

BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1. Aktivitas kegiatan Praktek Kerja Lapangan

Pada saat melakukan praktek kerja lapangan di Plasa Telkom Setiabudhi Bandung penulis ditempatkan sebagai CSR (*Customer Service Representative*), CSO (*Customer Service Officer*), dan bagian *Officer* claim selama 25 hari kerja. Pada awal pertemuan pada tanggal 04 Juli 2011, penulis bertemu dengan pembimbing kerja praktek lapangan. Pada pertemuan pertama ini, pembimbing menjelaskan mengenai tugas dan kegiatan yang dikerjakan oleh kami. Tugas utama penulis selama aktivitas kerja praktek berlangsung adalah membantu para staf Plasa Telkom Setiabudhi dalam menyusun file-file, data, dan dokumen mengenai *Customer*.

Adapun daftar kegiatan yang dilakukan penulis setiap hari kerja yang dilakukan selama lima hari di dalam seminggu yaitu pada hari senin – jum'at dengan jam kerja mulai dari 08.00 WIB – 16.30 WIB di Plasa Telkom Setiabudhi sebagai berikut :

Tabel 2.1**Aktivitas Kerja**

No.	Hari / Tanggal	Kegiatan PKL	Keterangan
1	Senin, 04 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptasi dan pengenalan • Membereskan arsip • Menginputkan data 	Insidental
2	Selasa, 05 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Membereskan arsip • Input data 	Rutin
3	Rabu, 06 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Membereskan arsip • Mengisi formulir PSK, Cabut, PSB Speedy dan Telp. • Menginput data 	Rutin
4	Kamis, 07 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data 	Rutin
5	Jumat, 08 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> • input data FBIP & Claim speedy dan telpon. • Mengisi formulir PSK, Cabut, PSB Speedy dan Telp. 	Rutin
6	Senin, 11 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Menjaga di bagian layanan telpon. • Menginput data 	Insidental
7	Selasa, 12 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data claim telp dan speedy • Pembagian buku telpon untuk pelanggan 	Rutin Insidental
8	Rabu, 13 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data claim telp dan speedy • Pembagian buku telpon untuk pelanggan • Mengisi formulir PSK, Cabut, PSB Speedy dan Telp. 	Rutin Insidental
9	Kamis, 14 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data claim telp dan speedy • Menjaga di bagian tlp 	Rutin

No.	Hari / Tanggal	Kegiatan PKL	Keterangan
10	Jumat, 15 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Pembagian buku telpon untuk pelanggan Menginput data data claim telp dan speedy 	Insidental Rutin
11	Senin, 18 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Pembagian buku telpon untuk pelanggan input data FBIP & Claim speedy dan telpon. 	Insidental Rutin
12	Selasa, 19 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Pembagian buku telpon untuk pelanggan Menginput data claim telp dan speedy 	Insidental Rutin
13	Rabu, 20 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Pembagian buku telpon untuk pelanggan Menginput data 	Insidental Rutin
14	Kamis, 21 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Pembagian buku telpon untuk pelanggan 	Insidental
15	Jumat, 22 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim telp dan speedy Menginput data claim telp dan speedy, membuat berita acara restitusi Ditugaskan membuat press release 	Rutin Rutin Insidental
16	Senin, 25 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim telp dan speedy Mengamati kegiatan CSR Memberikan tugas press release kepada pembimbing PKL 	Rutin Insidental Insidental
17	Selasa, 26 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim telp dan speedy Menginput data claim telp dan speedy, membuat berita acara restitusi Mengamati kegiatan CSR 	Rutin Insidental

No.	Hari / Tanggal	Kegiatan PKL	Keterangan
18	Rabu, 27 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim telp dan speedy, membuat berita acara restitusi Mengisi formulir PSK, Cabut, PSB Speedy dan Telp. 	Rutin
19	Kamis, 28 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim telp dan speedy Mengamati kegiatan CSR Menginput data claim telp dan speedy 	Rutin Insidental
20	Jumat, 29 Juli 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim telp dan speedy Ikut acara makan-makan di kantor dalam rangka akan menghadapi bulan ramadhan Menginput kembali data claim telp dan speedy 	Rutin Insidental Rutin
21	Senin, 1 Agustus 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim dan input pemasangan nomor speedy baru. Menginput data claim telp dan speedy 	Insidental Rutin
22	Selasa, 2 Agustus 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim telp dan speedy 	Rutin
23	Rabu, 3 Agustus 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim dan input pemasangan nomor speedy baru. Menginput data claim telp dan speedy 	Insidental Rutin
24	Kamis, 4 Agustus 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim dan input pemasangan nomor speedy baru. Menginput data claim telp dan speedy dan pengecekan no.flexi 	Insidental Rutin
25	Jumat, 5 Agustus 2011	<ul style="list-style-type: none"> Menginput data claim dan input pemasangan nomor speedy baru. Menginput data claim telp dan speedy Berpamitan pada seluruh staf CSR (<i>Customer Service Representative</i>), CSO (<i>Customer Service Officer</i>), dan di bagian <i>Officer Claim</i> 	Insidental Rutin Insidental

2.2. Deskripsi Kegiatan Rutin dan Contoh Selama Praktek Kerja Lapangan

Kegiatan rutin penulis pada saat melakukan kerja praktek antara lain menyusun arsip / data-data tentang *claim*, pengaduan, restitusi, residu dari customer. Serta membuat berita acara mengenai *claim*, pengaduan, restitusi, residu dari customer. Dan jika ada kesempatan, penulis diberikan kegiatan untuk menginput pemasangan nomor Speedy baru. Dimana, penulis disini belajar untuk menginput pemasangan nomor speedy *customer* yang akan memasang Speedy baru.

Tidak hanya itu, penulis dalam kegiatan sehari-harinya mencoba membantu di bagian CSO dan *Officer Claim* untuk menerima telp dari pelanggan. Dimana mengenai pelanggan yang *claim* tentang speedy ataupun telp dan produk-produk Telkom lainnya. Dalam prosesnya, penulis mencoba belajar untuk menerima keluhan dari pelanggan dan memberikan pemahaman kepada pelanggan mengenai pelayanan yang akan dilakukan selanjutnya oleh pihak dari Plasa Telkom. Seperti bagian CSO, apabila keluhan itu menyangkut tentang *Claim* jaringan telpon ataupun speedy yang mengalami gangguan maka penulis menyampaikan pengaduan customer tersebut kepada bagian CSO.

2.2.1 Membereskan Arsip

Membereskan arsip merupakan kegiatan rutin yang hampir dilakukan penulis setiap harinya. Arsip yang dibereskan meliputi data-data mengenai PSB (pasang baru), PSK (pasang kembali), cabut Speedy dan Telepon mulai dari bulan Januari 2011 sampai bulan Agustus 2011.

2.2.2 Mengisi Formulir PSK, Cabut, PSB Speedy dan Telepon

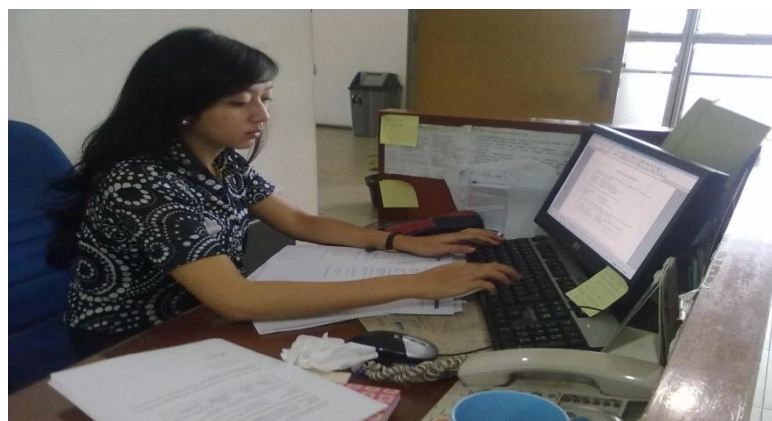
Kegiatan lain yang dilakukan oleh penulis adalah mengisi dan mengecek kelengkapan data *Costumer* sebagai syarat untuk melakukan PSB ,PSK, dan cabut speedy maupun telepon. adapun kegiatannya adalah menyalin kembali data yang sudah ada di CSR namun masih berupa catatan kecil dan belum lengkap,oleh Karena itu penulis bertugas untuk memindahkan data tersebut ke dalam formulir yang resmi agar lebih jelas dan mudah untuk dimasukan ke dalam database.

2.2.3 Menginput Data PSK, Cabut, PSB Speedy dan Telepon

Data yang sudah terisi dalam formulir penulis langsung menginput ke dalam database agar bisa diproses secepatnya. Kegiatannya adalah memindahkan data yang ada dalam formulir ke dalam computer di ruang CSO (*customer service officer*). Setelah data selesai di input ke dalam *computer* formulir langsung dimasukan ke dalam map arsip dan menyusunnya sesuai dengan urutan tanggal pengisian formulir.

Gambar 2.1

Menginput Data PSK, Cabut, PSB Speedy dan Telepon



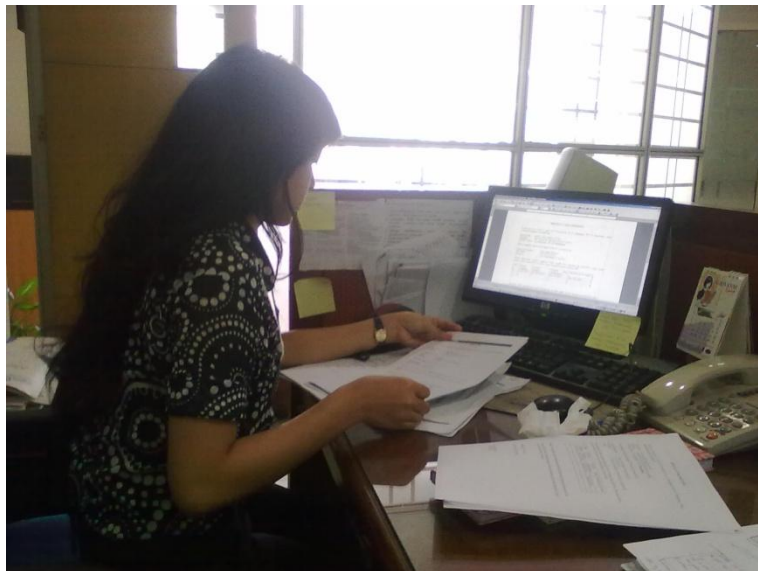
Sumber: Dokumentasi Penulis Juli 2011

2.2.4 Membuat Berita Acara Restitusi

Restitusi merupakan penggantian kerugian atau pembayaran kembali kepada *customer* yang sebelumnya mengajukan *complain* kepada CSR (*customer Service Representative*). Penulis membuat berita acara restitusi yaitu dengan cara membuat laporan pengembalian ganti rugi kepada *customer* yang sudah terformat di dalam computer CSO (*customer service officer*).

Gambar 2.2

Membuat Berita Acara Restitusi



Sumber: Dokumentasi Penulis Juli 2011

2.3. Deskripsi Kegiatan Insidental dan Contoh Selama Praktek Kerja Lapangan

Selama pelaksanaan praktek kerja lapangan penulis pada kesempatan tersebut, melakukan berbagai kegiatan yang dibagi menjadi kegiatan rutin dan insidental. Berikut deskripsi kegiatan Insidental penulis selama PKL, diantaranya:

2.3.1 Menjaga di Bagian Layanan Telepon

Menjaga di bagian layanan telepon merupakan kegiatan incidental yang tidak dilakukan setiap harinya. Biasanya customer menyampaikan complain mengenai layanan atau jaringan speedy yang kurang baik. Kegiatan ini tidak dilakukan setiap harinya oleh penulis karena biasanya langsung diterima oleh bagian CSO (*Customer Service Officer*) atau bagian *officer claim*.

2.3.2 Pembagian Buku Telepon untuk Pelanggan (*Info Media*)

Pembagian buku telepon ini hanya berlangsung 1 minggu saja terhitung mulai dari 12 agustus sampai dengan 21 agustus 2011. Pembagian buku telepon ini hanya diberikan pihak Info Media 1 tahun sekali saja. Buku telepon yang diberikan terdiri atas yellow pages dan white pages. Yellow pages adalah buku yang di dalamnya mencantumkan seluruh pengguna telepon rumah dengan menggunakan urutan nama hingga wilayah di seluruh Bandung. Sedangkan white pages adalah buku yang di dalamnya mencantumkan nomor telepon khusus untuk perusahaan besar saja.

2.3.3 Mengamati Kegiatan CSR (*Customer Service Representative*)

Kegiatan yang dilakukan penulis dibagian CSR (*Customer Service Representative*) hanya dilakukan beberapa kali saja. Pada kegiatan ini penulis dapat mengamati CSR (*Customer Service Representative*) berinteraksi secara langsung dengan *costumer*. Penulis tidak dapat membantu banyak karena setiap

costumer yang datang untuk mendaftar PSB, PSK, Cabut speedy atau telepon bahkan menyampaikan keluhan harus diselesaikan secara cepat dan benar. Sehingga penulis hanya mengamati cara CSR (*Customer Service Representative*) berkomunikasi dan melayani *customer* dengan baik.

2.3.4 Mengikuti Acara Makan Bersama

Acara makan bersama ini dilaksanakan dalam rangka menghadapi bulan Ramadhan yang jatuh pada tanggal 1 Agustus 2011. Acara makan bersama ini mulai pada pukul 13.00 WIB – 15.30 WIB . Seluruh staf Plasa Telkom Setiabudhi mengikuti acara makan bersama ini, tanpa membedakan agama yang dianut. Pada acara makan bersama ini pun dimanfaatkan oleh seluruh Staf maupun penulis untuk saling memohon maaf dalam menghadapi bulan Ramadhan.

2.3.5 Membuat *Press Release* Tentang IPTV

Plasa Telkom Setiabudhi menyambut baik terbitnya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 30/PER/ M.KOMINFO/8/2009 tentang Penyelenggaraan Layanan Televisi Protokol Internet (*Internet Protocol Television/IPTV*). Sehingga penulis pun ditugaskan untuk membuat *Release* tentang peluncuran IPTV (*Internet Protocol Television*). IPTV adalah teknologi yang menyediakan layanan konvergen dalam bentuk siaran radio dan televisi, video, audio, teks, grafik dan data yang disalurkan ke pelanggan melalui jaringan protokol internet yang dijamin kualitas layanannya, keamanannya, keandalannya, dan mampu memberikan layanan komunikasi dengan pelanggan secara dua arah atau interaktif dan real time dengan menggunakan televisi standar.

2.3.6 Berpamitan pada Seluruh Staff Plasa Telkom Setiabudhi

Setelah melakukan kegiatan PKL selama 25 hari jam kerja, telah diterima dan dibimbing dengan sangat baik, akhirnya penulis harus berpamitan kepada seluruh staf Plasa Telkom Setiabudhi. Pada saat harus berpamitan kepada seluruh staf, moment inilah yang penulis anggap paling mengharukan. Pada moment ini pula penulis mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya karena merasa diterima dengan sangat baik oleh seluruh staf Plasa Telkom Setiabudhi.

2.4 Analisis Aktivitas Kerja Pelaksana CSR (*customer service representative*) di Plasa Telkom Setiabudhi

CSR (*Customer Service Representative*) adalah orang yang bertugas untuk menangani keluhan dari pelanggan dan melayani pelanggan baru yang ingin menggunakan produk-produk Telkom. CSR (*Customer Service Representative*) atau penanganan langsung kepada konsumen adalah personil yang di tunjuk oleh pejabat perusahaan yang berwenang untuk melayani pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke Plasa Telkom untuk membantu pelanggan dan calon pelanggan mengenai produk dan layanan Telkom sesuai dengan kebutuhan dan bertanggung jawab memastikan bahwa pelanggan yang datang ke Plasa Telkom mendapat layanan yang baik sesuai dengan standar layanan yang telah di tentukan dalam instruksi kerja dan memastikan bahwa pelanggan memperoleh informasi yang akurat mengenai produk dan layanan Telkom.

2.4.1. Otoritas Utama CSR

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah utama bagi Plasa Telkom Setiabudhi. Oleh karena itu otoritas utama CSR adalah pelanggan. Otoritas utama CSR adalah :

- Memastikan bahwa pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke Plasa mendapatkan layanan yang baik.
- Memastikan bahwa pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke Plasa memperoleh jaminan kepastian atas layanan yang diberikan.
- Memastikan bahwa pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke Plasa memperoleh informasi yang akurat mengenai produk dan layanan Telkom sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- Memastikan bahwa pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke Plasa mengerti dan memahami isi kontrak serta menandatangani dokumen kontrak berlangganan