



**PROSEDUR LAYANAN PEMASANGAN PRODUK ASTINET
PELANGGAN BISNIS PADA PT. TELEKOMUNIKASI WILAYAH
JEMBER**

PROPOSAL PRAKTIK KERJA NYATA

Oleh :

Marsa Safinatunajah

NIM 190803103044

PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2022



**PROSEDUR LAYANAN PEMASANGAN PRODUK ASTINET
PELANGGAN BISNIS PADA PT. TELEKOMUNIKASI WILAYAH
JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program
Studi D3 Kesekretariatan dan Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh :

Marsa Safinatunajah
NIM 190803103044

**PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2022

JUDUL
LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

NAMA : MARSA SAFINATUNNAJAH
NIM : 190803103044
UNIVERSITAS : JEMBER
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
PROGRAM STUDI : D3 KESEKRETARIATAN
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR LAYANAN PEMASANGAN PRODUK
ASTINET PELANGGAN BISNIS PADA PT.
TELEKOMUNIKASI WILAYAH JEMBER

Jember, 6 Juni 2022

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,



Cempaka Paramita, S.E., M.Sc

NIP. 198601062015042002



Salma Fauzivyah, S.E., M.M

NIP. 199206212019032024

Mengetahui,
Koordinator Program Studi,



Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M

NIP. 198309122008122001

JUDUL

**LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA
PROSEDUR LAYANAN PEMASANGAN PRODUK ASTINET PELANGGAN BISNIS
PADA PT. TELEKOMUNIKASI WILAYAH JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Marsa Safinatunnajah

NIM 190803103044

Program Studi : Kesekretariatan

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:

21 Juni 2022

dan dinyatakan telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Susunan Panitia Penguji

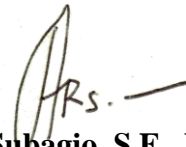
Dosen Penguji Akademis



Dr. Markus Apriono, MM.

NIP. 196404041989021001

Dosen Penguji Praktisi



N. Ari Subagio, S.E., M.Si.

NIP. 197311092000031002



Mengetahui/Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan,



Prof. Dr. Isti Fadah, M. Si

NIP. 196610201990022001

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.” – Q.S Al Baqarah ayat 153 (2:153)¹

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan.” – Q.S Al Insyirah ayat 5 (94:5)²

¹ Qur'an Kemenag, 2022 <https://quran.kemenag.go.id/sura/2>. [Diakses 01 April 2022]

² Qur'an Kemenag, 2022 <https://quran.kemenag.go.id/sura/94>. [Diakses 01 April 2022]

PERSEMBAHAN

*“Tulisan ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku serta keluarga besar yang sudah merawat serta mendidik dan menyayangiku hingga saat ini,
Untuk, teman seperjuangan jurusan Kesekretariatan angkatan 2019 yang sudah berjuang bersama
Terimakasih atas selama ini,
Tanpa kalian, saya tidak akan menjadi apa – apa”*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesempatan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul **“PROSEDUR LAYANAN PEMASANGAN PRODUK ASTINET PELANGGAN BISNIS PADA PT. TELEKOMUNIKASI WILAYAH JEMBER”**.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Laporan tugas akhir ini disusun berdasarkan praktik yang dilaksanakan pada PT. Telkom Witel Jember, dengan teori yang didapat dari bangku perkuliahan berkaitan dengan kegiatan Praktik Kerja Nyata. Penulisan Laporan Praktik Kerja Nyata ini tidaklah sempurna, baik dari segi pembahasan maupun dari segi penyajiannya, maka dari itu saya memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penyusunan laporan ini. dengan selesainya tugas akhir ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, ridho dan karunia-Nya sehingga saya bisa mendapat kesempatan dan kemudahan untuk belajar semua ilmu yang sangat luar biasa ini sehingga saya bisa menyelesaikan laporan Praktik Kerja Nyata ini;
2. Kedua orang tua saya, Ayahanda Tweby Widiyanto dan Alm. Ibunda Ainun Rodiah atas semua doa, semangat serta kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai saat ini;
3. Kedua wali saya, Kakek Supadi dan Nenek Marliah, serta Bibi Nurul Hidayah serta Paman Muhammad Asad atas semua doa, semangat serta kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai saat ini;
4. Keluarga saya, adik kandung serta adik sepupu saya, yang telah memberikan semangat kepada saya hingga saat ini;
5. Dosen pembimbing akademik saya, yang telah membimbing saya selama masa perkuliahan;
6. Dosen pembimbing saya, yang telah membimbing saya selama proses pembuatan laporan praktik kerja nyata;

7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmunya mulai dari saat saya semester I (satu) hingga semester VI (enam);
8. Teman – teman semasa SMP saya, E2B yang telah membantu saya & menyemangati saya sampai saat ini;
9. Teman – teman semasa SMA saya, Tasya & Naufal yang sudah menyemangati saya hingga detik ini;
10. Teman – teman online saya yakni grup Haru Day, TEUBEST1E yang telah membantu serta memberikan semangat tiada henti kepada saya sampai saat ini;
11. Teman – teman seperjuangan saya, D3 Kesekretariatan 2019 yang telah menemani saya dalam suka maupun duka;
12. Serta almamater yang saya banggakan, Universitas Jember.

DAFTAR ISI

JUDUL	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Efektif Pelaksanaan PKN	3
1.3.1 Obyek PKN	3
1.3.2 Jangka Waktu Efektif Pelaksanaan PKN	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian dan Tujuan Prosedur	5
2.2 Manfaat dan Karakteristik Prosedur	5
2.3 Pengertian, Tujuan & Fungsi Pelayanan Prima	6
2.4 Pelayanan Internal dan Eksternal Organisasi.....	7
2.5 Konsep Pelayanan Prima	8
2.6 Kompetensi Pelayanan Prima	10

2.7 Pengertian dan Fungsi Administrasi	11
2.8 Pengertian, Tujuan dan Manfaat SOP	12
BAB 3 GAMBARAN UMUM OBYEK PKN.....	14
3.1 Sejarah Singkat Obyek.....	14
3.1.1 Tujuan, Visi dan Misi.....	15
3.1.2 Budaya Perusahaan	15
3.1.3 Logo PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember	16
3.2 Struktur Organisasi	18
3.2.1 Bagan Struktur Organisasi	18
3.2.2 Gambaran Tugas	18
3.2.3 Personalia	20
3.3 Kegiatan Pokok PT Telkom Witel Jember	21
3.4 Kegiatan Bagian Yang Dipilih (Layanan Pemasangan Produk Astinet Pelanggan Bisnis)	22
BAB 4 HASIL PELAKSANAAN PKN.....	24
4.1 Hasil Kegiatan.....	24
4.2 Gambaran Layanan Prosedur Pemasangan Produk Astinet pada Pelanggan Bisnis	25
4.3 Kegiatan yang dilakukan selama Praktik Kerja Nyata.....	27
4.4 Identifikasi Masalah dan Alternatif Solusi.....	31
BAB 5 KESIMPULAN.....	33
5.1 Rincian Ringkas Pelaksanaan Tugas selama PKN	33
5.2 Kendala dan Hambatan selama Pelaksanaan PKN	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Jadwal Praktik Kerja Nyata	3
1.2 Tabel Jadwal Alokasi Kegiatan Praktik Kerja Nyata	4

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Gambar Core Values Akhlak	15
3.2 Gambar Logo Telkom Indonesia	16
3.3 Gambar Struktur Organisasi Unit BGES PT. Telkom Witel Jember.....	18
4.1 Gambar Diagram Alur Layanan Pemasangan Produk Astinet	27
4.2 Gambar Praktik Bertemu Langsung Dengan Pelanggan Bisnis.....	28
4.3 Gambar Mengklasifikasikan Data Pelanggan Berdasarkan Daerah dan Wilayahnya.	29
4.4 Gambar Mengecheck Serta Mendata Ulang Status Invoice Pelanggan Bisnis.....	30
4.5 Gambar Rekapitulasi Laporan BBM Unit BGES.....	30
4.6 Gambar Pencetakan KFS Pelanggan Baru Produk Astinet	31

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat permohonan tempat Praktik Kerja Nyata.....	35
2. Surat ketersediaan obyek Praktik Kerja Nyata.....	36
3. Surat permohonan nilai Praktik Kerja Nyata.....	37
4. Hasil nilai Praktik Kerja Nyata.....	38
5. Daftar hadir Praktik Kerja Nyata.....	39
6. Lembar persetujuan judul Praktik Kerja Nyata	41
7. Lembar bimbingan Praktik Kerja Nyata.....	42
8. Lanjutan lembar bimbingan Praktik Kerja Nyata.....	43
9. SOP Layanan Pemasangan Produk Astinet pada PT. Telkom Witel Jember	44

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Pelayanan Prima termasuk sebuah upaya dari instansi atau perusahaan untuk memberikan yang terbaik. Layanan prima telah menjadi tuntutan yang wajib dipenuhi oleh setiap organisasi negeri maupun swasta, yang pada dasarnya akan diperlukan dalam peningkatan kualitas dan citra organisasi serta meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Daryanto (2014:107) Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Menurut Priansa (2017:125) Pelayanan prima disebut baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan baik kepada pelanggan internal maupun eksternal. Menurut Priansa (2017:126) Pelanggan internal merupakan orang – orang yang terlibat dalam proses berjalannya aktivitas organisasi, yang harus dilayani dan saling melayani satu dengan yang lainnya sehingga aktivitas organisasi dapat berjalan dengan efektif. Sedangkan, pelanggan eksternal adalah orang – orang yang membeli serta memakai produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Pelayanan prima sangat berkaitan erat dengan pembentukan citra instansi. Seorang penyedia layanan sangat berperan penting dalam pembentukan citra tersebut. Penyedia layanan harus mampu menempatkan diri guna membangun citra baik instansi di mata masyarakat yang ada didalam perusahaan maupun luar perusahaan.

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Seperti yang diketahui, PT Telkom bukanlah satu - satunya perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi di Indonesia. Tetapi terdapat banyak perusahaan lainnya yang senada dengan PT Telkom Indonesia. Untuk itu, diperlukannya konsep pelayanan prima demi terciptanya kualitas layanan yang baik bagi layanan yang ada di perusahaan. Layanan bisnis sendiri merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, layanan bisnis sendiri menghandle pemasangan produk astinet pelanggan bisnis serta mengatasi langsung keluhan - keluhan dari pelanggan bisnis terkait produk telekomunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Telekomunikasi Jember.

Menurut Kristiani (2020) seorang sekretaris profesional mempunyai tanggung jawab yang besar dalam mendukung upaya kelancaran aktivitas di perusahaan. Maka dari itu, sekretaris wajib untuk profesional dalam kompetensi serta keterampilannya. Salah satu bentuk dari profesionalisme seorang sekretaris adalah pelaksanaan pelayanan prima. Pelayanan prima erat kaitannya dengan ilmu dan teori yang ada pada mata kuliah kesekretariatan dimana seorang sekretaris dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan ini penting agar sekretaris dapat memberikan kesan yang positif bagi orang-orang yang ada di dalam perusahaan maupun luar perusahaan.

Oleh karena itu, sesuai dengan hal – hal yang sudah disampaikan di atas, penulis memutuskan untuk memberikan judul Tugas Akhir dengan judul **“PROSEDUR LAYANAN PEMASANGAN PRODUK ASTINET PELANGGAN BISNIS PADA PT. TELEKOMUNIKASI WILAYAH JEMBER”**.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Tujuan Praktik Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui secara langsung kegiatan layanan bisnis PT. Telekomunikasi Wilayah Jember yang berguna sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja.

1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata

Kegunaan Praktik Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Untuk mengembangkan softskill dan hardskill serta memperluas networking agar menjadi pribadi yang mampu bersaing dan memperoleh seputar informasi tentang dunia kerja.

b. Bagi Universitas, Khusus Prodi D3 Kesekretariatan FEB UNEJ

Sebagai bahan acuan untuk menyelaraskan serta menyempurnakan kurikulum dengan kebutuhan industri dimasa yang akan datang.

c. Bagi Instansi

Sebagai peluang bagi instansi untuk merekrut tenaga kerja yang profesional dan berpotensi sesuai dengan standar perusahaan.

1.3 Obyek dan Jangka Waktu Efektif Pelaksanaan PKN

1.3.1 Obyek PKN

Obyek yang dipilih dalam kegiatan Praktik Kerja Nyata adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember yang beralamat di Jl. Gajah Mada No.182, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131, Indonesia yang bergerak di bidang Jaringan Telekomunikasi.

1.3.2 Jangka Waktu Efektif Pelaksanaan PKN

Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan 288 jam kerja efektif/kurang lebih dua bulan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh kurikulum Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan mulai 1 Maret 2022 s/d 30 April 2022. Adapun jam kerja di PT. Telkom Indonesia Wilayah Jember, adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jam Kerja Praktik Kerja Nyata

	Senin - Kamis	Jum'at	Istirahat	Sabtu	Minggu
Normal	07.30 – 16.30	08.00 – 17.00	12.00 – 13.00	Libur	Libur
Puasa	08.00 – 15.30	08.30 – 15.30	12.00 – 13.00	Libur	Libur

Sumber: PT. Telekomunikasi Wilayah Jember, 2022

Selain jam kerja, terdapat jadwal alokasi kegiatan praktik kerja nyata guna mengetahui apa saja yang dikerjakan selama kegiatan PKN, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jadwal Alokasi Kegiatan Praktik Kerja Nyata

No	Kegiatan Praktik Kerja Nyata	Minggu ke								Jumlah Jam
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Pengenalan lingkungan instansi dan pegawai PT. Telkom Witel Jember	■								2 Jam
2	Pengarahan dan penjelasan mengenai gambaran umum dari kantor PT. Telkom Witel Jember	■	■							8 Jam
3	Praktik lapangan bertemu langsung dengan pelanggan PT. Telkom Indonesia Witel Jember	■	■	■						68 Jam
4	Melakukan Tugas Administrasi				■	■	■	■	■	210 Jam
	a. Mengklasifikasikan data pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jember berdasarkan wilayah dan daerahnya				■	■	■	■	■	
	b. Mengecheck serta mendata ulang status invoice pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jember				■	■	■	■	■	
	c. Membuat rekapitulasi laporan BBM unit bges				■	■	■	■	■	
	d. Mencetak kontrak format standar (KFS) pelanggan baru				■	■	■	■	■	
	e. Membuat SOP				■	■	■	■	■	
Total Alokasi Waktu Kegiatan										288 Jam

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian dan Tujuan Prosedur

Menurut Rao dalam Rasto (2015:48) Prosedur merupakan istilah yang berkonotasi dengan urutan kegiatan yang direncanakan untuk menangani pekerjaan yang berulang, seragam, dan tetap. Misalnya, dalam sistem pembelian, berbagai langkah prosedural yang terlibat antara lain: memilih pemasok terbaik, menempatkan order pembelian, penerimaan dan pemeriksaan bahan, dan penyelesaian pembayaran. Pembelian yang efisien melibatkan pengawasan yang ketat dari semua langkah ini. Dengan demikian, prosedur menyiratkan urutan kerja yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Prosedur merupakan turunan dari sistem untuk melaksanakan operasi kerja yang sebenarnya.

Menurut Rasto (2015:50) berikut ini adalah tujuan dari prosedur:

- a. Menjamin kelancaran arus informasi dalam urutan yang benar
- b. Menghindari kemungkinan kecurangan
- c. Menyediakan batas pengendalian yang tepat
- d. Memungkinkan penyisipan informasi yang hilang sesuai dengan persyaratan sistem
- e. Menyesuaikan informasi yang tidak akurat
- f. Memasukkan informasi tambahan yang dianggap perlu

2.2 Manfaat dan Karakteristik Prosedur

Menurut Rasto (2015:51) manfaat dari prosedur adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur memberikan urutan tindakan
Untuk melakukan aktivitas apapun, setiap karyawan diinstruksikan untuk mengikuti alur tertentu. Ini meminimalkan keterlambatan dan kesalahan dalam kerja.
- b. Ekonomis dalam penggunaan sumber daya
Hal ini dimungkinkan karena prosedur dapat meningkatkan efisiensi melalui penghapusan gerakan yang tidak perlu dan tidak adanya penundaan pekerjaan.

- c. Memfasilitasi koordinasi
Prosedur berfungsi sebagai dasar untuk melakukan koordinasi antar bagian yang berbeda dalam organisasi.
- d. Berfungsi sebagai dasar pengendalian
Prosedur menyediakan mekanisme untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar. Dengan demikian prosedur dapat memfasilitasi koreksi penyimpangan.
- e. Dapat digunakan untuk melatih karyawan baru
Karyawan dapat memahami rincian pekerjaan mereka dengan mudah, jika mereka mengetahui prosedur kerja.

2.3 Pengertian, Tujuan & Fungsi Pelayanan Prima

Sekretaris harus mampu memberikan pelayanan prima. Pelayanan ini penting agar sekretaris memberikan kesan yang baik dan mendalam bagi orang – orang yang ada di dalam organisasi maupun orang – orang yang berada di luar organisasi sehingga hubungan yang terbina akan semakin erat. Menurut Daryanto (2014:1) pengertian Pelayanan Prima Pelayanan prima bertitik tolak pada usaha usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik – baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk atau jasa. Pelayanan Prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Menurut Daryanto (2014:108) tujuan dari pelayanan prima yakni memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik atau sangat baik.

Bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan

pelanggannya. Menurut Daryanto (2014:1) Tujuan dari pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- e. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- f. Untuk mempertahankan pelanggan

Fungsi Pelayanan Prima:

Selain pengertian dan tujuan, pelayanan prima memiliki beberapa fungsi. Menurut Daryanto (2014:2) pelayanan prima berfungsi sebagai berikut:

- a. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- b. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan
- c. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha
- d. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa
- e. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan
- f. Memberikan keuntungan bagi perusahaan

2.4 Pelayanan Internal dan Eksternal Organisasi

Menurut Priansa (2017:126) pelaksanaan pelayanan prima oleh sekretaris bagi stakeholders organisasi, baik yang berasal dari pelanggan internal maupun eksternal organisasi, memiliki peranan penting bagi keberlangsungan organisasi.

1. Pelayanan bagi pelanggan internal

Pelanggan internal adalah orang – orang yang terlibat dalam proses berjalannya aktivitas organisasi, yang harus dilayani dan saling melayani satu dengan yang lainnya sehingga aktivitas organisasi berjalan dengan efektif yang pada akhirnya akan menjadi energi yang besar bagi keberhasilan organisasi.

Pelanggan internal organisasi harus mengembangkan budaya organisasi yang berorientasi prima dengan menyadari bahwa pelayanan terbaik tidak hanya diberikan bagi pelanggan eksternal, tetapi juga untuk pelanggan internal organisasi. Dengan demikian, budaya pelayanan prima akan menjadi aliran kebiasaan secara internal yang akan berdampak pada pelayanan prima bagi pihak – pihak eksternal.

Kepemimpinan dan manajemen efektif, disertai peran serta sekretaris yang mampu memahami dengan baik cara melaksanakan kegiatan pelayanan prima merupakan kunci yang penting bagi keberhasilan organisasi

2. Pelayanan bagi pelanggan eksternal

Hal ini karena hanya organisasi yang mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik yang berorientasi pelayanan prima yang akan meraih keunggulan, dan organisasi seperti itu yang dibutuhkan pelanggan.

Pelayanan prima bukan hanya slogan organisasi, melainkan juga komitmen berkelanjutan bahwa organisasi memperlakukan mereka dengan istimewa. Sekretaris memiliki peran yang penting bagi pelanggan eksternal karena figurinya menjadi ujung tombak yang mampu menjadi jembatan bagi pimpinan organisasi dan pelanggan eksternal organisasi.

2.5 Konsep Pelayanan Prima

Menurut Daryanto (2014:117) dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, ada banyak poin yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah menjalankan konsep A4, yang terdiri dari:

a. *Attitude*

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau attitude merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kecil harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan attitude yang baik di mata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa

sopan, cekatan dalam menangani keluhan dan menjadikan pelanggan sebagai raja.

b. Attention

Attention atau perhatian merupakan tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan nasihat kepada pelanggan jika diperlukan.

c. Action

Setelah anda memulai pelayanan ke konsumen dengan attitude yang bagus, dan kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan konsumen (*attention*), maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan (*action*) guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. *Action* yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat. Misalnya dalam usaha jaya reparasi komputer, pelanggan yang datang tentu berharap agar komputer yang ingin diperbaiki bisa segera cepat selesai dengan diagnosa masalah yang tepat, biaya yang hemat serta direparasi dengan selamat.

d. Anticipation

Sebagai back up terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan segala solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam bisnis. Hal tersebut dikenal dengan istilah antisipasi bisnis. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen. Misalnya, dalam jasa laundry pakaian, pelanggan akan diberikan uang pengganti atau pakaian sejenis ketika hasil cucian terjadi kecacatan atau robek. Untuk itulah diperlukan antisipasi yang berupa dana antisipasi atau lainnya demi menjamin kepuasan dan loyalitas para pelanggan.

2.6 Kompetensi Pelayanan Prima

Menurut Priansa (2017:129) pelayanan prima bagi sekretaris perlu diimplementasikan dengan baik sehingga akan menunjang pekerjaan dan membangun hubungan jangka panjang dengan stakeholders (rekan kerja, pimpinan, pelanggan organisasi, dan sebagainya). Berikut ini kompetensi pelayanan prima yang perlu diperhatikan oleh seorang sekretaris.

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh sekretaris untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi. Seorang sekretaris yang profesional memiliki pengetahuan dan keterampilan, baik yang bersifat *soft skills* maupun *hard skills*.

2. Sikap (*attitude*)

Sikap terkait dengan perilaku atau peringai yang ditampilkan oleh sekretaris ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi. Sekretaris harus bersikap lugas dalam membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholders* organisasi.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan berkaitan dengan tampilan fisik ataupun nonfisik dari sekretaris. Seorang sekretaris harus berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik sehingga ia mampu menjadi “magnet” dalam membangun hubungan jangka panjang.

4. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap *stakeholders* organisasi, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung, misalnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan *stakeholders* ataupun pemahaman atas saran dan kritikan yang disampaikan.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah sebagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh sekretaris sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja. Tindakan yang dilakukan oleh sekretaris dilaksanakan dengan filosofi pelayanan prima.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab adalah sikap keberpihakan sekretaris kepada *stakeholders* organisasi sebagai wujud untuk meminimalisasi resistensi bagi organisasi.

2.7 Pengertian dan Fungsi Administrasi

Menurut Setha (2017:1) Administrasi adalah perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Setha (2017:3) Fungsi Administrasi secara umum adalah sebagai berikut:

- a. *Planning* (perencanaan) adalah penyusunan perencanaan memerlukan kegiatan administrasi, seperti pengumpulan data, pengolahan data, penyusunan perencanaan.
- b. *Organizing* (pengorganisasian) adalah aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan kerja antara orang-orang sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
- c. *Staffing* adalah salah satu fungsi dari manajemen yang menyusun personalia pada suatu organisasi mulai dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha untuk setiap tenaga petugas memberi daya guna yang maksimal kepada organisasi.
- d. *Directing* (pengarahan atau bimbingan) adalah fungsi manajemen yang berhubungan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah, untuk tugas yang dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju dari yang telah ditetapkan semula.
- e. *Coordinating* adalah sebagian dari fungsi manajemen untuk melakukan sejumlah kegiatan agar berjalan baik dengan menghindari terjadinya kekacauan, perkecokan, kekosongan kegiatan yang dilakukan dengan menghubungkan,

menyatukan danmenyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalamusaha untuk mencapai tujuan organisasi.

- f. *Reporting* adalah manajemen yang berada pada peyampaian perkembangan atauhasil dari kegiatan dengan pemberian keterangan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan maupun tulisan sehingga dalam menerima laporan dapatmemperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.

2.8 Pengertian, Tujuan dan Manfaat SOP

Menurut Sailendra (2015:37) SOP merupakan panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi. SOP juga berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu perusahaan maupun instansi. SOP dibuat dan didokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur atau alur kerja secara rinci dan sistematis.

Menurut Sailendra (2015:41) tujuan dari penyusunan SOP adalah untuk mempermudah setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan di dalam proses pengerjaannya. SOP dibuat untuk menjadikan setiap pekerjaan bisa bekerja dengan efektif dan efisien. Sedangkan manfaat adanya SOP bisa memengaruhi bertahan atau tidaknya sebuah perusahaan. Berikut tujuan dan manfaat adanya SOP bagi sebuah perusahaan:

- a. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja
- b. Memeperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja
- c. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya
- d. Memudahkan proses pengontrolan setiap proses kerja

Manfaat:

- a. Menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja
- b. Menjadi salah satu alat training dan juga alat ukur kinerja karyawan

- c. Mengetahui peran dan posisi masing – masing di internal perusahaan
- d. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan

BAB 3 GAMBARAN UMUM OBYEK PKN

3.1 Sejarah Singkat Obyek

Pada awalnya PT. Telkom kandatel jember bertempat di jalan PB. Sudirman no.7 dengan nama Post Telegraft en Telefoon Dients PTT-Dients yang ditetapkan sebagai Perusahaan Negara dengan 400 kapasitas sentral dan masih menggunakan sistem LB Local Baterai. Setelah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Perpu No. 19 Th 1960 tentang persyaratan suatu perusahaan negara dan PTT-dients untuk menjadi Perusahaan Negara PN, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Th 1961, PTT-Dients diubah menjadi PN Pos dan Telekomunikasi.

Seiring dengan perkembangan jaman, tahun 1965 didirikan PN Telekomunikasi terpisah dari PN Post dan Telekomunikasi sesuai PP No. 30 Th 1965. Pada tahun 1969, dibangun sistem Central Baterai CB di jalan Kartini dengan 1000 kapasitas, tempat ini hanya sebagai sentral sedangkan kantor administrasi bertempat di jalan PB. Sudirman kemudian pada tahun 1980, PT. Telkom Jember membangun Sentral Telepon Otomatis STO di jalan Cokroaminoto dengan kapasitas awal 10.000 dan sentral yang awalnya berpusat di jalan Kartini beralih fungsi sebagai kantor administrasi. STO adalah sistem telepon yang menggunakan tombol telepon putar.

Tahun 1989, pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu perkembangan sektor lainnya. Selain itu, penyelenggaraan telekomunikasi memerlukan manajemen yang profesional, sehingga pada tahun 1990 Perumtel Jember mulai menggunakan telepon digital dan juga menambah STO di jalan Letjen Suprpto untuk melayani Daerah Jember II yaitu Jember Timur area. Perubahan bentuk perusahaan dari Perumtel menjadi perusahaan Persero Persero Telekomunikasi Telkom mendorong Jember untuk lebih memperluas kantor pelayanannya yang mulai diresmikan pada tahun 1998 di jalan Gajah Mada 182-184 dengan nama Gedung Kantor Daerah Telekomunikasi Jember yang kini disebut PT. TELKOM KANDATEL JEMBER yang membawahi Kancatel-Kancatel Kantor Cabang yang ada di Jember area.

3.1.1 Tujuan, Visi dan Misi

Untuk menjawab tantangan industri digital, mendukung digitisasi nasional dan untuk menginternalisasi agenda transformasi, maka Telkom telah menajamkan kembali Purpose, Visi, dan Misi nya (telkom.co.id, 2020). Dibawah ini merupakan Purpose, Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia

TUJUAN:

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.

VISI:

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

MISI:

- a. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik

3.1.2 Budaya Perusahaan

Pada tahun 2020, berdasarkan Surat Edaran Menteri BUMN Nomor: SE 7/MBU/07/2020 tanggal 1 Juli 2020 tentang Nilai-Nilai Utama (Core Values) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara, setiap Badan Usaha Milik Negara (BUMN) wajib menerapkan nilai-nilai utama yang disebut AKHLAK. AKHLAK didefinisikan sebagai nilai-nilai Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang mendasari perilaku insan BUMN (telkom.co.id, 2020).



Gambar 3.1 Core Values Akhlak

Sumber: PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Jember, 2022

Maka dalam rangka menjawab arahan tersebut dan sejalan dengan *Corporate Strategy Scenario* Telkom 2021-2025 yang mengamanatkan Perusahaan untuk melakukan *Align Ways of Working Under Digital Age*, TelkomGroup sebagai salah satu BUMN tentunya berkomitmen untuk menerapkan *Core Values* AKHLAK. Salah satu bentuk komitmen TelkomGroup dalam menerapkan *Core Values* AKHLAK adalah dengan dilakukannya ikrar dan komitmen oleh seluruh Direksi TelkomGroup untuk menjalankan AKHLAK dan menjadi *role model* bagi penerapannya pada saat Rapat Pimpinan TelkomGroup tanggal 23 Juli 2020 yang lalu. Ikrar dan komitmen ini juga diikuti oleh seluruh karyawan TelkomGroup. Selanjutnya Perusahaan juga mengeluarkan Peraturan Direktur *Human Capital Management* terkait penerapan *Core Values* AKHLAK di TelkomGroup (telkom.co.id, 2020).

AKHLAK terdiri dari:

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

3.1.3 Logo PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember

Telkom Indonesia memiliki semua hak atas logo perusahaan Telkom Indonesia. Mohon untuk mengikuti semua aturan yang diuraikan dalam Brand Guidelines ini saat menggunakan logo Telkom Indonesia (telkom.co.id, 2020).



Gambar 3.2 Logo Telkom Indonesia

Sumber: Website PT. Telekomunikasi Indonesia, 2022

Adapun makna dari simbol dan logo PT. Telekomunikasi Indonesia (telkom.co.id, 2020), antara lain:

1. *Expertise* : makna dari simbol adalah kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru Telkom yaitu TIMES (Telecommunication, Information, Media, Edutainment, Services).
2. *Empowering* : makna dari tangan yang meraih keluar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi keluar.
3. *Assured* : makna dari jemari tangan. Simbol ini memiliki makna kecermatan, perhatian, kepercayaan, dan hubungan yang erat.
4. *Progressive* : makna dari kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang memiliki makna perubahan dan awal yang baru.
5. *Heart* : makna dari telapak tangan. Mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.

Filosofi warna yang digunakan:

1. Merah : berani, cinta, ulet yang mencerminkan semangat Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan perusahaan.
2. Putih : suci, damai, cahaya, bersatu yang mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
3. Hitam : warna dasar yang melambangkan kemauan keras untuk bekerja.

Telkom Indonesia untuk Indonesia

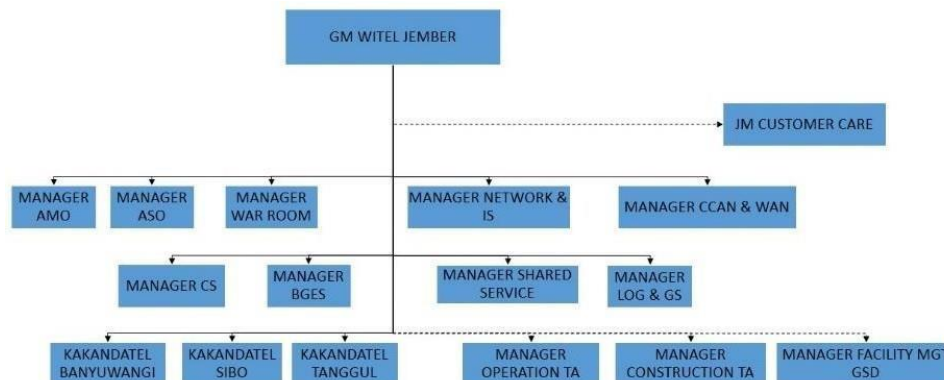
Sejalan dengan *purpose* Telkom Indonesia yaitu “Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah bagi para pemaku kepentingan”, Telkom Indonesia terus berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan sehingga dapat memberikan kontribusi terbaik bagi bangsa Indonesia yang pada akhirnya dapat mewujudkan visinya “Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat”. Sebagai perusahaan digital telco milik negeri, tekad dan keyakinan tersebut dilambangkan dengan sebuah logo perusahaan sebagai image perusahaan yang terdiri dari bentuk lingkaran yang melambangkan kedinamisan Perusahaan dan juga simbolisasi dunia, serta tangan kanan yang ramah dalam meraih dunia tersebut. Dengan warna merah, putih, dan

warna transisi abu-abu sebagai warna identitas perusahaan, sebagaimana warna merah dan putih yang menjadi identitas Indonesia. Logo Telkom Indonesia juga dilengkapi dengan tagline ‘*The World in Your Hand*’ dengan makna ‘Dunia dalam Genggaman Anda’ yang membawa pesan bahwa Telkom Indonesia berkomitmen untuk membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan dalam mengakses dunia.

3.2 Struktur Organisasi

Menurut Putri (2022) struktur organisasi adalah susunan serta hubungan antara tiap bagian dalam organisasi, baik secara posisi maupun tugas, demi mencapai tujuan bersama.

3.2.1 Bagan Struktur Organisasi



Gambar 3.4 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember

Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jember, 2022

3.2.2 Gambaran Tugas

- a. Uraian Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember Tbk Tugas – tugasnya meliputi:
 - 1) Manajer Umum (*General Manager*) bertanggung jawab tentang operasional di kantor wilayah baik pengembangan SDM maupun pengembangan produk yang menjadi tanggung jawab.
 - 2) *JM Customer Service* bertanggung jawab memastikan kebijakan dan strategi penyelenggaraan layanan pelanggan diimplementasikan dan dikendalikan untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan melalui titik layanan/plasa memenuhi standard mutu pelayanan dan memiliki keunggulan layanan.

- 3) Manajer Optima Akses, Data & Pemeliharaan (*Manager Access Optima, Data & Maintenance*) bertanggung jawab memonitoring, mengevaluasi serta memelihara dalam optimalisasi sistem kerja perusahaan dan peralatan perusahaan.
- 4) Manajer Operasi Akses (*Manager Access Operation*) bertanggung jawab untuk memastikan kegiatan operasi akses pada lingkup regional dikendalikan untuk mencapai OKPI sesuai target dan SLG.
- 5) Manajer Ruang WAR (*Manager WAR Room*) bertanggung jawab untuk Menyajikan Buku Analisa Daerah Operasi (ADO), dengan mengumpulkan, mengidentifikasi dan menganalisa data geografis, demografis, dll untuk mengetahui potensi wilayah serta mereview respon pasar terhadap produk dan layanan Telkom.
- 6) Manajer Network & IS (*Manager Network & Information System*) bertanggung jawab untuk bertugas untuk memelihara dan menjaga kualitas layanan jaringan antar wilayah serta pengoperasian sistem informasi yang digunakan perusahaan.
- 7) Manajer CS (*Manager Customer Service*) bertanggung jawab untuk memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian /pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja.
- 8) Manajer BGES bertanggung jawab bertugas memimpin pengelolaan fungsi *Business, Government and Enterprise Service* untuk mendukung pencapaian performansi seperti mengelola beragam produk dan perangkat internet guna memenuhi kebutuhan para pelanggan yang berasal dari berbagai segmen.
- 9) Kakandatel bertanggung jawab untuk menjamin seluruh infrastruktur network (alat produksi) di daerah operasi menghasilkan performansi yang tinggi, dengan mengoperasikan dan memelihara seluruh infrastruktur/alat produksi layanan pelanggan secara optimal.

3.2.3 Personalia

Personalia pada PT Telkom Indonesia Wilayah Jember terbagi menjadi 2 yakni organik dan non organik. Organik adalah pegawai yang berada dibawah naungan PT. Telkom Indonesia Pusat sedangkan pegawai non organik yang berada dibawah naungan pihak ketiga (perusahaan *outsourcing*) yang artinya pihak SDM Telkom Witel Jember tidak mengetahui daftar nama serta jumlahnya. Jumlah masing – masing pegawai organik PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember dapat diuraikan dalam tabel, sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan
1	Harry Pribadi	General Manager
2	Fajar Adi Nugroho	Manager AMO
3	Tri Sugiharti	Manager CS
4	Agustini Prasetyowati	Manager Shared Service
5	Matius Yudith Santoso	Manager BGES
6	Taufik Nur Fauzi	Manager Network & IS
7	Dwi Vita Anggraini	Account Manager (BGES)
8	Novieka Distiasari	Account Manager (BGES)
9	Naufal Rahmad Nur	Account Manager (BGES)
10	Mochammad Rizki	Sales Engineer (BGES)
11	Ichwanul Muslimin Alfattah Nasution	Customer Care (CS)
12	Alfa Nadiya	Customer Care (CS)
13	Ni Putu Eka Apsari Yuniari	Customer Care (CS)
14	Indah Restuati	Finance (Shared Service)
15	Mochamad Masruhan	Engine Team Group
16	Hardi Wiyatno	Engine Team Group
17	Evi Nur Cahyanti	Access Data Management
18	Mochamad Syahudi	Optima & Quality Enhancement
19	Andre Rizal Sinaga	Consumer Fulfillment
20	Ika Riny Widhiastuti	Maintenance & Data Management
21	Ilham Miftahul Fauzi	Digital & Wifi Service
22	Mohamad Karsiyanto	WAN
23	Juliastri	DGS
24	Sunardi	Operation
25	Febriana Dwi Lestari	Witel Jember
26	Audy Pristikasari	Witel Jember
27	Tony Herry Sjam	Kandatel Banyuwangi
28	Mohamad Ajrul Mahbub	Kandatel Banyuwangi
29	Gigih Bagas Wicaksono	Kandatel Banyuwangi
30	Islan	Kandatel Situbondo – Bondowoso
31	Henry Pamungkas	Kandatel Situbondo – Bondowoso
32	Rizky Andini Putri	Kandatel Situbondo - Bondowoso
33	Firman Aroeboesman	Kandatel Tanggul
34	Arina Indana Fahmi	Kandatel Tanggul
	Jumlah	34 orang

3.3 Kegiatan Pokok PT Telkom Witel Jember

1. Telecommunication

Perusahaan Telkom melayani sambungan telepon, seperti telepon nirkabel tidak bergerak, layanan komunikasi data, *broadband*, satelit, jaringan interkoneksi dan telepon selular. Jaringan interkoneksi merupakan jasa pihak lain seperti layanan Telkomsel sebagai anak perusahaan. Jasa telepon selular yaitu penyelenggaraan sambungan telepon bergerak selular yaitu penyelenggaraan sambungan telepon bergerak selular yang bekerja sama dengan pihak lain yang memiliki sistem bagi hasil. Sedangkan jasa satelit merupakan jasa yang disediakan oleh PT. Telkom dari penyewaan transponden satelit pada tahun 1996 dan beralih pada satelindo PT. Telkom terus melanjutkan jasa stasiun bumi untuk hubungan telekomunikasi melalui satelit komunikasi.

2. Information

Layanan informasi yang dikembangkan Telkom dalam New Economy Business (NEB) merupakan layanan yang memiliki karakteristik sebagai layanan terintegrasi bagi kemudahan proses kerja dan transaksi yang mencakup Value Added Services (VAS) dan Managed Application/IT Outsourcing (ITO), e-Payment dan IT enabler Services (ITeS).

3. Media

Media merupakan model bisnis PT. Telkom yang dikembangkan sebagai bagian dari NEB. Layanan ini menawarkan Pay TV untuk gaya hidup digital yang modern.

4. Edutainment

Edutainment menjadi salah satu layanan yang memiliki andalan dalam model bisnis NEB Telkom dengan menargetkan segmentasi pasar anak muda.

5. *Services*

Services adalah salah satu model bisnis Telkom yang berorientasikan kepada pelanggan. Hal ini sejalan dengan Customer Portofolio Telkom kepada pelanggan *Personal*, *Consumer/Home*, *SNE*, *Enterprise*, *Wholesale*, dan *International*. Telkom Grup mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, dan membangun sinergi pada seluruh produk, layanan, dan solusi dari bisnis legacy (warisan) hingga *New Wave Business* (bisnis gelombang baru). Untuk meningkatkan nilai bisnis perusahaan, pada tahun 2012 Telkom Grup mengubah portofolio bisnisnya menjadi TIMES (*Telecommunication*, *Information*, *Media*, *Edutainment*, dan *Services*). Hal tersebut agar bisnis perusahaan tetap berjalan, Telkom Grup memiliki empat anak perusahaan, yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional (Telin), dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

3.4 Kegiatan Bagian Yang Dipilih (Layanan Pemasangan Produk Astinet Pelanggan Bisnis)

Kegiatan yang dipilih dari kelima kegiatan pokok diatas adalah kegiatan *services* yang langsung berorientasikan kepada pelanggan. Dalam kegiatan tersebut, penulis melakukan praktik lapangan bertemu langsung dengan pelanggan PT. Telkom Indonesia Wilayah Jember dimana penulis mendampingi secara langsung *Assistant Manager* untuk bertemu dengan pelanggan bisnis yang ingin berlangganan produk Astinet. Pada kegiatan praktik kerja nyata ini, bagian bidang yang dipilih yaitu Layanan Pemasangan Produk Astinet Pelanggan bisnis yang bertempat di Unit *Business*, *Government*, *Enterprise Service* (BGES). Dalam bidang tersebut penulis membantu Unit *Business*, *Government*, *Enterprise* (BGES) untuk melaksanakan tugas dari mulai membantu perekapan data pelanggan Admin Support hingga mendampingi *Account Manager* (AM) untuk melayani pemasangan produk.

Unit *Business*, *Government*, *Enterprise Service* terdapat manager yang bertanggung jawab penuh atas kebutuhan pasar dan permintaan layanan teknis pelanggan bisnis. Dalam unit tersebut terdapat bidang Layanan Bisnis yang ditangani oleh *Account Manager* (AM), *Admin Support* dan *Engineering*

Operational Support, masing – masing memiliki tugas yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama yakni melayani serta menciptakan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Pada unit *Business, Government, Enterprise Service* (BGES) terdapat *Account Manager* (AM) yang memasarkan produk sekaligus menjadi jembatan antara Telkom dengan pelanggan bisnis, melayani pelanggan mulai dari pemasangan, keluhan, kontrak bisnis serta memenuhi permintaan pelanggan bisnis. Dalam layanan pemasangan produk Astinet sendiri, terdapat kontrak bisnis yang harus di tanda tangani oleh pelanggan melalui *Account Manager* (AM). *Account Manager* (AM) akan langsung mendatangi serta melayani pelanggan bisnis yang ingin pasang produk Astinet dan melakukan perjanjian yang sudah tersedia.

BAB 4 HASIL PELAKSANAAN PKN

4.1 Hasil Kegiatan

Kegiatan praktik kerja nyata (PKN) ini merupakan hasil murni yang diperoleh selama mengikuti praktik kerja nyata pada instansi. Kegiatan praktik kerja nyata (PKN) dilaksanakan pada PT. Telekomunikasi Wilayah Jember yang beralamat lengkap di Jl. Gajah Mada No.182-184, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur mulai tanggal 1 Maret 2022 sampai dengan 30 April 2022. Praktik kerja nyata ini dibimbing dan diarahkan langsung oleh Manager *Unit Business, Government, Enterprise Service* (BGES) serta seluruh karyawan *Unit Business, Government, Enterprise Service* (BGES) dengan kegiatan Pelayanan Prima yang berfokus pada Layanan Pemasangan Produk Astinet serta kegiatan lain yang berhubungan dengan kesekretariatan. Praktik Kerja Nyata (PKN) ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami dan mengetahui secara langsung kegiatan Layanan Prima khususnya Layanan Pemasangan Produk Astinet yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember.

Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember terdapat banyak pengalaman kerja yang berguna dan dapat dipergunakan pada saat terjun langsung dalam dunia kerja. Dalam bidang praktik yang dilakukan yakni Pelayanan Prima yang memiliki dua layanan pelanggan yakni layanan yang ditunjukkan kepada pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Penulis mempelajari bagaimana cara melakukan pelayanan yang baik kepada pelanggan internal dan eksternal. Sesuai dengan judul yang diambil, penulis berfokus pada salah satu layanan prima eksternal yakni Layanan Pemasangan Produk Astinet Pelanggan Bisnis, dari kegiatan tersebut penulis secara langsung dapat mempelajari dan memahami bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan para pelanggan bisnis, bagaimana cara memuaskan pelanggan bisnis serta bagaimana cara melakukan pendekatan kepada pelanggan bisnis.

4.2 Gambaran Layanan Prosedur Pemasangan Produk Astinet pada Pelanggan Bisnis

PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember terdapat banyak layanan salah satunya layanan bagi pelanggan bisnis yang langsung ditangani oleh unit *Business, Government, Enterprise Service (BGES)*, pada unit tersebut terdapat *Account Manager (AM)* yang menjadi penghubung antara perusahaan dengan pelanggan. Sama halnya dengan *Customer Service, Account Manager (AM)* diharuskan menerapkan Pelayanan Prima (*service excellence*) yang artinya harus melayani pelanggan dengan sebaik – baiknya. Namun, terdapat perbedaan di antara keduanya, yaitu *Customer Service* menangani pelanggan rumah tangga, sedangkan *Account Manager (AM)* menangani pelanggan bisnis, bukan sekadar mengatasi masalah pelanggan bisnis, PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember memperhatikan pelanggan bisnis dari mulai awal pemasangan produk hingga pelanggan melakukan pemberhentian berlangganan. *Account Manager* yang dipercaya oleh perusahaan untuk menciptakan citra positif juga melakukan promosi, melayani pemasangan produk baru hingga melakukan pendekatan kepada pelanggan sehingga tercipta kenyamanan di antara dua belah pihak.

Menciptakan pelayanan yang baik kepada pelanggan, pada unit *Business, Government, Enterprise Service* tidak melalui *Account Manager* saja, tetapi juga terdapat *Admin Support* serta *Engineering Operational Support* yang bertugas membantu menunjang aktivitas para *Account Manager* agar menciptakan hasil yang baik. *Admin Support* sendiri membantu dalam bidang administrasi sedangkan *Engineering Operational Support* membantu dalam bidang teknis yang nantinya mereka akan saling berhubungan langsung dengan *Customer Care Account Network* guna memasang produk baru pelanggan bisnis. Pada pelayanan prima, kebutuhan dan keinginan pelanggan eksternal organisasi merupakan potensi pasar bisnis yang baik bagi organisasi, terlebih lagi untuk organisasi bisnis. Konsep *service excellence* sangat cocok untuk organisasi profit seperti PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember, pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan yang baik & citra yang baik untuk perusahaan. Sesuai dengan judul laporan, dibawah ini merupakan tahapan – tahapan Layanan Pemasangan Produk Astinet Pelanggan Bisnis pada PT. Telekomunikasi Wilayah Jember:

1. Menerima Konfirmasi dari Pelanggan Tekait

Pada tahapan ini merupakan tahapan awal dari layanan pemasangan produk, sebelum memasang produk astinet, *Account Manager* (AM) harus menerima konfirmasi dari pihak pelanggan bisnis terkait untuk memastikan apakah memang pelanggan bisnis tersebut benar – benar ingin memasang astinet atau tidak.

2. Pembuatan Kontrak Format Standar (KFS)

Setelah pelanggan sudah mengkonfirmasi, tahapan yang selanjutnya adalah penerbitan Kontrak Format Standar (KFS) yang sudah disediakan oleh perusahaan dan dicetak *Account Manager* (AM). Kontrak Format Standar (KFS) berisikan perjanjian berlangganan dari mulai jaminan layanan, biaya layanan, tata cara pembayaran, jangka waktu, kontak pribadi, rincian layanan, hingga ketentuan dan syarat syarat berlangganan.

3. Menginput pelanggan ke dalam aplikasi

Sebelum melakukan penginputan pelanggan ke dalam aplikasi yang tersedia, pelanggan harus melakukan penandatanganan kontrak format standar yang diberikan oleh *Account Manager* (AM). Jika hal tersebut sudah dilakukan, *Admin Support* yang merupakan pendukung para *Account Manager* (AM) akan langsung menginput detail layanan & harga ke dalam aplikasi untuk mendata pelanggan baru. Setelah menginput, pada aplikasi tersebut akan otomatis muncul mengenai lembar persetujuan (*agreement*) yang harus disetujui dan di tanda tangani oleh Manager BGES (apabila pelanggan melakukan penawaran harga diatas 10%). Tujuan penginputan guna mengarsipkan data pelanggan secara digital.

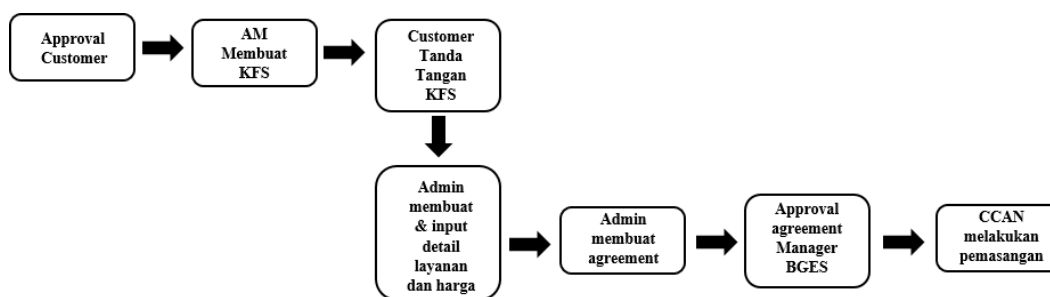
4. Persetujuan Manager BGES

Jika pelanggan melakukan penawaran harga diatas 10% maka diperlukannya persetujuan manager BGES, beda halnya apabila pelanggan melakukan penawaran dibawah 10%, pelanggan tidak perlu persetujuan dengan manager BGES. Adanya persetujuan merupakan ketentuan yang harus dilaksanakan oleh perusahaan.

5. Pemasangan produk astinet

Jika 4 hal di atas sudah selesai, selanjutnya tahapan terakhir yakni pemasangan produk astinet di lokasi pelanggan bisnis. Pemasangan produk tersebut dilakukan oleh tim *Customer Care Account Network* (CCAN) yang memang bertugas memasang kabel wifi astinet ke dalam rumah pelanggan baru.

Dari kelima tahap tersebut dapat digambarkan dengan alur diagram, yakni sebagai berikut:



Gambar 4.1 Diagram Alur Layanan Pemasangan Produk Astinet

Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember, 2022

4.3 Kegiatan yang dilakukan selama Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan pelayanan prima terdapat dua macam pelanggan, yakni pelanggan internal dan juga eksternal organisasi. Pelanggan internal adalah orang – orang yang terlibat dalam proses berjalannya aktivitas organisasi, yang harus dilayani dan saling melayani satu dengan yang lainnya sehingga aktivitas organisasi berjalan dengan efektif yang pada akhirnya akan menjadi energi besar bagi keberhasilan organisasi. Pelanggan internal pada unit *Business, Government, Enterprise Service* (BGES) merupakan karyawan pada bagian tersebut, dari mulai *Manager, Account Manager, Sales Engineer, Engineering Operational Support & Admin Support*. Pelanggan internal organisasi harus mengembangkan budaya organisasi yang berorientasi prima dengan menyadari bahwa pelayanan terbaik tidak hanya diberikan pada pelanggan eksternal saja, tetapi juga untuk pelanggan internal organisasi. Budaya organisasi sangat penting bagi keberlangsungan pelayanan prima, budaya organisasi yang digunakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember adalah budaya akhlak yang merupakan singkatan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Untuk membantu

keberlangsungan jalannya organisasi, terdapat berbagai macam kegiatan yang ditujukan untuk pelanggan internal maupun eksternal, yaitu sebagai berikut:

1. Praktik lapangan bertemu langsung dengan pelanggan PT. Telkom Indonesia Witel Jember

Untuk layanan pemasangan produk astinet, diperlukannya tanda tangan Kontrak Format Standar (KFS) yang wajib ditandatangani oleh pelanggan bisnis guna menyepakati kerja sama secara tertulis oleh dua pihak terkait. Selain melaksanakan layanan, perusahaan melalui Account Manager (AM) juga melakukan pendekatan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan, bukan hanya bertujuan untuk memuaskan pelanggan saja tetapi perusahaan ingin membuat hubungan dengan pelanggan bisnis semakin erat, dengan cara yang dilakukan perusahaan adalah mendengarkan dan mencari tahu terkait seluk beluk pelanggan bisnis.

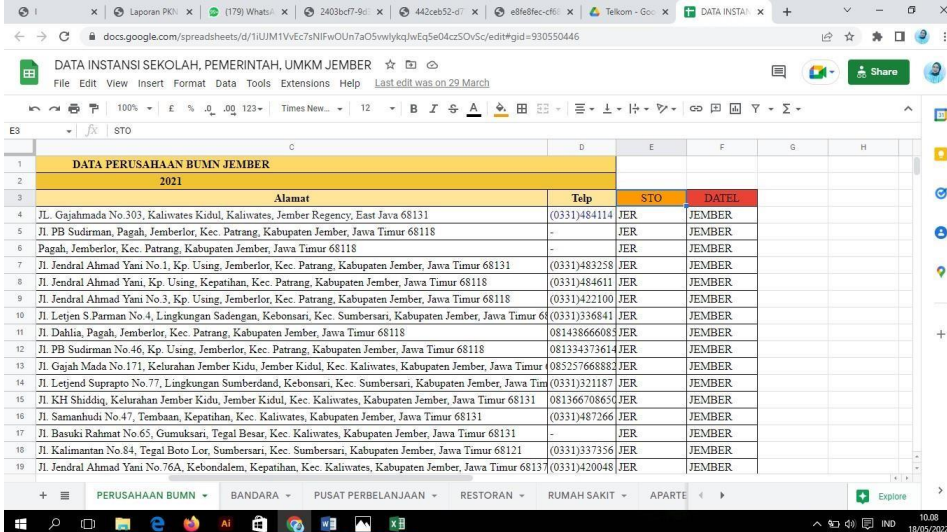


4.2 Praktik Bertemu Langsung Dengan Pelanggan Bisnis

Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember, 2022

2. Melakukan tugas administrasi

Sebagai seorang sekretaris, wajib untuk menguasai hal – hal yang berkaitan dengan administrasi. Disini, penulis membantu seorang Sales Engineer untuk mengklasifikasikan data pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jember berdasarkan wilayah dan daerahnya, yang pada nantinya ditujukan kepada Account Manager yang akan melakukan promosi kepada bakal calon pelanggan bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember, agar mudah melihat data penulis mengelompokkan data – data tersebut berdasarkan wilayah daerah telekomunikasi. Tidak hanya itu, penulis juga membantu *Admin Support* untuk mengecek serta mendata ulang status invoice pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jember serta membuat rekapitulasi laporan bulanan Bahan Bakar Minyak (BBM) unit BGES. Membantu *Account Manager* dengan melakukan pencetakan terkait kontrak format standar (KFS) pelanggan baru produk astinet yang nantinya akan ditanda tangani.



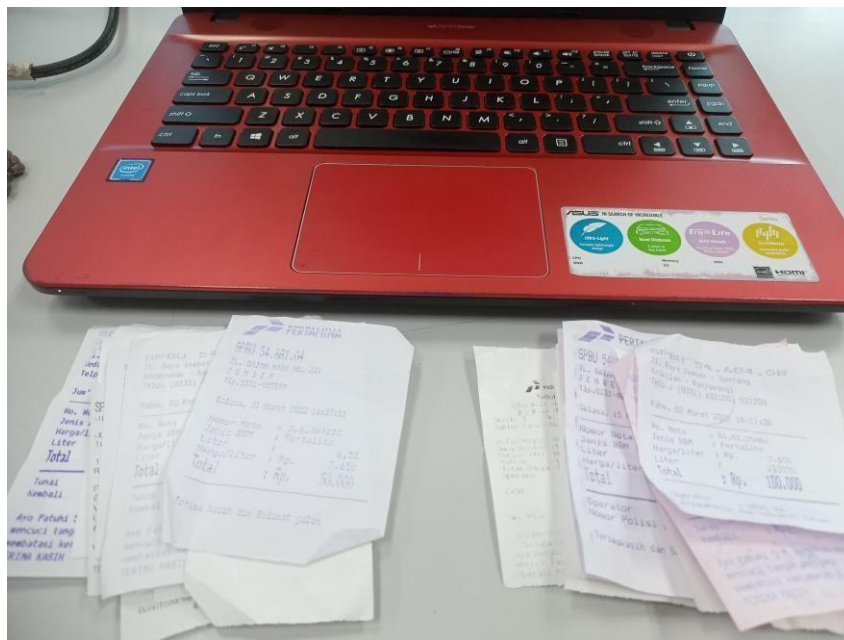
	Alamat	Telp	STO	DATEL
1	Jl. Gajahmada No 303, Kaliwates Kidul, Kaliwates, Jember Regency, East Java 68131	(0331)484114	JER	JEMBER
2	Jl. PB Sudirman, Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118	-	JER	JEMBER
3	Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118	-	JER	JEMBER
4	Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131	(0331)483258	JER	JEMBER
5	Jl. Jendral Ahmad Yani, Kp. Using, Kapatihan, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118	(0331)484611	JER	JEMBER
6	Jl. Jendral Ahmad Yani No.3, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118	(0331)422100	JER	JEMBER
7	Jl. Letjen S Parman No.4, Lingkungan Sadengan, Kebonsari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118	(0331)336841	JER	JEMBER
8	Jl. Dahlia, Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118	0814386608	JER	JEMBER
9	Jl. PB Sudirman No.46, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118	081334373614	JER	JEMBER
10	Jl. Gajah Mada No.171, Kelurahan Jember Kidul, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131	08525766888	JER	JEMBER
11	Jl. Letjend Suprpto No.77, Lingkungan Sumberdand, Kebonsari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131	(0331)321187	JER	JEMBER
12	Jl. KH Shiddiq, Kelurahan Jember Kidul, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131	081366708650	JER	JEMBER
13	Jl. Samanhudi No.47, Tembaan, Kapatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131	(0331)487266	JER	JEMBER
14	Jl. Basuki Rahmat No.65, Gumuksari, Tegal Besar, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131	-	JER	JEMBER
15	Jl. Kalinantan No.84, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121	(0331)337356	JER	JEMBER
16	Jl. Jendral Ahmad Yani No.76A, Kebondalem, Kapatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131	(0331)420048	JER	JEMBER

Gambar 4.3 Mengklasifikasikan Data Pelanggan Berdasarkan Daerah dan Wilayahnya

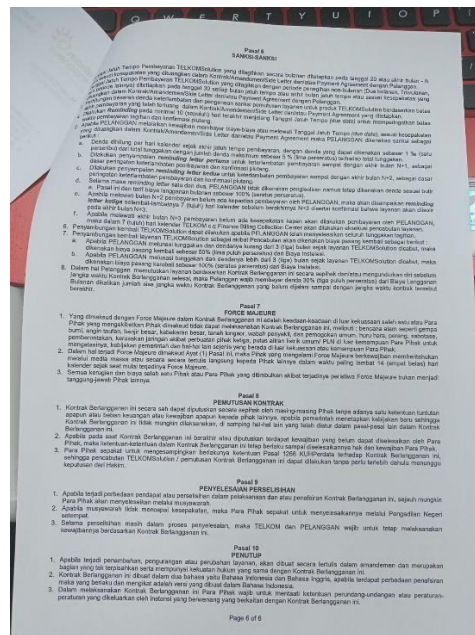
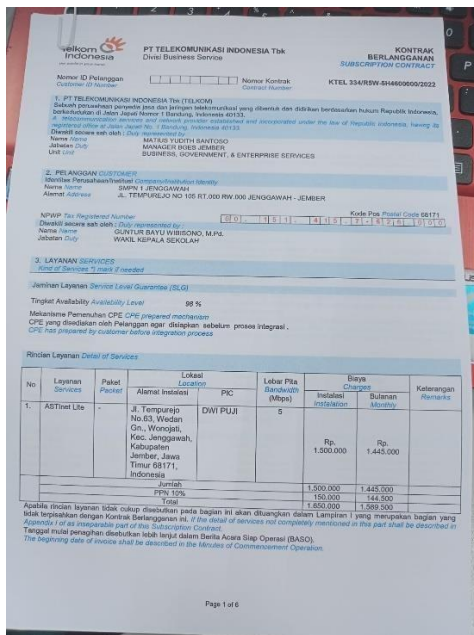
Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember, 2022

NOV NO	BILL PERIOD	PROVIDER	AREA	ACCOUNT NO	CUST NAME	APPL	WITEL	STATUS
4918150000017	202204	DBS	DBS	4918151	PT PUTRI KARMA MAHASIS	345.200,00	345.200,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4911580000017	202204	DBS	DBS	4911580	IBTI NURUL JAZILLAH	341.830,00	341.830,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4911590000017	202204	DBS	DBS	4911590	KDPT PUTRI SAUNG KURNING	345.190,00	345.190,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4911570000017	202204	DBS	DBS	4911570	PRANATA	345.190,00	345.190,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4911370000017	202204	DBS	DBS	4911370	OSI OREY	346.300,00	346.300,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913060000018	202204	DBS	DBS	4913060	OMNI HIR BE	346.300,00	346.300,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913040000018	202204	DBS	DBS	4913040	WANET KAVIA	346.300,00	346.300,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913040000019	202204	DBS	DBS	4913040	SYUGA KOST	346.300,00	346.300,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913040000019	202204	DBS	DBS	4913040	CARI SURABAYA NET	346.300,00	346.300,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913040000012	202204	DBS	DBS	4913040	PT PENDEKAR BODOM	446.200,00	446.200,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913170000018	202204	DBS	DBS	4913170	PT SUMMIT CTO FINANCE	506.160,00	506.160,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913180000017	202204	DBS	DBS	4913180	PT OTOMIA TIRTHA CABANG JEMBER	506.160,00	506.160,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913180000016	202204	DBS	DBS	4913180	PT SUMMIT CTO FINANCE CABANG JEMBER	506.160,00	506.160,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913170000019	202204	DBS	DBS	4913170	DESA SUNBERBAWA	555.000,00	555.000,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913170000017	202204	DBS	DBS	4913170	DESA PAKISTAN	555.000,00	555.000,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913180000019	202204	DBS	DBS	4913180	DESA KAMPUNG ARYAN	555.000,00	555.000,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913140000019	202204	DBS	DBS	4913140	DESA TEGALAN	555.000,00	555.000,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913140000017	202204	DBS	DBS	4913140	DESA TAMPO	555.000,00	555.000,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913170000019	202204	DBS	DBS	4913170	DESA SUNBER SEPAK	555.000,00	555.000,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913170000017	202204	DBS	DBS	4913170	DESA PURWASARI	555.000,00	555.000,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM
4913180000018	202204	DBS	DBS	4913180	DESA PERUKAN	558.000,00	558.000,00	SUDAH DIKIRIM OLEH SISTEM

Gambar 4.4 Mengecheck Serta Mendata Ulang Status Invoice Pelanggan Bisnis
 Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember



Gambar 4.5 Rekapitulasi Laporan BBM Unit BGES
 Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember



Gambar 4.6 Pencetakan Terkait Kontrak Format Standar (KFS) Pelanggan Baru Produk Astinet Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember

3. Membuat SOP mengenai Layanan Pemasangan Produk Astinet Pelanggan Bisnis Sebelumnya, pada unit Business, Government, Enterprise Service tidak memiliki SOP Layanan Pemasangan Produk Astinet Pelanggan Bisnis, yang perusahaan miliki adalah hanya diagram alur saja. Untuk itu, penulis membuat SOP guna memudahkan para karyawan mengetahui tata cara secara singkat dan jelas mengenai layanan pemasangan produk astinet (terlampir pada lampiran nomor 9).

4.4 Identifikasi Masalah dan Alternatif Solusi

Permasalahan mengenai layanan pemasangan produk astinet pelanggan bisnis pada PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember adalah sebagai berikut:

1. Setelah melakukan Tanda Tangan Kontrak, pihak Telkom tidak segera langsung memasang kabel internet di rumah pelanggan, pemasangan tersebut baru dilaksanakan 14 hari setelah Tanda Tangan Kontrak. Hal tersebut terjadi karena kabel internet yang ingin dipasang tidak tersedia di PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember. Seharusnya apabila sudah melakukan tanda tangan kontrak, sesegera mungkin pihak Telkom melaksanakan pemasangan kabel internet demi untuk kenyamanan pengguna.
2. Keterlambatan koordinasi antara *Account Manager* (AM) dan Tim CCAN yang bertugas untuk memasang kabel internet di rumah pelanggan. Kurangnya komunikasi antara *Account Manager* (AM) dengan Tim CCAN dapat menghambat pemasangan kabel internet astinet di rumah pelanggan.

Alternatif solusi dari permasalahan diatas yaitu:

1. Agar meminimalisir hal tersebut, alternatif solusi dari masalah tersebut adalah PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember harus membenahi manajemen persediaan kabel astinet, menambah pemasokan kabel internet astinet yang lebih di setiap pengiriman, mengadakan pengiriman kabel astinet yang rutin agar tidak terjadi kekosongan. Kenyamanan pelanggan adalah poin paling penting dalam layanan.
2. Alternatif solusi dari masalah tersebut ialah Account Manager (AM) harus memiliki hubungan yang erat kepada Tim CCAN untuk memudahkan komunikasi, koordinasi demi kelancaran pemasangan kabel internet. Terhambatnya pemasangan kabel internet pasti membuat pelanggan tidak nyaman, untuk itu pihak keduanya harus memiliki hubungan yang erat agar koordinasi dengan kedua belah pihak berjalan dengan lancar.

BAB 5 KESIMPULAN

5.1 Rincian Ringkas Pelaksanaan Tugas selama PKN

Berdasarkan Hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) yang dilaksanakan di PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember yang terhitung dari mulai tanggal 01 Maret 2022 s/d 30 April 2022, dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Layanan Pemasangan Produk Astinet Pelanggan Bisnis merupakan salah satu dari Layanan Bisnis yang ada pada Unit *Business, Government, Enterprise Service*, dimana dalam kegiatan tersebut penulis terjun langsung untuk melayani pelanggan bisnis yang ingin memasang internet baru khususnya produk astinet.
2. PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember tidak hanya memberi pelayanan yang baik, tetapi PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember memberi perhatian lebih kepada pelanggan bisnis melalui *Account Manager (AM)* dengan melakukan pendekatan dengan cara mencari tahu selak seluk-beluknya pelanggan bisnis yang memasang produk astinet untuk menciptakan hubungan yang erat antar kedua belah pihak.
3. Unit *Business, Government, Enterprise Service* memiliki karyawan yang saling membantu dan terikat satu sama lain guna menciptakan konsep *service excellence* khususnya untuk pelanggan bisnis. Selain *Account Manager*, terdapat juga *Admin Support, Sales Engineer, Engineering Operational Support*.

5.2 Kendala dan Hambatan selama Pelaksanaan PKN

Selama pelaksanaan praktik kerja nyata di PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember, seluruh kegiatan berjalan dengan lancar dan penulis tidak mengalami kendala atau hambatan apapun.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Penerbit Gava Media.
- Priansa D J, 2017, *Manajemen Sekretaris Perkantoran Terampil dan Profesional*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kristiani W, 2020, “Analisis Impelementasi Pelayanan Prima Sekretaris Perusahaan Bagi Pelanggan Internal Pada Perum Jamkrindo Jakarta” *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan* Hal 144-161.
- PT. Telekomunikasi Indonesia, 2020, <https://www.telkom.co.id/sites>. [Diakses pada 20 Maret 2022]
- Putri, V K M, 2022, KOMPAS: Pengertian Struktur Organisasi serta Fungsi Pentingnya <https://www.kompas.com/skola/read/2022/01/17/100000869/pengertian-struktur-organisasi-serta-fungsi-pentingnya>. [Diakses pada 18 Maret 2022]
- Qur'an Kemenag, 2022, <https://quran.kemenag.go.id/>. [Diakses pada 10 Maret 2022]
- Rasto, 2015, *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Sailendra, Annie, 2015, *Langkah – Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing
- Sutha, 2017, *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

LAMPIRAN

1. Surat permohonan tempat Praktik Kerja Nyata

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121 Telepon 0331-337990 Faximile 0331-332150 Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id
Nomor : 328/UN.25.1.4/PM/2022	11 Januari 2022
Lampiran : Satu Bendel	
Hal : Permohonan Tempat PKN	

Yth. Pimpinan PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember
Jl. Gajah Mada No. 182 Kaliwates
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember maka para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Instilusi yang Saudara pimpin untuk menjadikan Obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang ingin meminta data tersebut adalah Sebagai Berikut :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Marsa Safinatunnajah	190803103044	D3 Kesekretariatan
2.	Ludita Cahya Mawarni	190803103009	D3 Kesekretariatan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 28 Februari 2022 - 28 April 2022

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I


Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si, Ak,CA,CPA
NIP. 196608051992012001

2. Surat ketersediaan obyek Praktik Kerja Nyata

LEMBAR KESEDIAAN KERJA PRAKTEK



Yang bertanda tangan dibawah ini kami :

NAMA/NIK : AGUSTINI PRASETYOWATI
JABATAN : MANAGER SHARED SERVICE JEMBER
NAMA DU/DI : PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA.Tbk.
ALAMAT : Jl. GAJAHMADA NO : 182-184 JEMBER.

Menindaklanjuti Surat Dinas Nomor : 9697/UN25.11/EP/2021 dari Universitas Jember tanggal 22 Desember 2021 perihal Permohonan Izin Kerja Praktek, maka dengan ini kami menyatakan :

- MENERIMA
 MENANGGUHKAN

Permohonan Izin Kerja Praktek dari Universitas Jember, Fakultas Teknik sebanyak 2 orang atas nama :

- Marsa Safinatunnajah / 190803103044
- Ludita Cahya Mawarni / 190803103009

Pelaksanaan PKN terhitung mulai tanggal 01 Maret 2022 s/d 30 April 2022 di tempatkan di BGES Witel Jember Jl.Gajahmada 182-184. Untuk CP.0331-353130 / HP. 08113221117 Sdri Agustini Prasetyowati (MGR Shared Service Jember).

Demikian disampaikan atas kepercayaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Jember, 01 Maret 2022
Manager Shared Service Jember

AGUSTINI PRASETYOWATI
NIK.720250

3. Surat permohonan nilai Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150
Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

Nomor : 4752/UN25.1.4/LL/2022
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Jember, 25 April 2022

Yth. Kepala/Pimpinan
.....
Manager Boes

di
.....
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



D. Dekan,
Dekan I,
Dr. Sifi Maria Wadayati, M.Si., Ak.,CA.,CPA
NIP. 196608051992012001.

4. Hasil nilai Praktik Kerja Nyata

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	95	SB
2.	Ketertiban	95	SB
3.	Prestasi Kerja	95	SB
4.	Kesopanan	95	SB
5.	Tanggung Jawab	98	SB

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : Marsa Safinunnajah
 NIM : 190803102044
 Program Studi : D3 Kesekretariatan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : Matus Yudith Santoso
 Jabatan : Manager BGS
 Institusi : PT. Telkom Indonesia wilayah jember

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

5. Daftar hadir Praktik Kerja Nyata

DAFTAR HADIR MAHASISWA PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)
 PRODI DI KESEKRETARIATAN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS-UNIVERSITAS JEMBER
 Maret 2022

NAMA	Hari/Tanggal																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1. Nama dan NIM	Sat	Sat	Sat	Sat	Sat		Sat	Sat	Sat	Sat	Sat		Sat	Sat	Sat	Sat	Sat		Sat	Sat	Sat	Sat	Sat		Sat	Sat	Sat	Sat	Sat		
2. Tanda Tangan dan Stempel	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>		

Jember, 15 Maret 2022
 MANAGER BGES WITEL
 TELKOM

[Signature]
 Matus Yudith Santoso

DAFTAR HADIR MAHASISWA PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)
 PRODI D3 KESEKRETARIATAN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS-UNIVERSITAS JEMBER
 April 2022

NAMA	IM	SH	MI	SN	SI	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SI	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SI	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SI	RB	KM	JM	SB
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Marsa Safitunajah 19082103044	Suf			Suf	Suf	Suf	Suf	Suf			Suf	Suf	Suf	Suf	Suf			Suf	Suf	Suf	Suf	Suf			Suf	Suf	Suf	Suf	Suf	
Lidia Cahya Mawar 19082103009	Suf			Suf	Suf	Suf	Suf	Suf			Suf	Suf	Suf	Suf	Suf			Suf	Suf	Suf	Suf	Suf			Suf	Suf	Suf	Suf	Suf	

Jember, 1 April 2022
 MANAGER BGES WITEL
 TELKOM

 Matius Yudith Santoso

6. Lembar persetujuan judul Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 195 Jember 68121
Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkanbahwa :

Nama : MARSA SAFINATUNNAJAH
N I M : 190803103044 UM-UNEJ/SBMPTBR
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Kesekretariatan

Disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA
WILAYAH JEMBER

(Revisi)

LAYANAN PEMASANGAN PRODUK ASTINET PELANOGGAN BISNIS pada PT.
TELEKOMUNIKASI INDONESIA WILAYAH JEMBER

Dosen pembimbing utama dan pembimbing anggota :

No.	Nama	N I P	TandaTangan
1.	Cempaka Paramita, S.E, M.Sc.	19860106 201504 2 002	
2.	Salma Fauziyyah, S.E.M.M	199206212019032024	

Peretujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Februari 2022 s.d 31 Juli 2022. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 3 Januari 2022
Kaprod. Kasekretariatan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ,

Gusti Ayu Wilandari, S.E., M.M.
NIP. 198309122008122001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk.
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*)coret yang tidaksesuai

7. Lembar bimbingan Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 195 Jember 68121
Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : MARSA SAFINATUNNAJAH
NIM : 190803103044 UM-
Program Studi : UNEJ/SBMPTBR
Keseekretariatan
Judul Laporan PKN : PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA WILAYAH JEMBER
DPU : Cempaka Paramita, S.E, M.Sc.
DPA : Salma Fauziyyah, S.E.M.M
TMTPeretujuan : 01 Pebruari 2022 s/d 31 Juli 2022
Perpanjangan : s/d

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	5 April 2022	Teknik Bimbingan	1. Gp
2.	12 April 2022	Acc judul DPU	2. Cr
3.	12 April 2022	Acc judul DPA	3. [Signature]
4.	10 Mei 2022	Bimbingan Bab 2-3 (DPA)	4. [Signature]
5.	16 Mei 2022	Tata Cara Kepenulisan (DPU)	5. Gp
6.	19 Mei 2022	Bimbingan bab 1-5 (DPA)	6. [Signature]
7.	24 Mei 2022	ACC & lanjutkan ke DPU	7. [Signature]
8.	1 Juni 2022	Konsultasi revisi laporan	8. Gp
9.	6 Juni 2022	Acc Ujian	9. Gp
10.			10.....
11.			11.....
12.			12.....

8. Lanjutan lembar bimbingan Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 195 Jember 68121
Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150

13.			13.....
14.			14.....
15.			15.....
16.			16.....
17.			17.....
18.			18.....
19.			19.....
20.			20.....
21.			21.....
22.			22.....
23.			23.....
24.			24.....
25.			25.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang bersangkutan disetujui, untuk diujikan:

Dosen Pembibing Utama

Cempaka Paramita, S.E, M.Sc.
NIP. 198601092015042002

Jember, 6 Juni 2022

Dosen Pembibing Anggota

Salma Fauziyyah, S.E, M.M
NIP. 199206212019032024

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M
NIP. 198309122008122001

9. SOP Layanan Pemasangan Produk Astinet pada PT. Telkom Witel Jember

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

LAYANAN PEMASANGAN PRODUK BARU ASTINET

1. Definisi
Yang dimaksud dengan layanan pemasangan produk baru adalah suatu proses kegiatan layanan pemasangan produk baru sehingga diperoleh hasil yang final.
2. Tujuan
 - a. Menjelaskan prosedur layanan pemasangan produk baru astinet
3. Ruang Lingkup
 - a. Tata cara melayani pemasangan produk baru astinet
 - b. Mengkomunikasikan pihak – pihak yang terkait dengan layanan pemasangan produk baru
4. Prosedur
 - a. Account Manager menerima konfirmasi pelanggan bisnis terkait berlangganan produk astinet
 - b. Account Manager membuat serta menyerahkan Kontrak Format Standar (KFS) yang ditujukan kepada pelanggan bisnis guna perjanjian bisnis
 - c. Admin Support membuat, menginput quote mengenai detail layanan & harga ke dalam arsip pelanggan serta membuat agreement untuk disetujui oleh Manager BGES
 - d. Manager BGES menyetujui
 - e. Tim CCAN terjun untuk melakukan memasang astinet
5. Rincian Prosedur

No	PENANGGUNG JAWAB	AKTIVITAS
1	<i>Account Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Berkomunikasi dengan pelanggan • Membuat dan menyerahkan Kontrak Format Standar (KFS)
2	<i>Admin Support</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat, menginput quote detail layanan & harga • Membuat agreement
3	<i>Manager BGES</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menandatangani/menyetujui agreement
4	<i>Customer Care Account Network</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memasang kabel astinet ke dalam rumah pelanggan baru

DIAGRAM ALUR LAYANAN PEMASANGAN PRODUK BARU ASTINET

