BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Aktivitas Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan di PT. Indosat Tbk, Gd. Bumiputera Lt. Dasar, Jalan Asia Afrika No. 141-147 Bandung.

Di mulai dari tanggal 15 Juli 2013 sampai dengan 02 Agustus 2013 dan ditetapkan oleh intansi waktu kerja pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB.

Adapun kegiatan kerja lapangan selama di PT. Indosat Tbk Bandung dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1

Aktivitas Praktek Kerja Lapangan Di PT. Indosat Tbk Bandung

No	Hari /Tgl	Aktivitas	Keterangan	
			Rutin	Insidental
1.	**Senin 15 Juli 2013**	➢ **Perkenalan dengan karyawan Pt. Indosat Tbk Bandung** ➢ **Membuat Grafik Dasboard**		✓
2.	**Selasa 16 Juli 2013**	➢ **Membuat Data Confidential Post Paid**	✓	
3.	**Rabu 17 Juli 2013**	➢ **Membuat Data Confidential Post paid**	✓	
4.	**Kamis 18 Juli 2013**	➢ **Membuat Rekap Jabar**		✓
5.	**Jum'at 19 Juli 2013**	**Tidak Masuk Alasan : Sakit**		

6.	**Sabtu 20 Juli 2013**	**Libur**		
7.	**Minggu 21 Juli 2013**	**Libur**		
8.	**Senin 22 Juli 2013**	➢ **Membuat Data MSISDN Aktif**	✓	
9.	**Selasa 23 Juli 2013**	➢ **Membuat Data MSISDN Aktif**	✓	
10.	**Rabu 24 Juli 2013**	➢ **Membuat Data MSISDN Aktif**	✓	
11.	**Kamis 25 Juli 2013**	➢ **Membuat Data MSISDN Aktif**	✓	
12.	**Jum'at 26 Juli 2013**	**Membuat Data MSISDN Aktif (Confidential)**	✓	
13.	**Sabtu 27 Juli 2013**	**Libur**		
14.	**Minggu 28 Juli 2013**	**Libur**		
15.	**Senin 29 Juli 2013**	➢ **Membuat Data MSISDN Aktif (Confidential)** ➢ **Membuat Rekap Data MSISDN Aktif (Prepaid)**	✓	✓
16.	**Selasa 30 Juli 2013**	➢ **Membuat Rekap Data MSISDN Aktif (Prepaid)**		✓
17.	**Rabu 31 Juli 2013**	➢ **Menggunting Label Alamat Berkas Penting**		✓
18.	**Kamis 01 Agustus 2013**	➢ **Mencari Data Seputar Perusahaan**		✓
19.	**Jum'at 02 Agustus 2013**	➢ **Mencari Data Seputar Perusahaan dan Dokumentasi**		✓

Sumber : Arsip Penulis, 2013

2.2 Deskripsi Kegiatan Rutin Selama Praktek Kerja Lapangan

Kegiatan Rutin Customer Service Representative (CSR) di PT. Indosat Tbk adalah sebagai berikut :

2.2.1 Membuat Data Confidential dan MSISDN Aktif

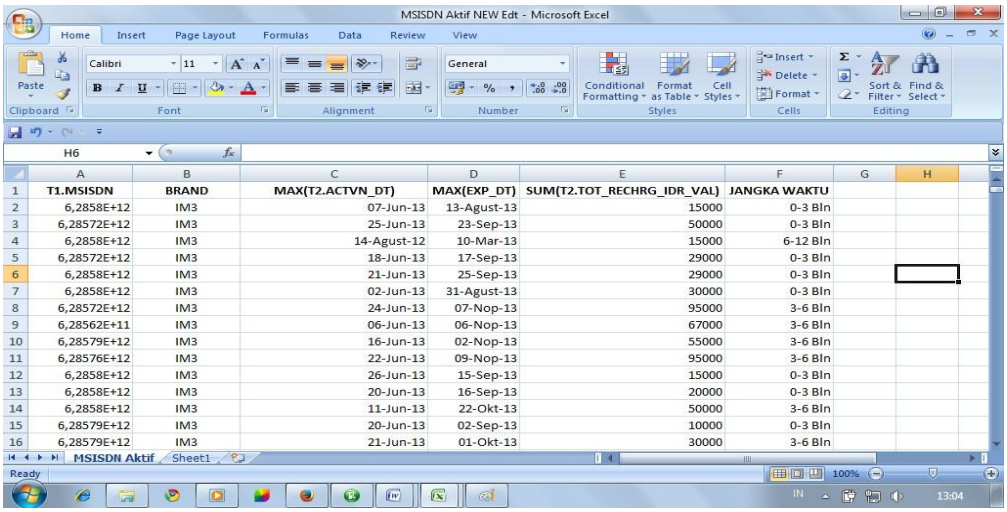
Aktivitas setiap hari yang dilakukan oleh penulis saat berkerja adalah Membuat data Confidential Post Paid dan Prepaid, serta membuat Data MSISDN Aktif pada Ms. Excel.

Kegiatan ini sering dilakukan penulis, dimana dalam data tersebut terdapat brand (provider) yang digunakan oleh pelanggan, selain itu adanya data mengenai berapa lama jangka waktu pelanggan dalam menggunakan provider Indosat tersebut.

Penulis membedakan berapa lama pelanggan menggunakan provider tersebut berdasarkan jangka waktu antara 0-3 Bulan, lebih dari 3-6 Bulan, lebih dari 6-12 Bulan, lebih dari 1-2 Tahun dan lebih dari 2 Tahun.

Gambar 2.1

Data MSISDN Aktif



	A	B	C	D	E	F	G	H
1	T1.MSISDN	BRAND	MAX(T2.ACTVN_DT)	MAX(EXP_DT)	SUM(T2.TOT_RECHRG_IDR_VAL)	JANGKA WAKTU		
2	6,2858E+12	IM3	07-Jun-13	13-Agust-13	15000	0-3 Bln		
3	6,28572E+12	IM3	25-Jun-13	23-Sep-13	50000	0-3 Bln		
4	6,2858E+12	IM3	14-Agust-12	10-Mar-13	15000	6-12 Bln		
5	6,28572E+12	IM3	18-Jun-13	17-Sep-13	29000	0-3 Bln		
6	6,2858E+12	IM3	21-Jun-13	25-Sep-13	29000	0-3 Bln		
7	6,2858E+12	IM3	02-Jun-13	31-Agust-13	30000	0-3 Bln		
8	6,28572E+12	IM3	24-Jun-13	07-Nop-13	95000	3-6 Bln		
9	6,28562E+11	IM3	06-Jun-13	06-Nop-13	67000	3-6 Bln		
10	6,28579E+12	IM3	16-Jun-13	02-Nop-13	55000	3-6 Bln		
11	6,28576E+12	IM3	22-Jun-13	09-Nop-13	95000	3-6 Bln		
12	6,2858E+12	IM3	26-Jun-13	15-Sep-13	15000	0-3 Bln		
13	6,2858E+12	IM3	20-Jun-13	16-Sep-13	20000	0-3 Bln		
14	6,2858E+12	IM3	11-Jun-13	22-Okt-13	50000	3-6 Bln		
15	6,28579E+12	IM3	20-Jun-13	02-Sep-13	10000	0-3 Bln		
16	6,28579E+12	IM3	21-Jun-13	01-Okt-13	30000	3-6 Bln		

Sumber : Arsip Penulis, 2013

2.3 Deskripsi Kegiatan Insidental Selama Praktek Kerja Lapangan

Aktifitas atau kegiatan insidental yaitu aktivitas atau kegiatan yang tidak dilakukan setiap hari dan dilakukan hanya pada saat tertentu saja. kegiatan insidental yang dilakukan penulis selama praktek kerja lapangan (PKL) di divisi CSR PT. Indosat Tbk adalah sebagai berikut :

2.3.1 Membuat Grafik Dashboard

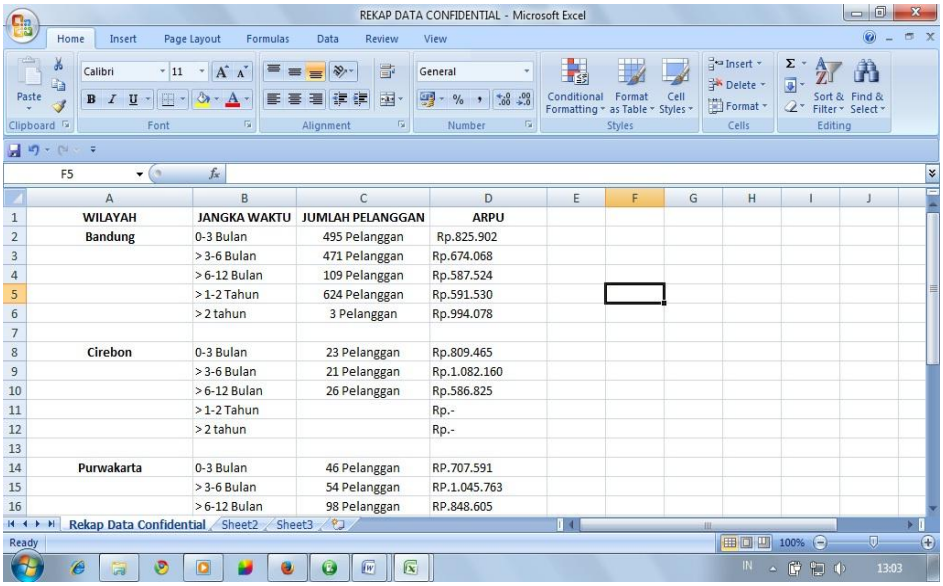
Dalam kegiatan ini, penulis membuat grafik pada Ms. Excel. Penulis membuat grafik presentase QOTS, QM dan KPI Individu berdasarkan data tabel ganti kartu, charging payment dan penjualan single dari beberapa wilayah.

2.3.2 Membuat Rekap Jabar dan Rekap Data Confidential

Dalam kegiatan ini, penulis membuat rekap data berdasarkan Wilayah, Jangka Waktu, Jumlah Pelanggan dan Arpu, serta membuat grafik melalui *Microsoft Excel* dan *Microsoft Powerpoint*.

Gambar 2.2

Rekapitulasi Data Confidential



	A	B	C	D
1	WILAYAH	JANGKA WAKTU	JUMLAH PELANGGAN	ARPU
2	Bandung	0-3 Bulan	495 Pelanggan	Rp.825.902
3		> 3-6 Bulan	471 Pelanggan	Rp.674.068
4		> 6-12 Bulan	109 Pelanggan	Rp.587.524
5		> 1-2 Tahun	624 Pelanggan	Rp.591.530
6		> 2 tahun	3 Pelanggan	Rp.994.078
7				
8	Cirebon	0-3 Bulan	23 Pelanggan	Rp.809.465
9		> 3-6 Bulan	21 Pelanggan	Rp.1.082.160
10		> 6-12 Bulan	26 Pelanggan	Rp.586.825
11		> 1-2 Tahun		Rp.-
12		> 2 tahun		Rp.-
13				
14	Purwakarta	0-3 Bulan	46 Pelanggan	RP.707.591
15		> 3-6 Bulan	54 Pelanggan	RP.1.045.763
16		> 6-12 Bulan	98 Pelanggan	RP.848.605

Sumber : Arsip Penulis, 2013

Gambar 2.3

Rekapitulasi Jawa Barat



Sumber : Arsip Penulis, 2013

2.4 Analisis Kegiatan Praktek Kerja Lapangan di PT. Indosat, Tbk

CSR (*Customer Service Representative*) adalah orang yang bertugas untuk menangani berbagai keluhan dari pelanggan dan melayani pelanggan baru yang ingin menggunakan produk – produk dari Indosat.

CSR atau penanganan langsung kepada konsumen adalah personil yang di tunjuk oleh pejabat perusahaan yang berwenang untuk melayani pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke Galeri Indosat untuk membantu pelanggan dan calon pelanggan mengenai produk dan layanan Indosat sesuai dengan kebutuhan, serta bertanggung jawab memastikan bahwa pelanggan yang datang ke Galeri Indosat mendapatkan layanan yang baik sesuai dengan standar layanan yang telah di tentukan dalam

instruksi kerja. Selain itu, CSR memastikan bahwa pelanggan memperoleh informasi yang akurat mengenai produk dan layanan Indosat sesuai kebutuhan pelanggan.

Dalam hal ini, Penulis menganalisis adanya keterkaitan antara kegiatan CSR dengan konsentrasi Humas, dimana Humas merupakan sebuah profesi yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Seorang humas selanjutnya diharapkan untuk membuat program-program dalam mengambil tindakan secara sengaja dan terencana dalam upaya-upayanya mempertahankan, menciptakan, dan memelihara pengertian bersama antara organisasi atau perusahaan dan masyarakatnya.

Posisi humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi. Sasaran humas adalah publik internal dan eksternal, dimana secara operasional humas bertugas membina hubungan harmonis antara organisasi atau perusahaan dengan publiknya serta mencegah timbulnya rintangan psikologis yang mungkin terjadi di antara keduanya.

Dalam hal ini penulis menganalisis bahwa adanya keterkaitan antara tugas CSR dengan konsentrasi Humas.

Dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan selama praktek kerja lapangan, kebanyakan memang telah sesuai dengan kehumasan yang diperoleh dari kegiatan perkuliahan mahasiswa PKL di kampus. Beberapa kegiatan yang sesuai tersebut, yaitu :

a. Membuat Data Confidential dan MSISDN Aktif

Kegiatan ini sering dilakukan penulis, dimana dalam data tersebut terdapat brand (provider) yang digunakan oleh pelanggan, selain itu adanya data mengenai berapa lama jangka waktu pelanggan dalam menggunakan provider Indosat tersebut.

Penulis membedakan berapa lama pelanggan menggunakan provider tersebut berdasarkan jangka waktu antara 0-3 Bulan, lebih dari 3-6 Bulan, lebih dari 6-12 Bulan, lebih dari 1-2 Tahun dan lebih dari 2 Tahun.

b. Membuat Grafik Dashboard

Dalam kegiatan ini, penulis membuat grafik pada Ms. Excel. Penulis membuat grafik presentase QOTS, QM dan KPI Individu berdasarkan data tabel ganti kartu, charging payment dan penjualan single dari beberapa wilayah.

c. Membuat Rekap Jabar dan Rekap Data Confidential

Dalam kegiatan ini, penulis membuat rekap data berdasarkan Wilayah, Jangka Waktu, Jumlah Pelanggan dan Arpu, serta membuat grafik

Selain itu komunikasi antar personal terjadi ketika penulis berbincang dengan pembimbing PKL dari bagian CSR, dimana beliau mengarahkan penulis untuk bekerja sesuai dengan tugas CSR yang telah ditentukan.

Apabila Penulis mengalami kesulitan, ataupun hasil yang kurang maksimal, maka pihak CSR mengkoreksi dari hasil yang telah penulis lakukan, sehingga hal tersebut mejadi suatu pembelajaran bagi penulis agar dapat memberikan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang, khususnya dalam kegiatan CSR.

2.5 Analisa Pelayanan Perusahaan Terhadap Mahasiswa PKL

Pada saat awal penulis datang ke PT. Indosat, Tbk Bandung, penulis diterima dengan baik oleh pihak PT. Indosat, Tbk Bandung. Ketika penulis memasuki bagian CSR, penulis terlebih dahulu menyampaikan maksud dan tujuan, yaitu untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

Penulis disambut hangat oleh para staff karyawan dan kemudian penulis diajukan beberapa pertanyaan. Setelah itu penulis diberitahukan

bahwa penulis diterima untuk melaksanakan PKL di bagian *Customer Service Representative* (CSR).

Hari pertama melaksanakan Praktek Kerja, penulis disambut dengan hangat oleh para staff karyawan di PT. Indosat, Tbk Bandung.

Dalam melaksanakan kegiatannya, penulis diwajibkan untuk mengenakan pakaian rapi. Hal ini sudah menjadi ketentuan dari pihak perusahaan. Kegiatan – kegiatan yang dilakukan dimulai dari pukul 08.00 – 17.00 WIB. Pihak perusahaan memberikan waktu istirahat kepada mahasiswa yang sedang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, disamakan dengan pegawai yang bekerja di perusahaan tersebut, yaitu selama satu jam dari pukul 12.00 – 13.30 WIB.

Setiap harinya, penulis melakukan beberapa kegiatan yang telah diarahkan oleh pembimbing. Arahan yang disampaikan oleh pembimbing sangat jelas sehingga penulis cepat menerima dan mengerjakan tugas yang telah diberikan, diantaranya :

a. Membuat Data Confidential dan MSISDN Aktif
b. Membuat Grafik Dashboard
c. Membuat Rekap Jabar dan Rekap Data Confidential

Hal ini menjadikan penulis menambah wawasan dalam keilmuan konsentrasi humas dan dapat mempraktekan teori – teori yang telah penulis dapat selama proses perkuliahan berlangsung.