Kontak dengan Konsumen**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

Setiap perayaan hari besar nasional maupun hari besar perusahaan seperti *anniversary*, praktikan ditugaskan untuk mengirimkan pesan ucapan selamat kepada konsumen secara terpersonalisasi. Lalu dilanjutkan dengan evaluasi rutin yakni menanyakan terkait perkembangan dan manfaat dari program pelatihan yang pernah dilakukan. Jika konsumen mengatakan kurang berhasil, maka praktikan menanyakan faktor yang menjadi penghambat kemudian dilanjutkan dengan melakukan penawaran atas

penyewaan tempat atau pembicara di webinar. Hal ini dilakukan dengan tujuan mencapai kepuasan pelanggan dan menjaga agar konsumen tetap melakukan kerjasama dengan wikasatrian di masa depan.

Selain itu, praktikan juga ditugaskan untuk membalas pesan dari konsumen maupun calon konsumen mengenai layanan. Dikarenakan masa pandemi, maka untuk program pelatihan tidak dilaksanakan untuk sementara. Praktikan harus menyampaikan pesan ini dengan baik. Sementara layanan yang masih diadakan adalah penyewaan tempat dan pembicara seminar. Berikut adalah gambaran kegiatan menanggapi pesan dari konsumen yang praktikan lakukan:



**Gambar III.5**

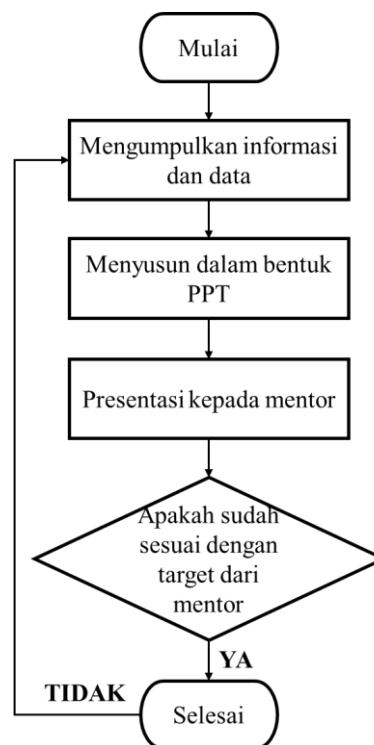
### **Menanggapi Pesan dari Konsumen**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

3. Membuat materi dan konsep sosialisasi *core values* “AKHLAK”

Sejak 1 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) meresmikan “AKHLAK” sebagai *core values* dalam penerapan manajemen BUMN. WIKA sebagai salah satu bagiannya, berperan dalam memastikan bahwa semua karyawannya dapat menjadi tenaga kerja berdaya saing tinggi.

Untuk itu WIKA membuat sosialisasi berkala terkait dengan nilai ini untuk memastikan nilai ini dapat tersampaikan dengan baik dan terus menerus kepada karyawannya. Praktikan pun diminta untuk membuat materi dan konsep dari sosialisasi ini, berikut gambaran kegiatan yang praktikan lakukan:



**Gambar III.6**

**Diagram Alir Penyusunan Konsep Sosialisasi Core Value AKHLAK**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

Praktikan terlebih dulu diberi tugas untuk mencari informasi mengenai nilai dan budaya dari proses bisnis BUMN “AKHLAK” tersebut. Selanjutnya, data-data yang telah praktikan kumpulkan, dibuat kedalam bentuk *Power Point* (PPT). Setelahnya, praktikan diminta untuk dapat mempertanggung jawabkan materi yang telah dibuat dengan cara presentasi dihadapan mentor.

Setelah presentasi, praktikan diberi beberapa catatan mengenai kurangnya beberapa hal yang harusnya dicantumkan. Maka praktikan kembali mengumpulkan informasi melalui internet dan menyusunnya lagi ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan menarik. Setelahnya, praktikan kembali mempresentasikan materi ini kepada mentor. Bahan presentasi ini kemudian dibawa oleh mentor untuk presentasi penerapan *core values* “AKHLAK” kepada karyawan wikasatrian.

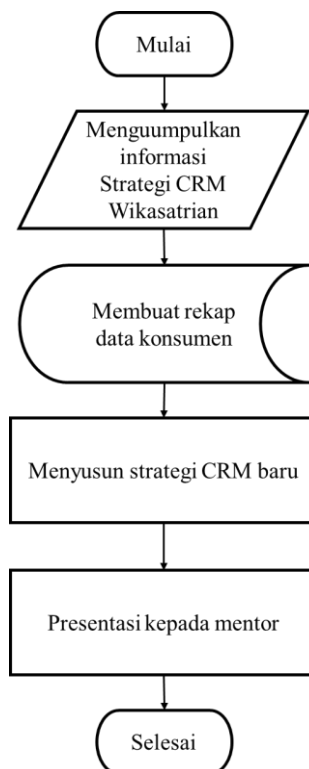
Dari kegiatan ini, praktikan menyadari pentingnya memahami *core values* bagi karyawan. Dengan memahami *core values*, akan timbul perasaan ingin menyampaikan pesan nilai yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dengan tepat.

#### 4. Menyusun strategi *customer relationship management*.

*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan proses mengolah informasi dari konsumen secara detail dan titik sentuh dari tiap pelanggan secara seksama untuk meraih loyalitas pelanggan (Kotler and Keller 2008). Sementara loyalitas merupakan perilaku konsumen yang

melakukan pembelian secara berulang dan juga memiliki komitmen dan sikap yang baik kepada perusahaan, seperti merekomendasikan produk pada orang lain (Gremler and Brown dalam Ali 2008). Artinya, dengan membangun relasi yang baik dengan konsumen, perusahaan akan mendapatkan keuntungan dengan pembelian berulang dari konsumen yang telah ada dan juga kesempatan mendapatkan pelanggan baru dengan promosi secara cuma-cuma dari konsumen yang telah ada.

Praktikan ditugaskan untuk menyusun strategi CRM yang baru bagi perusahaan, disampaikan oleh manajer bahwa strategi CRM selama ini masih terlalu sederhana. Berikut gambaran kegiatan yang praktikan lakukan



**Gambar III.7**

**Diagram Alir Penyusunan Strategi CRM**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

Terlebih dahulu praktikan mengumpulkan data mengenai strategi yang sudah dijalankan dan juga praktikan membuat rekap data konsumen yang pernah melakukan pelatihan, sebagai berikut:

**Tabel III.1**  
**Data Konsumen Wikasatريان**

No.	Nama Kegiatan	Batch	Perusahaan
1	Effective Partnership & Empowering Program PJB	5	PT. Pembangkitan Jawa Bali
2	Satria Adinata	4	Bank BCA
3	Satria Pos Properti	1	PT. Pos Properti Indonesia
4	Satria BPJS Ketenagakerjaan	1	BPJS Ketenagakerjaan
5	Leadership Enhancement Program PJB	2	PT. Pembangkitan Jawa Bali
6	Leadership Management Training (LMT) Executive Education I	1	PT PLN (Persero)
7	Leadership Management Training (LMT) Executive Education II	4	PT PLN (Persero)
8	The Leadership Empowerment Program for Executive Leader	1	PT. Angkasa Pura I (Persero)
9	Corporate Executive Empowering Program	1	PT. Angkasa Pura I (Persero)
10	Satria Pratama Jakpro	2	PT. Jakarta Propertindo
	Satria Krida Jakpro		

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

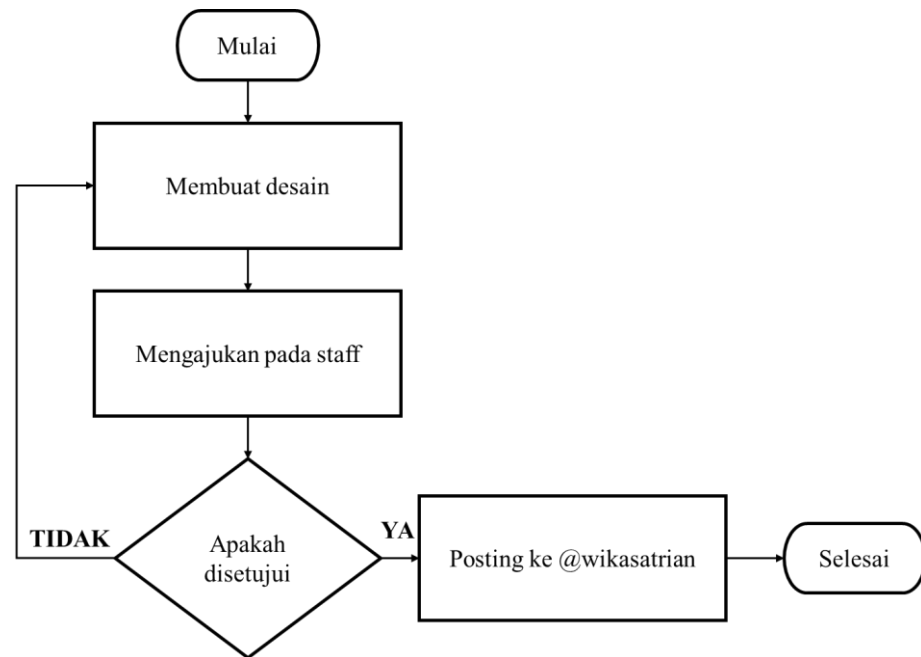
Dari data tersebut, praktikan mencoba untuk mencari strategi CRM yang telah praktikan pelajari dari perkuliahan untuk diterapkan dan disesuaikan dengan konsumen. Adapun saran yang praktikan berikan adalah pertama, mengenai penggunaan fitur *social media*. Praktikan yang selama PKL diberi tanggung jawab memegang akun *social media* Instagram

@*wikasatrian* merasa bahwa perusahaan masih kurang memanfaatkan fitur yang ada. Contohnya, fitur “*highlight*” yang dapat digunakan untuk merangkum kiriman atau *stories* yang bertema sama dan dijadikan bagian paling atas laman. *Wikasatrian* dapat memanfaatkannya menjadi rangkuman dari fasilitas atau program yang disediakan, karena praktikan lihat keterangan mengenai fasilitas atau pelatihan yang diadakan oleh *wikasatrian* berada di *post* awal, sehingga konsumen harus *scroll* jauh ke bawah jika ingin menemukannya. Selanjutnya, praktikan menyarankan perusahaan untuk membuat dokumentasi dari tiap pelanggan juga berada di fitur “*highlight*” sehingga pelanggan akan terus teringat dengan pengalaman dari *wikasatrian*.

Terakhir adalah melakukan *cross selling*, yakni suatu strategi perusahaan yang bertujuan meningkatkan penjualan produk baru kepada konsumen lama, dengan menyesuaikan pengalaman konsumsi masa lalu dari konsumen (Chasin 2003). Hal ini berdasarkan pada salah satu aktivitas yang dijalankan *wikasatrian* adalah menyediakan pembicara atau narasumber. Perusahaan bisa mencoba mengombinasikan antara pelatihan perusahaan dan pembicara seminar selama beberapa pertemuan. Hal ini akan mengurangi kemungkinan berpindahnya konsumen karena kepercayaan konsumen akan meningkat seiring dengan terus terpaparnya konsumen oleh kehadiran perusahaan. Pengajuan saran ini kemudian dipresentasikan kepada *manager* dan *staff* *wikasatrian*.

5. Melakukan kegiatan desain untuk *feeds social media*.

Di era digital ini, kegiatan *marketing* semakin mudah dilakukan. Salah satunya dengan menggunakan *social media*. Media promosi gratis dengan target audiens yang luas. *Social media* juga sebagai sarana untuk membangun komunikasi dengan pelanggan. Praktikan dalam hal ini membuat desain untuk mengisi *feeds Instagram @wikasatrian* terkait dengan informasi yang bermanfaat. Berikut gambaran singkat dari kegiatan yang praktikan lakukan.



**Gambar III.8**

**Diagram Alir Desain Posting Feeds Instagram**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

Dalam pelaksanaan kegiatan ini praktikan terlebih dulu mendapat arahan dari mentor untuk membuat desain peringatan hari besar, kemudian praktikan diberi beberapa acuan dalam membuat desain, sebagai berikut:

1. Tidak mengandung unsur SARA
2. Sesuai visi dan misi
3. Menggunakan warna biru, sebagai simbol dari teknologi \*menyesuaikan

Praktikan total membuat sejumlah tiga desain untuk perayaan Hari Sumpah Pemuda, Maulid Nabi Muhammad SAW, dan Hari Pahlawan. Adapun aplikasi yang digunakan oleh praktikan dalam kegiatan membuat desain ini adalah *adobe photoshop*.

Setelah membuat desain, praktikan mengajukan kepada *staff* berikut dengan caption yang hendak dibuat, jika ada revisi maka praktikan kembali membuat desain lalu diajukan kembali kepada *staff*. Adapun revisi yang praktikan terima terkait dengan pewarnaan dan pemberian caption dalam gambar yang terlalu panjang atau kurang menarik. Setelah mendapat persetujuan, praktikan mengirimkan ke laman Instagram berikut dengan caption-nya. Berikut adalah contoh hasil dari desain yang praktikan kerjakan



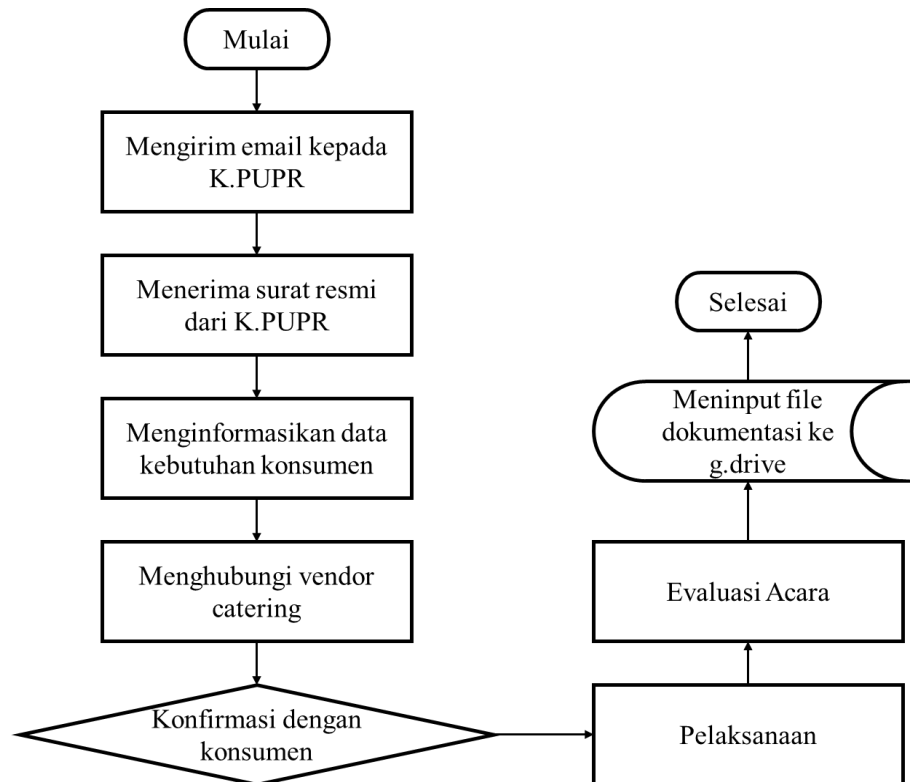
**Gambar III.9**

### **Desain Peringatan Hari Besar di Instagram**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

6. Ikut serta dalam acara pemilihan pegawai teladan berprestasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (K.PUPR).

Pada awalnya perwakilan dari K.PUPR mengirimkan pesan pribadi kepada *manager* terkait permohonan penyediaan tempat. Lalu *manager* memberikan tugas kepada praktikan untuk menindaklanjuti. Maka, praktikan mengirimkan email kepada K. PUPR untuk mengirimkan surat resmi kerjasama. Berikut adalah gambaran kegiatan yang praktikan lakukan:



**Gambar III.10**

**Diagram Alir Kegiatan Pemilihan Pegawai Teladan Berprestasi  
K.PUPR**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

Lalu praktikan menginformasikan surat kepada manajer, kemudian membuat list kebutuhan. Dalam persiapan acara, praktikan ditugaskan dalam penyediaan jasa *catering*. Maka praktikan menghubungi penyedia *catering* yang telah ditunjuk. Praktikan kemudian melakukan pesanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Lalu setelahnya praktikan kembali menghubungi K.PUPR terkait dengan persiapan acara sekaligus konfirmasi.

Pada saat pelaksanaan acara, praktikan diberi tugas sebagai *documenter*. Setelah pelaksanaan acara selesai dilakukan, seperti biasanya yakni dilakukan evaluasi peserta. Lalu praktikan menginput semua *file* dokumentasi acara ke dalam *link google drive* yang telah disediakan. Berikut adalah beberapa hasil dokumentasi yang dilakukan oleh praktikan:



**Gambar III.11**

**Dokumentasi Acara Pemilihan Pegawai Teladan Berprestasi K.PUPR**

*Sumber: data diolah oleh praktikan*

**C. Kendala yang Dihadapi**

Sebagai bentuk penyesuaian dengan dinamika lingkungan industrinya terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan. Hal yang paling mendasar adalah WIKA baru saja merombak organisasinya pada awal tahun ini dengan melebarkan dan menyempitkan beberapa divisi, hal ini berakibat

pada terhambatnya komunikasi karena belum terbiasanya dengan kehadiran dan tergantinya beberapa departemen. Hal lainnya adalah banyaknya audit yang dilakukan oleh WIKA sehingga berakibat pada terhambatnya komunikasi terkait kebutuhan saran dan perbaikan.

#### **D. Cara Mengatasi Masalah**

Dalam mengatasi kendala yang dihadapi, praktikan harus mengambil inisiatif sendiri. Untuk menghadapi mentor dan alur komunikasi yang berubah, maka praktikan harus mau aktif berkomunikasi dan bersosialiasi dengan karyawan lain, sehingga ketika mengalami kesulitan dalam pekerjaan praktikan bisa bekerja sama dengan karyawan lainnya. Dalam penyusunan strategi *customer relationship management*, praktikan harus mencari tau terlebih dulu latar belakang dari pelatihan eksternal wiskasatrian dan memperhatikan batasan-batasan yang dapat dibagikan oleh perusahaan kepada pihak eksternal. Praktikan juga harus banyak mencari sumber informasi mengenai perbedaan yang dibutuhkan oleh setiap konsumen dari wiskasatrian.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melaksanakan PKL yang praktikan lakukan di WIKA, praktikan dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktikan dapat mendeskripsikan sub departemen wikasatrian di WIKA.
2. Praktikan dapat menjelaskan strategi *customer relationship management* yang dilakukan oleh wikasatrian di WIKA.

Kegiatan PKL ini memberikan banyak pengalaman bagi pratikan terutama bagaimana baiknya berkomunikasi dalam dunia kerja baik dengan rekan kerja maupun dengan konsumen. Dengan pengalaman yang telah didapat ini, praktikan merasa lebih siap dalam menghadapi dunia kerja.

#### **B. Saran**

Setelah melakukan PKL di WIKA, praktikan memiliki saran sebagai masukan untuk WIKA, FEUNJ, dan mahasiswa yang diharapkan dapat bermanfaat, sebagai berikut:

1. Untuk PT. Wijaya Karya

Perombakan baru organisasi WIKA membuat beberapa karyawannya mengalami kesulitan dalam berkomunikasi, maka karyawan harus banyak bertanya agar tidak terjadi kesalahan dalam alur kerja. Selain itu, strategi promosi yang diterapkan oleh wikasatrian masih amat sederhana dan ini dikarenakan bersinggungan dengan nilai internal perusahaan, maka

praktikan menyarankan manajemen untuk bisa menetapkan batasan nilai. Sehingga karyawan bisa lebih kreatif dalam menyusun strategi promosi dan CRM.

## 2. Untuk Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Praktikan harap fakultas dan universitas dapat meningkatkan lagi pelayanan dalam pembuatan surat sehingga jangka waktunya tidak terlalu lama dan diharapkan kedepannya untuk pembuatan surat rekomendasi kepada perusahaan tidak hanya diberikan satu surat rekomendasi mengingat respon dari perusahaan kadang memakan waktu lama.

## 3. Untuk Mahasiswa

Sebaiknya mulai mencari perusahaan 1 semester sebelumnya sehingga mahasiswa bisa mendapat banyak alternatif perusahaan dan tidak terhambat waktu pembuatan surat di kampus. Mahasiswa juga sebaiknya jangan menutup diri dari setiap pembelajaran yang didapat saat PKL, kendati beberapa tugas terasa sulit atau belum pernah dipelajari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk, Tahun 2019.
- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Cakti, Aji. 2020. "Pengamat : WIKA Adalah Pelopor Pembangunan Infrastruktur." *ANTARANEWS.COM*, November 27.
- Chasin, J. R. 2003. "Implementation of A Cross-Selling Strategy for A Large Midwestern Healthcare Equipment Company." Southern Illinois University at Carbandole.
- Diagram alir. retrieved December 27, 2020, from [https://id.wikipedia.org/wiki/Diagram\\_alir](https://id.wikipedia.org/wiki/Diagram_alir)
- Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. (2012). *Pedoman Praktik Kerja Lapangan*. Jakarta: FE UNJ.
- Gremler, D. ..., and S. .. Brown. 1996. "Service Loyalty : Its Nature, Importance, and Implications."
- Hersh, Muhammad Abdullah. 2010. "Evaluate the Impact of Tourism Service Quality on Customer's Satisfaction, Institute of Interdisciplinary Business Research IJCRB."
- Kodoatie, Robert J. 2005. *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Komitmen Perusahaan. retrieved November 20, 2020, from <https://www.wika.co.id/id/pages/commitment>
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2008. "Manajemen Pemasaran Jilid 1." P. 148 in. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat, and A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat.

Tentang Perusahaan. retrieved November 20, 2020, from <https://www.wika.co.id/id/pages/who-we-are>

Todaro, Michael P., and Stephen C. Smith. 2006. *Pembangunan Ekonomi Di Dunia Ketiga*. 8th ed. Jakarta: Erlangga.

World Economic Forum. 2019. "The Global Competitiveness Report, 2019. In Choice Reviews Online." 44.

www.wika.co.id. 2020. "Company Profile." Retrieved November 20, 2020 (<https://www.wika.co.id/po-content/po-upload/compro-english-print-2020-768167-file.pdf>).

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

## Lampiran 1: Surat Permohonan Izin PKL



*Mencerdaskan &  
Memartabatkan Bangsa*

### KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon: Rektor : 4893854, WR.I : 4895130, WR.II : 4893918, WR.III : 4892926, WR.IV : 4893982  
BUK : 4750930, Bag. Kepegawaian : 4890536, Bag. UHT : 4893726, Bag BMN : 4891838  
BAKHUM : 4759081, Bag. Akademik dan kerjasama / Humas : 4898486 Bag. Kemahasiswaan  
Biro Keuangan : 4755118, Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Akuntansi dan Pelaporan : 4755118, Bag. Perencanaan : 4755118  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 5705/UN39.12/KM/2020  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

1 September 2020

Yth. Kepala Divisi Human Capital PT. Wijaya Karya  
Jl. DI. Panjaitan Kav. 9-10, Cipinang Cempedak,  
Jakarta Timur 13340

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

Nama : Novita Ayu Wulandari  
Nomor Registrasi : 1705617066  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
No. Telp/HP : 083814369846

Untuk dapat mengadakan Praktek Kerja Lapangan pada tanggal 28 September s.d. 30 November 2020 guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,  
dan Hubungan Masyarakat

Woro Sasmoyo, SH  
NIP. 19630403 198510 2 001

**Tembusan :**  
1. Dekan Fakultas Ekonomi  
2. Koordinator Prodi Manajemen

## Lampiran 2: Surat Keterangan PKL

**PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.** 

• INDUSTRI • INFRASTRUKTUR & GEDUNG • ENERGI & INDUSTRIAL PLANT • REALTI & PROPERTI • INVESTASI

Jl D.I. Panjaitan Kav. 9-10, Jakarta 13340, Kotak Pos 4174/JKTJ, Telepon : +62-21 8192808, 8508640, 8508650, Faksimili : +62-21 8191235

Nomor : PU.02.04/A.HC.01154/2020

25 Agustus 2020

Kepada  
**Program Studi Manajemen**  
**Universitas Negeri Jakarta**  
 Di tempat

Perihal : ***Izin Praktik Kerja***

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudari Perihal Permohonan Praktik Kerja, dengan ini diberitahukan bahwa kami dapat memberi kesempatan untuk keperluan tersebut kepada Saudari sebagai berikut :

Nama : **Novita Ayu Wulandari**  
 Jurusan : **Manajemen**  
 Waktu : **14 September 2020 – 13 Nopember 2020**  
 Tempat : **Divisi Human Capital**


Selanjutnya Saudari dapat berhubungan dengan **Bpk. Kurniawan Bima Aryateja** – Ahli Muda Human Capital di Divisi Human Capital.

Dalam hal ini perusahaan tidak menyediakan biaya akomodasi berupa apapun untuk keperluan tersebut.

Demikian surat kami untuk dimaklumi dan terima kasih atas perhatian Saudari pada perusahaan kami.

Hormat kami,  
**PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.**



  
 PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.

**Mohamad Fadila**  
 General Manager Rekrutmen dan  
 Pengharkatan

Tembusan :  
 - Kepala Divisi Human Capital

### 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.fe.unj.ac.id

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

Nama : ADUITA ANU SULANDARI  
No.Registrasi : 1705613056  
Program Studi : MANAJEMEN  
Tempat Praktik : PT. WIJAYA KARYA  
Alamat Praktik/Telp : Jl. PANE ANGIN, CIPAMUNG, DAYAR,  
KEC. NEGAMENDUNG, BOGOR / 0813 0422 62

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN																														
		46-100																															
1	Kehadiran	<u>100</u>	1. Keterangan Penilaian : <table border="1"> <tr> <td>Skor</td> <td>Nilai</td> <td>Bobot</td> </tr> <tr> <td>86-100</td> <td>A</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>81-85</td> <td>A-</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>76-80</td> <td>B+</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>71-75</td> <td>B</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>66-70</td> <td>B-</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>61-65</td> <td>C+</td> <td>2,3</td> </tr> <tr> <td>56-60</td> <td>C</td> <td>2,0</td> </tr> <tr> <td>51-55</td> <td>C-</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>46-50</td> <td>D</td> <td>1</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1
Skor	Nilai	Bobot																															
86-100	A	4																															
81-85	A-	3,7																															
76-80	B+	3,3																															
71-75	B	3,0																															
66-70	B-	2,7																															
61-65	C+	2,3																															
56-60	C	2,0																															
51-55	C-	1,7																															
46-50	D	1																															
2	Kedisiplinan	<u>95</u>																															
3	Sikap dan Kepribadian	<u>90</u>																															
4	Kemampuan Dasar	<u>90</u>																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	<u>90</u>																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	<u>90</u>																															
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	<u>95</u>																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	<u>95</u>																															
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	<u>95</u>																															
10	Hasil Pekerjaan	<u>90</u>																															
Jumlah		<u>930</u>	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : <table border="1"> <tr> <td><math>\frac{930}{10 \text{ (sepuluh)}} = 93</math></td> </tr> </table> Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td><u>93</u></td> <td><u>A</u></td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	$\frac{930}{10 \text{ (sepuluh)}} = 93$	<u>93</u>	<u>A</u>	Angka bulat	huruf																									
$\frac{930}{10 \text{ (sepuluh)}} = 93$																																	
<u>93</u>	<u>A</u>																																
Angka bulat	huruf																																

Jakarta, 13 NOVEMBER 2020  
Penilai,

  
K. BINTA ANITA PESA  
WIKI (PERSERO) Tbk.

Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 4: Daftar Hadir 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 : ADUITA ANU WULANDARI  
 No. Registrasi : 1905619066  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Tempat Praktik : PT. WIJAYA KARYA  
 Alamat Praktik/Telp : AL. PASIR ANGIN CEPANUNG DATAR,  
Kec. MELAMENDUNG, BOGOR / 081510422887

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 14 September 2020	1.	
2.	Selasa, 15 September 2020	2.	
3.	Rabu, 16 September 2020	3.	
4.	Kamis, 17 September 2020	4.	
5.	Jumat, 18 September 2020	5.	
6.	Senin, 21 September 2020	6.	
7.	Selasa, 22 September 2020	7.	
8.	Rabu, 23 September 2020	8.	
9.	Kamis, 24 September 2020	9.	
10.	Jumat, 25 September 2020	10.	
11.	Senin, 28 September 2020	11.	
12.	Selasa, 29 September 2020	12.	
13.	Rabu, 30 September 2020	13.	
14.	Kamis, 1 Oktober 2020	14.	
15.	Jumat, 2 Oktober 2020	15.	

Jakarta, 13 November 2020  
 Penilai

K. BIMA ARYATESA  
 PT. WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.

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  
... SKS

Nama : ANSULTA AMY WULANDARI  
No. Registrasi : 1705619066  
Program Studi : MANAJEMEN  
Tempat Praktik : PT. WIJAYA KARYA  
Alamat Praktik/Telp : Jl. PABU BANGUN, CIPAYUNG DATAR,  
KEC. MEGARANDUNG, BOGOR / 081510422887

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 5 Oktober 2020	1. (b)	
2.	Selasa, 6 Oktober 2020	2. (b)	
3.	Rabu, 7 Oktober 2020	3. (b)	
4.	Kamis, 8 Oktober 2020	4. (b)	
5.	Jumat, 9 Oktober 2020	5. (b)	
6.	Senin, 12 Oktober 2020	6. (b)	
7.	Selasa, 13 Oktober 2020	7. (b)	
8.	Rabu, 14 Oktober 2020	8. (b)	
9.	Kamis, 15 Oktober 2020	9. (b)	
10.	Jumat, 16 Oktober 2020	10. (b)	
11.	Senin, 19 Oktober 2020	11. (b)	
12.	Selasa, 20 Oktober 2020	12. (b)	
13.	Rabu, 21 Oktober 2020	13. (b)	
14.	Kamis, 22 Oktober 2020	14. (b)	
15.	Jumat, 23 Oktober 2020	15. (b)	

Jakarta, 13 November 2020

Penilai,

(K. BIMA ARYATEJA)

PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.

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  
 ...?.. SKS

Nama : NOVITA AYU WULANDARI  
 No. Registrasi : 1705617066  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Tempat Praktik : FT. WIJAYA KARYA  
 Alamat Praktik/Telp : JL. PRASIE ANGIN, CIPANONG DATAR,  
 KEC. MEGAMENDUNG, BOGOR / 081516422889

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 26 Oktober 2020	1. (B)	
2.	Selasa, 27 Oktober 2020	2. (B)	
3.	Senin, 2 November 2020	3. (B)	
4.	Selasa, 3 November 2020	4. (B)	
5.	Rabu, 4 November 2020	5. (B)	
6.	Kamis, 5 November 2020	6. (B)	
7.	Jumat, 6 November 2020	7. (B)	
8.	Senin, 9 November 2020	8. (B)	
9.	Selasa, 10 November 2020	9. (B)	
10.	Rabu, 11 November 2020	10. (B)	
11.	Kamis, 12 November 2020	11. (B)	
12.	Jumat, 13 November 2020	12. (B)	
13.	.....	13.....	
14.	.....	14.....	
15.	.....	15.....	

Jakarta, 13 November 2020  
 Penilai

(K. BIMA ARJATEJA)  
 PT WIJAYA KARYA (persero) Tbk.

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

## Lampiran 5 : Daftar Keegiatann PKL

### DAFTAR KEGIATAN HARIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NO.	HARI, TANGGAL	KEGIATAN
1	Senin, 14 September 2020	Perkenalan terkait aktivitas bisnis Wikasatrian
		Mengikuti kegiatan Sosialisasi Implementasi ISO 37001:2016 SMAP
2	Selasa, 15 September 2020	Mempelajari Profil PT. Wijaya Karya Secara Umum
3	Rabu, 16 September 2020	Mempelajari rangkaian dan proses Customer Relationship Management oleh Wikasatrian
4	Kamis, 17 September 2020	Mempelajari rangkaian dan proses Customer Relationship Management oleh Wikasatrian
5	Jumat, 18 September 2020	Mempelajari rangkaian dan proses Customer Relationship Management oleh Wikasatrian
		Presentasi Profil Perusahaan dan Wikasatrian dari praktikan
6	Senin, 21 September 2020	Evaluasi keberhasilan program kepada konsumen
		Mempelajari dan Analisis Pemasaran yang dilakukan oleh Perusahaan Jasa
7	Selasa, 22 September 2020	Evaluasi keberhasilan program kepada konsumen
		Mempelajari dan Analisis Pemasaran yang dilakukan oleh Perusahaan Jasa
8	Rabu, 23 September 2020	Evaluasi keberhasilan program kepada konsumen
		Mempelajari dan Analisis Pemasaran yang dilakukan oleh Perusahaan Jasa
9	Kamis, 24 September 2020	Evaluasi keberhasilan program kepada konsumen
		Mempelajari dan Analisis Pemasaran yang dilakukan oleh Perusahaan Jasa

Mengetahui,  
  
 PT WJAYA

10	Jumat, 25 September 2020	Evaluasi keberhasilan program kepada konsumen
		Mempelajari dan Analisis Pemasaran yang dilakukan oleh Perusahaan Jasa
11	Senin, 28 September 2020	Mengikuti Webinar Sharing Session Divisi Fungsional
12	Selasa, 29 September 2020	Merekap Data Pelanggan Wikasatrian
13	Rabu, 30 September 2020	Merekap Data Pelanggan Wikasatrian
14	Kamis, 1 Oktober 2020	Mempelajari Core Values "AKHLAK"
15	Jumat, 2 Oktober 2020	Mempelajari Core Values "AKHLAK"
		Dering Facetime "Finding Your Hidden Potential"
16	Senin, 5 Oktober 2020	Membuat Materi dan Konsep Sosialisasi Core Values "AKHLAK"
17	Selasa, 6 Oktober 2020	Membuat Materi dan Konsep Sosialisasi Core Values "AKHLAK"
18	Rabu, 7 Oktober 2020	Brainstorming Isu dan Pasal Kontroversial Omnibus Law
19	Kamis, 8 Oktober 2020	Brainstorming Isu dan Pasal Kontroversial Omnibus Law
20	Jumat, 9 Oktober 2020	Brainstorming Isu dan Pasal Kontroversial Omnibus Law
21	Senin, 12 Oktober 2020	Menanggapi respon pelanggan
		Mempelajari dan Analisis Customer Relationship Management yang dilakukan oleh Perusahaan Jasa
22	Selasa, 13 Oktober 2020	Menanggapi respon pelanggan
		Mempelajari dan Analisis Customer Relationship Management yang dilakukan oleh Perusahaan Jasa

Mengetahui



PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.

23	Rabu, 14 Oktober 2020	Menyusun strategi baru terkait Customer Relationship Management di Wikasatrian
24	Kamis, 15 Oktober 2020	Menyusun strategi baru terkait Customer Relationship Management di Wikasatrian
25	Jumat, 16 Oktober 2020	Menyusun strategi baru terkait Customer Relationship Management di Wikasatrian
26	Senin, 19 Oktober 2020	Presentasi strategi baru Customer Relationship Management di Wikasatrian
27	Selasa, 20 Oktober 2020	Membuat Materi dan Konsep Sosialisasi Strategi baru Customer Relationship Management
28	Rabu, 21 Oktober 2020	Membuat Materi dan Konsep Sosialisasi Strategi baru Customer Relationship Management
29	Kamis, 22 Oktober 2020	Membuat Materi dan Konsep Sosialisasi Strategi baru Customer Relationship Management
30	Jumat, 23 Oktober 2020	Mengikuti Sosialisasi Strategi baru Customer Relationship Management
31	Senin, 26 Oktober 2020	Mengikuti Interview pengisian Work Load Analysis Departemen Pusat Keunggulan WIKA
		Membuat Design Post Instagram untuk memperingati Hari Sumpah Pemuda
32	Selasa, 27 Oktober 2020	Membuat Design Post Instagram untuk memperingati Maulid Nabi Muhammad SAW
		Menerima pesan permohonan dukungan penyelenggaraan Acara Pemilihan Pegawai Teladan Berprestasi Kementerian PUPR
33	Senin, 2 November 2020	Merespon permohonan dukungan penyelenggaraan Acara Pemilihan Pegawai Teladan Berprestasi Kementerian PUPR
		Mengikuti Proses Penyusunan Key Performance Indicator

Mengetahui  
  
 PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.

34	Selasa, 3 November 2020	Menyiapkan kebutuhan dari Acara Pemilihan Pegawai Teladan Berprestasi Kementerian PUPR
35	Rabu, 4 November 2020	Menyiapkan kebutuhan dari Acara Pemilihan Pegawai Teladan Berprestasi Kementerian PUPR
		Menghubungi Kementerian PUPR terkait konfirmasi acara
36	Kamis, 5 November 2020	Mnengikuti Pelaksanaan Pemilihan Pegawai Teladan Berprestasi Kementerian PUPR
37	Jumat, 6 November 2020	Dering Facetime Manajemen Resiko
		Membuat Design Post Instagram untuk memperingati Hari Pahlawan
38	Senin, 9 November 2020	Mengikuti Interview pengisian WLA Departemen Pusat Keunggulan WIKA
39	Selasa, 10 November 2020	Diskusi Strategi Customer Relationship Management
40	Rabu, 11 November 2020	Mengikuti Proses Penyusunan Key Performance Indicator
41	Kamis, 12 November 2020	Diskusi Internal dengan mentor
42	Jumat, 13 November 2020	Diskusi Internal dengan mentor

Mengetahui  
  
  
PT WIJAYA KARYA (Persero) Tbk.

## Lampiran 6: Surat Permohonan Dukungan Acara K.PUPR



### KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT SEKRETARIAT JENDERAL

Jl. Pattimura No. 20 - Kebayoran Baru - Jakarta Selatan 12110, Telp. (021) 7260864, Facsimile, (021) 7392786

Nomor : UM.02.06-Sp/ Jakarta, 2 November 2020  
 Sifat : --  
 Lampiran :  
 Hal : **Permohonan Dukungan Penyelenggaraan Seleksi  
 Penerima Penghargaan Kementerian PUPR**

Kepada Yth.  
**Direktur *Human Capital* dan Pengembangan PT.Wijaya Karya**  
 di

Tempat

Sehubungan dengan rangkaian pelaksanaan tahapan seleksi penerima penghargaan pegawai teladan dan pegawai berprestasi di Kementerian PUPR, kami sampaikan hal-hal berikut:

- Tanggal pelaksanaan : Kamis, 5 November 2020
- Jumlah peserta: 46 orang
- Format acara : Fullday Workshop (08.00 s.d. 17.00 sesuai susunan acara terlampir)

Dengan ini kami mengajukan permohonan dukungan Saudara dalam rangka memenuhi kebutuhan penyelenggaraan kegiatan dimaksud.

Adapun kebutuhan tersebut adalah :

1. Ballroom/ruangan yang dapat mengakomodir pertemuan dimaksud
2. Ransum makan siang untuk peserta
3. 2 kali kudapan pagi dan sore untuk peserta
4. Tempat parkir untuk 2 bus dan 10 kendaraan pribadi
5. Kebutuhan sound system selama acara berlangsung

Demikian kami sampaikan untuk ditindaklanjuti sebagaimana perlunya, terima kasih.

  
**Kepala Bagian Administrasi Pengelolaan  
 Dan Perencanaan Pegawai**  
**Dewa Aji Ariwanto, S.Sos., M.SE**  
 NIP. 198102052006041002