BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1. Bidang Pelaksanaan PKL

Penulis melakukan kegiatan kerja praktek di Plasa Telkom Setiabudhi dalam bidang CSR *(Customer Service Representative),* CSO *(Customer Service Officer),* dan di bagian *Officer Claim* selama 25 hari kerja. Tugas utama penulis selama aktivitas Kerja Praktek berlangsung adalah membantu para staff Plasa Telkom Setiabudhi dalam merapihkan file-file dan data dokumen tentang customer, yang mana terbagi ke dalam beberapa bagian. Seperti :

A. Data-data File *Speedy Customer* Tahun 2010-2011

i. PSB Speedy (Pasang Baru)

ii. PSK Speedy (Pasang Kembali)

iii. Isolir Speedy

iv. Cabut Speedy

v. Mutasi Speedy (termasuk ganti paket speedy)

vi. Claim Speedy

vii. Residu Speedy

viii. Restitusi Speedy

B. Data-data File *Telephone Customer* Tahun 2010-2011

i. PSB Telp (Pasang Baru)

ii. PSK Telp (Pasang Kembali)

iii. Isolir Telp

iv. Cabut Telp

v. Mutasi Telp (termasuk ganti no telp)

vi. Claim Telp

vii. Residu Telp

viii. Restitusi Telp

ix. Fitur

C. Data-data File *Yes TV* Customer Tahun 2010-2011

i. PSB Yes TV

ii. PSK Yes TV

iii. Cabut Yes TV

2.2. Jadwal Kegiatan Selama PKL

Tabel 2.1
Aktivitas Kerja

No	Hari/Tanggal	Jam datang & Jam Pulang	Jenis Kegiatan	Ket. Rutin
1	Senin,	08.00 – 08.40	a. Adaptasi dan perkenalan	✓
	04 Juli 2011	08.40 – 11.30	b. Membereskan arsip	✓
		11.30 – 13.00	c. Istirahat	✓
		13.00 – 15.00	d. Membereskan arsip	✓
		15.00 – 16.00	e. Menginputkan data	✓
		16.00	f. Pulang	✓
2	Selasa,	08.00 – 10.30	a. Membereskan arsip	✓
	05 Juli 2011	10.30 – 14.00	b. Izin ke kampus (perwalian)	✓

		14.00 – 16.28 16.28	c. Kembali ke kantor, input data d. Pulang	✓ ✓
3	Rabu, 06 Juli 2011	08.30 – 10.00 10.00 – 10.20 10.20 – 12.24 12.24 – 16.15 16.15	a. Membereskan arsip b. Mengisi formulir PSK, Cabut, PSB Speedy dan Telp. c. Istirahat d. Menginput data e. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
4	Kamis, 07 Juli 2011	08.00 09.00 – 12.05 12.05 – 13.45 13.45 – 16.35 16.35	a. Tiba di kantor b. Menginput data c. Istirahat d. Menginput data kembali e. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
5	Jumat, 18 Juli 2011	08.00 – 11.30 11.30 – 13.00 13.00 – 16.30 16.30	a. Tiba di kantor & input data FBIP & Claim speedy dan telpon. b. Istirahat c. Menginput data kembali d. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓
6	Senin, 11 Juli 2011	07.45 09.0 – 16.35	a. Tiba di kantor b. Menjaga di bagian layanan	✓ ✓

			telpon.	
7	Selasa, 12 Juli 2011	08.30 09.00 – 12.00 12.00 – 13.30 13.30 – 16.30 16.30	a. Tiba di kantor b. Menginput data claim telp dan speedy c. Istirahat d. Bagi buku telpon untuk pelanggan e. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
8	Rabu, 13 Juli 2011	08.00 09.00 – 11.30 11.30 – 13.30 13.30 – 17.00 17.00	a. Tiba di kantor b. Menginput data claim telp dan speedy c. Istirahat d. Bagi buku telpon untuk pelanggan e. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
9	Kamis, 14 Juli 2011	08.00 10.00 – 12.30 12.30 – 13.15 13.15 – 16.30 16.30	a. Tiba di kantor b. Menginput data claim telp dan speedy c. Istirahat d. Menginput data claim telp dan speedy e. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
10	Jumat,	08.00	a. Tiba di kantor	✓

	15 Juli 2011	09.30 – 12.30 12.30 – 13.00 13.00 – 17.00 17.00	b. Bagi buku telpon untuk pelanggan c. Istirahat d. Bagi buku telpon untuk pelanggan e. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓
11	Senin, 18 Juli 2011	08.00 09.30 – 12.30 12.30 – 13.00 13.00 – 17.00 17.00	a. Tiba di kantor b. Bagi buku telpon untuk pelanggan c. Istirahat d. Bagi buku telpon untuk pelanggan e. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
12	Selasa, 19 Juli 2011	08.00 09.30 – 12.30 12.30 – 13.00 13.00 – 17.00 17.00	a. Tiba di kantor b. Bagi buku telpon untuk pelanggan c. Istirahat d. Bagi buku telpon untuk pelanggan e. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
13	Rabu, 20 Juli 2011	08.00 09.30 – 12.30 	a. Tiba di kantor b. Bagi buku telpon untuk pelanggan 	✓ ✓

		12.30 – 13.00 13.00 – 17.00 17.00	c. Istirahat d. Bagi buku telpon untuk pelanggan e. Pulang	✓ ✓ ✓
14	Kamis, 21 Juli 2011	08.00 09.30 – 12.30 12.30 – 13.00 13.00 – 17.00 17.00	a. Tiba di kantor b. Bagi buku telpon untuk pelanggan c. Istirahat d. Bagi buku telpon untuk pelanggan e. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
15	Jumat, 22 Juli 2011	08.15 10.00 – 13.00 13.00 – 13.30 13.30 – 15.00 15.00 – 17.00 17.00	a. Tiba di kantor b. Menginput data claim telp dan speedy c. Istirahat d. Bantu CSR e. Menginput data claim telp dan speedy, membuat berita acara restitusi f. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
16	Senin, 25 Juli 2011	08.15 10.00 – 13.00 	a. Tiba di kantor b. Menginput data claim telp dan speedy	✓ ✓

		13.00 – 13.30 13.30 – 15.00 15.00 – 17.00 17.00	c. Istirahat d. Bantu CSR e. Menginput data claim telp dan speedy, membuat berita acara restitusi f. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓
17	Selasa, 26 Juli 2011	08.15 10.00 – 13.00 13.00 – 13.30 13.30 – 15.00 15.00 – 17.00 17.00	a. Tiba di kantor b. Menginput data claim telp dan speedy c. Istirahat d. Bantu CSR e. Menginput data claim telp dan speedy, membuat berita acara restitusi f. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
18	Rabu, 27 Juli 2011	08.15 10.00 – 13.00 13.00 – 13.30 13.30 – 15.00 15.00 – 17.00	a. Tiba di kantor b. Menginput data claim telp dan speedy c. Istirahat d. Bantu CSR e. Menginput data claim telp dan speedy, membuat berita acara restitusi	✓ ✓ ✓ ✓ ✓

		17.00	f. Pulang	✓
19	Kamis, 28 Juli 2011	08.15 10.00 – 13.00 13.00 – 13.30 13.30 – 15.00 15.00 – 17.00 17.00	a. Tiba di kantor b. Menginput data claim telp dan speedy c. Istirahat d. Bantu CSR e. Menginput data claim telp dan speedy, membuat berita acara restitusi f. Pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
20	Jumat, 29 Juli 2011	08.15 10.00 – 12.30 12.30 – 14.00 14.00 – 17.00 17.00	a. Tiba di kantor b. Menginput data claim telp dan speedy c. Ikut acara makan-makan di kantor dalam rangka akan menghadapi bulan ramadhan d. Menginput kembali data claim telp dan speedy e. pulang	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
21	Senin, 1 Agustus	08.00 09.00 – 12.30	a. Tiba di kantor b. Menginput data claim dan	✓ ✓

	2011		input pemasangan nomor speedy baru.	✓
		12.30 – 12.45	c. Istirahat	
		12.45 – 15.00	d. Menginput data claim telp dan speedy	✓
		15.00	e. Pulang	✓
22	Selasa, 2 Agustus 2011	08.00	a. Tiba di kantor	✓
		09.00 – 12.30	b. Menginput data claim dan input pemasangan nomor speedy baru.	✓
		12.30 – 12.45	c. Istirahat	✓
		12.45 – 15.00	d. Menginput data claim telp dan speedy	✓
		15.00	e. Pulang	✓
23	Rabu, 3 Agustus 2011	08.00	a. Tiba di kantor	✓
		09.00 – 12.30	b. Menginput data claim dan input pemasangan nomor speedy baru.	✓
		12.30 – 12.45	c. Istirahat	✓
		12.45 – 15.00	d. Menginput data claim telp dan speedy	✓
		15.00	e. Pulang	✓
24	Kamis,	08.00	a. Tiba di kantor	✓

	4 Agustus 2011	09.00 – 12.30	b. Menginput data claim dan input pemasangan nomor speedy baru.	✓
		12.30 – 12.45	c. Istirahat	✓
		12.45 – 15.00	d. Menginput data claim telp dan speedy	✓
		15.00	e. Pulang	✓
25	Jumat, 5 Agustus 2011	08.00	a. Tiba di kantor	✓
		09.00 – 12.30	b. Menginput data claim dan input pemasangan nomor speedy baru.	✓
		12.30 – 12.45	c. Istirahat	✓
		12.45 – 15.00	d. Menginput data claim telp dan speedy	✓
		15.00	e. Pulang (pamitan)	✓

2.3. Teknis Pelaksanaan PKL

Kegiatan 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.

Adapun teknis kegiatan penulis lakukan selama melakukan kerja praktek adalah sebagai berikut :

1. Pengenalan kegiatan pelayanan yang dilakukan di Plasa Telkom Setiabudhi dan merapihkan dokumen mengenai claim customer berdasarkan urutan sesuai dengan hard standart.
2. Memasukan data-data pengaduan customer yang mencakup tentang PSB, PSK, Isolir, Mutasi, Cabut, telp ataupun Speedy.
3. Membantu membuat Berita Acara Restitusi dan Residu customer.
4. Membuat *Press Releasse* mengenai produk baru Telkom, yaitu GROOVIA.
5. Mendapat penjelasan secara langsung tentang penanganan claim yang diaukan oleh customer. Dalam hal ini, penulis mencoba mempelajari bagaimana caranya berkomunikasi dengan baik terhadap customer yang pada dasarnya memiliki karakteristik yang berbeda.

6. Melihat secara langsung bagaimana CSR, CSO, *Officer Claim* dalam menangani keluhan customer.

2.4. Hasil Pelaksanaan PKL

Terlebih dahulu, penulis akan mencoba mengemukakan pengertian dari CSR *(Customer Service Representative)*, CSO *(Customer Service Officer)*, dan *Officer Claim* itu sendiri.

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 bartanggung 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.

CSO *(Customer Service Officer)* adalah orang yang bertugas untuk melayani customer dalam pengaduan mereka mengenai adanya gangguan jaringan telpon ataupun speedy.

Officer Claim adalah orang yang bertugas untuk membantu CSR dan CSO dalam menangani keluhan pelanggan. Tugas utama dari *Officer Claim* adalah

mengurus arsip-arsip customer, membuat persetujuan mengenai restitusi ataupun residu customer.

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 :

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

2.4.2. Otoritas Utama CSO

Tugas CSO adalah terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui dan membantu customer dalam memperbaiki jaringan telp ataupun speedy yang mengalami gangguan. Otoritas utama CSO adalah :

a. Memastikan bahwa pelanggan dan calon pelanggan yang dikunjungi oleh bagian CSO mendapatkan layanan yang baik.
b. Memastikan bahwa pelanggan dan calon pelanggan yang dikunjungi oleh bagian CSO memperoleh jaminan kepastian atas layanan yang diberikan.
c. Memastikan bahwa pelanggan dan calon pelanggan yang dikunjungi oleh bagian CSO memperoleh informasi yang akurat mengenai pemasangan jaringan yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan. Demi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

2.4.3. Otoritas Utama *Officer Claim*

Selain otoritas utama dari CSR dan CSO, penulis mencoba memaparkan mengenai otoritas utama dari *Officer Service*. Yaitu :

a. Memastikan bahwa semua uang tunai yang diterima dari pelanggan adalah uang asli, masih berlaku, jumlah benar dan menyimpannya dengan baik dan aman.
b. Memastikan bahwa pembayaran restitusi kepada pelanggan telah sesuai dengan jumlah yang disetujui.

2.4.4. Kepuasan Pelanggan

Dalam total kepuasan pelanggan dapat dibedakan pada tiga bagian, yaitu :

1. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan.
2. Memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.

3. Melakukan lebih daripada apa yang diharapkan pelanggan.

Dari ketiga bagian itu, Plasa Telkom Setiabudhi hanya dapat mencapai tahap kedua. Pelayanan yang diberikan oleh para CSR telah sesuai dengan standart. Maka para customer merasa puas atas pelayanan di Plasa Telkom Setiabudhi. Ada beberapa yang masih kurang dalam pelayanan Plasa Telkom, yaitu mengenai pelayanan yang diberikan masih kurang, yakni dikarenakan janji yang diberikan tidak sesuai dengan yang dilakukan.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam konteks industri diperlukan beberapa kondisi dan usaha, antara lain :

a. Filosofi kepuasan pelanggan, misalnya : seluruh karyawan di Plasa Telkom diingatkan untuk melayani dengan ramah dan menjawab seluruh pertanyaan dari customer.
b. Mengenal kebutuhan atau harapan pelanggan, misalnya : memberitahu informasi tentang produk yang diperlukan oleh customer.
c. Keterlibatan karyawan, misalnya : bila ada kasus tertentu makan akan dirapatkan bersama untuk mencari solusi terbaiknya.
d. Pelatihan, misalnya : adanya pelatihan untuk mengembangkan keterampilan dalam menangani berbagai jenis karakter customer.
e. Orientasi karyawan, misalnya : para CSR yang diterima akan diorientasikan selama tiga bulan untuk diajarkan dalam hal melayani customer dengan baik dan benar.

f. Pengakuan, misalnya : adanya ucapan terimakasih dan pengakuan atas keberhasilan para karyawan.

Tahap-tahap diatas telah dilakukan oleh Plasa Telkom Setiabudhi untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dari segi staff yang bekerja di Plasa Telkom mulai dai CSR sampai Supervisor sudah mengalami tahap tersebut dan telah berhasil melayani para customer dengan baik.

Di Plasa Telkom Setiabudhi sistem yang digunakan untuk mengukur kepuasan Customer adalah sistem keluhan dan saran yang didapat dari formulir keluhan customer.