BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Aktifitas Kegiatan PKL

Selama melakukan kegiatan Peraktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pekanbaru. Penulis melakukan aktivitas yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kegiatan insidentil dan kegiatan rutin. Kegiatan insidentil adalah kegiatan yang penulis lakukan sekali-sekali, sewaktu-waktu, tidak terjadwal atau terstruktur, tidak merujuk pada kesamaan berulang/konsisten dalam waktu, tidak direncanakan. Sedangkan kegiatan rutin adalah kegiatan yang sering penulis lakukan selama melakukan PKL di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pekanbaru.

Untuk lebih rinci kegiatan penulis lakukan selama PKL dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.3

Aktivitas Selama Peraktek Kerja Lapangan (PKL)

No	Hari/tanggal	Kegiatan	Sifat
1	Sabtu, 28 Juli 2012	• Perkenalan kepada Karyawan Divisi Direct Channel	• Insidental
2	Minggu, 29 Juli 2012	• LIBUR	• LIBUR
3	Senin, 30 Juli 2012	• Perkenalan kepada Karyawan Divisi Direct Channel	• Insidental

		• Pengenalan Speedy Instan	• Insidental
4	Selasa, 31 Juli 2012	• Pelatihan aplikasi divis Direct Channel • Input data pelanggan	• Insidental • Rutin
5	Rabu, 1 Agustus 2012	• Input data pelangan	• Rutin
6	Kamis, 2 Agustus 2012	• Rapat Rutin Karyawan dan sales Divisi Direct Channel • Input data pelangan • Promosi Speedy Instan By Phone	• Rutin • Rutin • Rutin
7	Jumat, 3 Agustus 2012	• Input data pelangan • Promosi Speedy Instan By Phone	• Rutin • Rutin
8	Sabtu, 4 Agustus 2012	• Promosi Speedy Instan Door To Door	• Insidental
9	Minggu, 5 Agustus 2012	• LIBUR	• LIBUR
10	Senin, 6 Agustus 2012	• Evaluasi kinerja sales dan promo penjualan bulan juli • Input data pelanggan	• Insidental • Rutin
11	Selasa, 7 Agustus 2012	• Input Data Pelangan • Promosi Speedy Instan By Phone	• Rutin • Rutin

12	Rabu, 8 Agustus 2012	• Input data pelangan • Promosi Speedy Instan By Phone	• Rutin • Rutin
13	Kamis, 9 Agustus 2012	• Rapat rutin Karyawan dan Sales divisi Direct Channel • Input data pelangan • Promosi Speedy Instan By Phone	• Rutin • Rutin • Rutin
14	Jumat, 10 Agustus 2012	• Praktek lapangan pemasangan Speedy Instan • Input data pelanggan	• Rutin • Rutin
15	Sabtu, 11 Agustus 2012	• Praktek lapangan pemasangan speedy Instan	• Rutin
16	Minggu, 12 Agustus 2012	• LIBUR	• LIBUR
17	Senin, 13 Agustus 2012	• Input data pelangan • Promosi Speedy Instan By Phone	• Rutin • Rutin
18	Selasa, 14 Agustus 2012	• Input data pelangan • Promosi Speedy Instan By Phone	• Rutin • Rutin
19	Rabu, 15 Agustus 2012	• Praktek lapangan pemasangan Speedy Isntan	• Rutin

20	Kamis, 16 Agustus 2012	• Rapat rutin Karyawan dan Sales divisi Direct Channel • Input data pelangan • Praktek lapangan pemasangan speedy isntan	• Rutin • Rutin • Rutin
21	Jumat, 17 Agustus 2012	• Praktek lapangan pemasangan speedy isntan	• Rutin
22	Sabtu, 18 Agustus 2012	• Praktek lapangan pemasangan speedy isntan	• Rutin
23	Minggu, 19 Agustus 2012	• LIBUR IDUL FITRI	• LIBUR IDUL FITRI
24	Senin, 27 Agustus 2012	• Pengambilan data Perusahaan	• Insidental
25	Selasa, 28 Agustus 2012	• Pengambilan data divisi Direct Channel	• Insidental
26	Rabu, 29 Agustus 2012	• Pengambilan data divisi Direct Channel	• Insidental

Sumber: Peneliti, 2012

2.2 Deskripsi Kegiatan

2.2.1 Deskripsi Kegiatan Rutin

Dalam melaksanakan PKL di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pekanbaru. Penulis melakukan aktivitas rutin yakni kegiatan yang dilakukan setiap hari pada PKL. Berikut ini adalah deskripsi dari kegiatan rutin yang telah dikerjakan oleh mahasiswa selama melakukan Praktek Kerja Lapangan:

1. **Input Data Pelangan**

   Kegiatan yang dilakukan penulis salah satunya Memasukan data Pelanggan yang akan menggunakan maupun telah mengunakan Speedy. Dengan tujuan untuk mendata pelanggan, juga untuk mendata File Speedy, seperti Pasang Baru, Pasang Kembali, Isolir Speedy, Cabut Speedy, Mutasi Speedy (termasuk ganti paket speedy), Claim Speedy. Di Check manual oleh Staf *Divisi Direct Channel* dengan dibantu oleh penulis memasukkan data pada tabel yang sudah di print dan membuat *softfile* pada aplikasi di komputer.

2. **Promosi Speedy by Phone**

   Penulis diberi perintah oleh asistent manager *Divisi Direct Channel* untuk membantu mempromosikan produk yang di keluarkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, salah satunya dengan kegiatan promosi *Speedy by Phone*. Melalui kegiatan ini penulis dianjurkan untuk membujuk atau

mengajak pelanggan agar menggunakan produk Speedy Instan dengan cara menelpon beberapa nomor telpon yang didapat dari sales yang melakukan promosi melalui *Door To Door*.

3. Pemasangan Speedy Instan

Pada hari jumat dan sabtu penulis di berikan kesempatan untuk mengikuti teknisi *Divisi Direct Channel* melakukan pemasangan Speedy Instan. Dalam kegiatan ini penulis diberi pengetahuan cara pemamasang dan penginstal aplikasi Speedy Instan. Setelah melakukan pemasangan dan penginstalan,selanjutnya penulis di perintahkan untuk menghubungi sentral agar membuka portal akses internet dengan menyebutkan nomor speedy instan yang baru dipasang.

4. Rapat rutin Karyawan dan Seles divisi Direct Channel

Pada hari kamis, *Divisi Derict Channel* rutin melakukan rapat evaluasi pekerjaan selama satu minggu penuh. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan hasil penjualan dari minggu ke minggu untuk mencapai target yang telah di berikan. Disini penulis diberikan kesempatan untuk mengikuti rapat evalusi ini dan penulis juga diberikan kesempatan untuk memberikan solusi atau saran untuk kepentingan bersama demi mencapai hasil yang memuskan.

2.2.2 Deskripsi Kegiatan Insidental

Selain kegiatan Rutin, Aktifitas kegiatan juga ada yang bersifat Insidentil. kegiatan Insidentil adalah kegiatan yang dilakukan secara dadakan. Berikut ini adalah deskripsi dari kegiatan Insidentil yang telah dikerjakan oleh penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan:

1. **Perkenalan kepada Karyawan Divisi Direct Channel**

   Pengenalan merupakan awal aktifitas Penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT. Telkom Pekanbaru *Divisi Direct Channel*. Disini penulis memperkenalkan diri kepada staff pimpinan yang ada di tempat penulis akan melakukan Praktek Kerja Lapangan bahwa penulis adalah mahasiswa dari Universitas Komputer Indonesia yang ingin melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Telkom Pekanbaru *Divisi Direct Channel*. Penulis berkenalan dengan seluruh bagian yang ada di *Divisi Direct Channel*. Setelah perkenalan diri penulis, kemudian giliran staff pimpinan yang sekaligus sebagai pembimbing Praktek Kerja Lapangan mahasiswa dari PT. Telkom Pekanbaru *Divisi Direct Channel* yang memperkenalkan diri kepada penulis.

2. Pengenalan Speedy Instan

Speedy Instan adalah salah satu produk yang di tawarkan oleh PT. Telkom pekanbaru sebagai bentuk mempermudak masyarakat untuk meng akses internet. Telepon pelangan akan di *upgrade* jaringan telepon supaya tidak hanya bias di pergunakan untuk telepon, melainkan dapat mengakses jaringan internet.

3. Pelatihan aplikasi Divis Direct Channel

Sebelum melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan, Penulis di ajarkan beberapa cara mengunakan aplikasi yang di gunakan oleh *Divisi Direct Channel*. Salah satunya aplikasi yang di gunakan untuk menginput data pelanggan. Aplikasi ini berfungsi untuk mendata pelanggan yang telah menggunakan Speedy Instan untuk kepentingan perusahaan.

4. Evaluasi kinerja sales dan promo penjualan bulan juli

Pada saat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Telkom RIDAR penulis mendapatkan kesempatan untuk mengikuti rapat bulanan yang rutin di lakukan setiap satu bulan sekalai tepatnya minggu pertama bulan baru. Dalam rapat ini assistant manager menanyakan hasil laporan bulanan kepada masing-masing subdivisi untuk dipersentasikan hasil kerja satu bulan sebelumnya. Dan assistant manager akan

member arahan agar setiap masing-masing subdivisi meningkatkan kinerja untuk bulan selanjutnya.

5. **Pengambilan data Perusahaan dan data divis Direct Channel**

   Pengambilan data perusahaan dan *Divisi Direct Channel* bertujuan untuk membantu penulis dalam pembuatan Laporan Praktek Kerja Lapangan yang di lakukan selah kurang dari satu bulan di PT. Telekominikasi Indonesia, Tbk Pekanbaru.

2.3 Deskripsi Bagian / divisi tempat PKL

Divisi Direct Channel PT. Telkom Pekanbaru adalah suatu bagian yang menangani promosi dan penjualan produk Speedy Instan dari PT. Telkom Pekanbaru untuk meningkatkan pemasukan dan pelayanan jasa pelangan yang berada di kota Pekanbaru. Divisi ini sendiri dipimpin oleh seorang assistent manager yang membawahi tiga *Officer* yang masing-masing memimpin subdivisi dari *Divisi Direct Channel*, diantaranya :

1. ***Officer Event***
2. ***Officer Sales***
3. ***Officer Performan***

Masing-masing dari subdivi ini memiliki tugas dan tanggung jawab bersama untuk membantu assistent manager dalam meningkatkan pelayanan jasa dan penjualan produk yang di tawarkan oleh PT. Telkom Pekanbaru

khususnya Speedy Instan. Adapun tanggung jawab dari subdivisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. ***Officer Event*** : Memiliki tanggung jawab mengatur dan merencanakan suatu kegiatan di kandatel ridar.
2. ***Officer Sales*** Bertugas untuk melayani secara langsung pelanggan yang datang ke kandatel ridar. Seperti pemasangan speedy, pemutusan speedy, atau pemasangan telepon, pemutusan telepon.
3. ***Officer Performan*** : Menjadi perantara antara *Officer Event* dan *Officer Sales* untuk meningkatkan promosi, pelayanan dalam mengenalkan produk dari PT. Telkom.

Sub-sub divisi ini memiliki peranan penting dalam pemasaran produk Speedy Instan yang di tawarkan oleh PT. Telkom Pekanbaru. Di setiap bulannya, tepatnya minggu pertama memasuki bulan baru masing-masing ketua subdivisi diminta oleh assistant manager untuk melaporkan setiap pekerjaan dan kegiatan yang telah di lakukan oleh masing-masing subdivis tersebut. Hal ini bertujuan untuk mengoreksi setiap pekerjaan dan kegiatan yang telah di lakukan oleh masing-masing subdivisi untuk mengetahui bagaimana kegiatan tersebut berjalan dan mencapai hasil yang di inginkan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang ada di dalam *Divisi Direct Channel* PT. Telkom Pekanbaru.

2.4 Analisis Kegiatan

Tugas dari *Divisi Direcrt Channel* di PT Telkom Pekanbaru yaitu meningkatkan pelayanan jasa dan pemasaran produk yang di keluarkan oleh PT. Telkom Pekanbaru. Pelayanan jasa mencangkup penyuluhan baik internal maupun eksternal. Menurut penulis, *Divisi Direct Channel* PT. Telkom Pekanbaru memiliki peran penting untuk meningkatkan citra dan penjualan produk PT. Telkom Pekanbaru. Terdapat peran *Public Relation* yang diterapkan oleh divisi Direct Channel PT. Telkom Pekanbaru yaitu dengan meningkatkan citra perusahaan.

Dimana menurut para ahli, definisi Public Relation adalah sebagai berikut:

> "*Public Relation* adalah kelanjutan dari proses pembuatan kebijaksanaan, pelayanan, dan tindakan bagi kepentingan terbaik dari suatu individu atau kelompok agar individu atau kelempok tersebut memperoleh kepercayaan dan goodwill dari publik. (Dasar-dasar Public Relation, Drs. Soleh Soemirat, M.S, Drs. Elvinaro Ardianto, M.si, 2007, hal.12)"

Kegiatan yang di lakukan oleh *Divisi Direct Channel* yang sangat kental akan dunia Humas (*Public Relation*) adalah Promosi Speedy *by Phone*. *Divisi Direct Channel* mendapatkan nomor pelanggan baru dari sentral dan kemudian subdivisi *officer sales* mengenalkan dan menawarkan produk dari PT. Telkom tersebut yang berupa Internet Speedy Instan. Subdivisi *Officer Sales* berusaha untuk meyakini konsumen tersebut bahwa produk yang di tawarkan memiliki keunggulan dibandingkan dengan produk lain yang ada di pasaran.

Subdivisi *Officer Sales* berkerja secara berkelompok atau tim demi membangun citra positif *Divisi Direct Channel* dan perusahaan pada intinya. Dengan adanya tim ini, *Officer Sales* meyakini dapat membangun citra baik di mata masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik, keramahan saat melakukan pengenalan produk, dan ketepatan waktu dalam pengaplikasian. Semua kerja keras ini tidak lepas dari bantuan *Officer event* dan *Officer Performan.* tanpa bantuan kedua subdivisi tersebut *Officer Sales* tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan maksimal.

Dari penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan mengenai peranan *Divisi Direct Channel* PT. Telkom Pekanbaru pada intinya adalah sebagai penghubung antara perusahaan yang di wakilinya dengan publiknya, sebisa mungkin terus membina hubungan yang harmonis, dan saling menguntungkan, serta menciptakan citra positif bagi perusahaan.

2.5 Analisis Layanan Perusahaan Kepada Mahasiswa PKL

Selama melakukan PKL (Praktek Kerja Lapangan), PT. Telkom Pekanbaru memberikan perlakuan yang baik pada mahasiswa PKL. Pada saat pertama mengajukan surat permohona PKL di HR Representative PT. Telkom Pekanbaru penulis mendapatkan sedikit masalah. PT. Telkom Pekanbaru tidak memiliki bagian di bidang kehumasa, tetapi HR PT. Telkom Pekanbaru memberikan penulis solusi dengan menempatkan penulis di *Divisi Direct Channel*. Menurut Bapak Syamsuddin KOORD HR Representative area Pekanbaru *Divisi Direct Channel* memiliki peran yang sama dengan Humas.

Penulis akhirnya menerima tawaran yang di berikan oleh bapak Syamsuddin tersebut. Kurang dari satu bulan melakukan PKL di *Divisi Direct Channel* penulis mendapatkan banyak pembelajaran akan dunia kerja. Penulis mendapatkan perlakuan yang sangat baik dari seluruh karyawan di *Divisi Direct Channel*. Penulis diberikan pekercayaan untuk terjun langsung menghadapi konsumen dan diberi kesempatan untuk terjun langsung ke lepangan untuk melakukan kegiatan yang dilakukan oleh *Divisi Direct Channel* dengan di awasi oleh seorang pembimbing yang telah di beri kepercayaan oleh asisstent manager *Divisi Direct Channel.*

Ketika penulis diberikan tugas, pembimbing tidak memberikan tugas begitu saja, tetapi pembimbing menjelaskan terlebih dahulu fungsi dari tugas yang diberikan serta mencontohkan terlebih dahulu bagaimana cara mengerjakan tugas yang tersebut. Dalam komunikasi sehari-haripun baik staff maupun pegawai sangat ramah terhadap penulis. Tidak ada rasa canggung maupun segan antara pimpinan maupun pegawai di *Divisi Direct Channel*.

Pelaksanaan PKL di PT. Telkom Pekanbaru adalah sarana untuk memperkaya wawasan dan pengalaman bagi penulis, yang mana penulis bisa merasakan sendiri dunia kerja yang sesungguhnya, ilmu-ilmu yang selama ini penulis dapatkan di bangku kuliah kini dapat teraplikasikan langsung ketika penulis berada dilapangan. Sungguh pengalaman yang sangat berharga bagi penulis, karena penulis bisa bertemu dengan orang-orang baru dan tentunya dari latar belakang keilmuan yang berbeda. Dari adanya kegiatan PKL ini penulis sangat bisa merasakan bagiamana dunia kerja yang sesungguhnya.

Demikianlah sepenggal pengalaman yang bisa penulis sajikan dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan yang penulis lakukan di PT. Telkom Pekanbaru. Penulis berharap kegiatan PKL (Praktek Kerja Lapangan) ini selalu ada dalam kurikulum perkuliahan, karena hal itu dirasakan oleh penulis sangat banyak manfaatnya.