



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

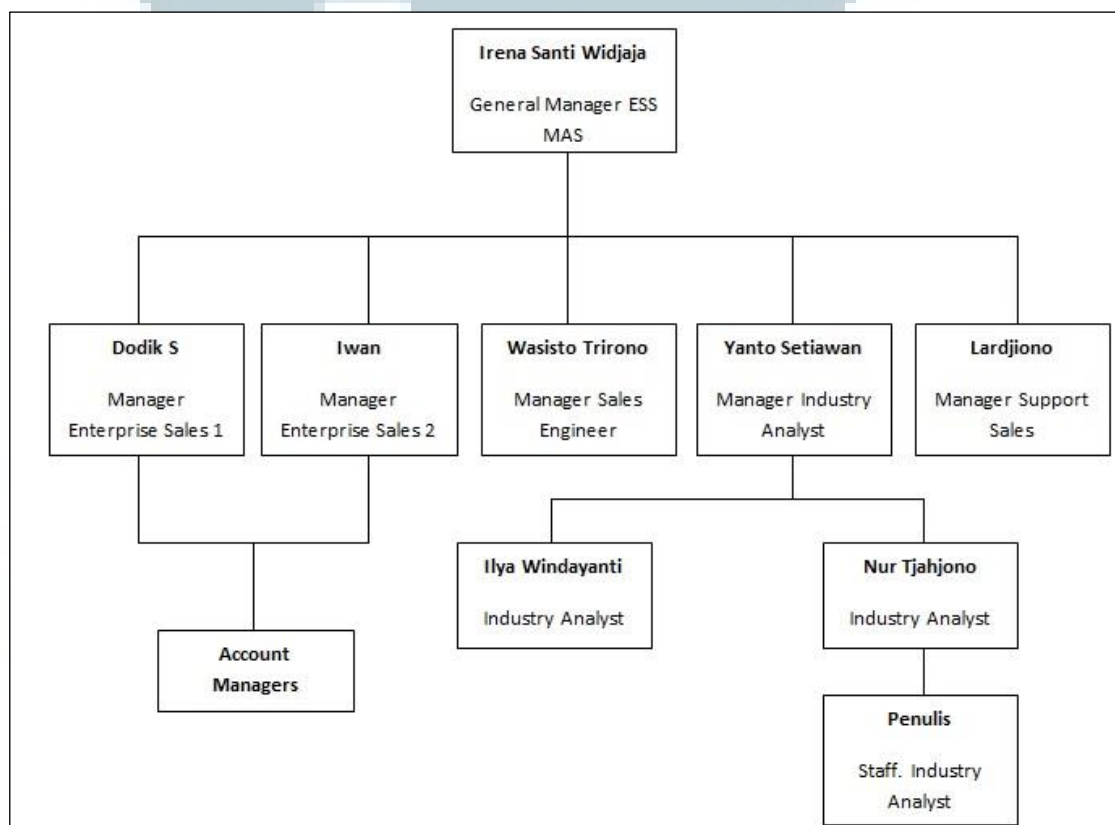
BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan Penulis

Di PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom), penulis berada di bawah segmen *Manufacturing and Agribusiness Service (MAS)* pada divisi *Enterprise Service (ESS)* sebagai bagian dari tim *Industry Analyst*. Penulis berperan dalam membantu menganalisa perusahaan-perusahaan manufaktur yang menjadi *corporate customer* Telkom, dan membantu *Account Manager* dalam mengelola hubungan jangka panjang dengan *corporate customer* nya. Secara lebih sistematis, kedudukan penulis dapat dilihat melalui struktur di bawah ini.

Gambar 3.1 Struktur Kedudukan Penulis



3.2 Tugas yang Dilakukan dan Koordinasi

Minggu ke-	Jenis Pekerjaan	Koordinasi
1	Pengenalan lingkungan kantor, mempelajari <i>job desk</i> setiap pegawai dalam divisi dan budaya kerja yang berlaku, mencatat hasil rapat <i>Senior Account Manager</i> dengan <i>Corporate Customer</i> .	Yanto Setiawan (<i>Manager Industrial Analyst</i>)
2	Mempelajari pembuatan <i>Industrial Value Chain Analysis</i> , pedoman pembuatan ROSE (<i>Raise on Service Excellent</i>), menyusun jadwal <i>In-depth discussion</i> yang akan dilaksanakan pada triwulan III.	Yanto Setiawan (<i>Manager Industrial Analyst</i>), Ilya Windayanti (<i>Industrial Analyst</i>)
3	Membuat susunan acara <i>In-depth discussion</i> untuk 25 Juli 2013, membantu pembuatan IVCA PT Charoen Pokphand Ind, menjadi seksi acara dan dokumentasi <i>in-depth discussion</i> PT Lea Sanent.	Yanto Setiawan (<i>Manager Industrial Analyst</i>), Nur Tjahjono (<i>Industrial Analyst</i>), Ilya Windayanti (<i>Industrial Analyst</i>)
4	Melanjutkan pembuatan IVCA PT Charoen Pokphand, membantu pembuatan segmentasi CC DES Pasca TO.	Yanto Setiawan (<i>Manager Industrial Analyst</i>), Nur Tjahjono (<i>Industrial Analyst</i>)
5	Mencari informasi terbaru mengenai PT Triputra Agro Persada Group, membuat laporan <i>In-depth discussion</i> ke-2.	Yanto Setiawan (<i>Manager Industrial Analyst</i>), Heri Triana (<i>Adm. ESS MAS</i>)
6	(Libur Lebaran)	-
7	Membuat MAPS PT Perfetti Van	Nur Tjahjono (<i>Industrial</i>)

Minggu ke-	Jenis Pekerjaan	Koordinasi
	Melle sebagai persiapan <i>Factory Visit</i> .	Analyst ESS MAS), Ichi Kustiacih (Account Manager)
8	Membantu pembuatan <i>Pointer Visit</i> PT Perfetti Van Melle, mencari informasi terbaru mengenai PT Astra, mengikuti <i>Factory Visit</i> PT Perfetti Van Melle pada 22 Agustus 2013 di Bogor.	Ilya Windayanti (Industrial Analyst ESS MAS), Nur Tjahjono (Industrial Analyst)
9	Membuat MAPS PT Krakatau Steel, membuat MAPS PT CCAI	Nur Tjahjono (Industrial Analyst)
10	Membantu pembuatan kontrak kerjasama antara PT Telkom dan PT Indosenta Trada, diikutsertakan dalam <i>project</i> inovasi <i>internet cloud</i> Coca-Cola.	Wasisto (Manager Solution), Ibrahim (Senior Account Manager)
11	Membuat karya tulis <i>internet cloud</i> Coca-Cola, membantu menganalisa <i>market size</i> industri manufaktur dan agribisnis di Indonesia.	Wasisto (Manager Solution), Ibrahim (Senior Account Manager), Nur Tjahjono (Industrial Analyst)
12	Melanjutkan pembuatan karya tulis <i>internet cloud</i> Coca-Cola, membuat laporan singkat hasil <i>In-depth discussion</i> periode 2 agustus 2013.	Wasisto (Manager Solution), Ibrahim (Senior Account Manager), Heri Triana (Adm. ESS MAS)
13	Membantu menyelesaikan karya tulis <i>internet cloud</i> Coca-Cola dalam bentuk Ms.Word, PPT, dan video; menjadi seksi acara dan dokumentasi	Wasisto (Manager Solution), Eko Yudhawan

Minggu ke-	Jenis Pekerjaan	Koordinasi
	<i>In-depth discussion</i> lanjutan dengan PT Perfetti Van Melle.	

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

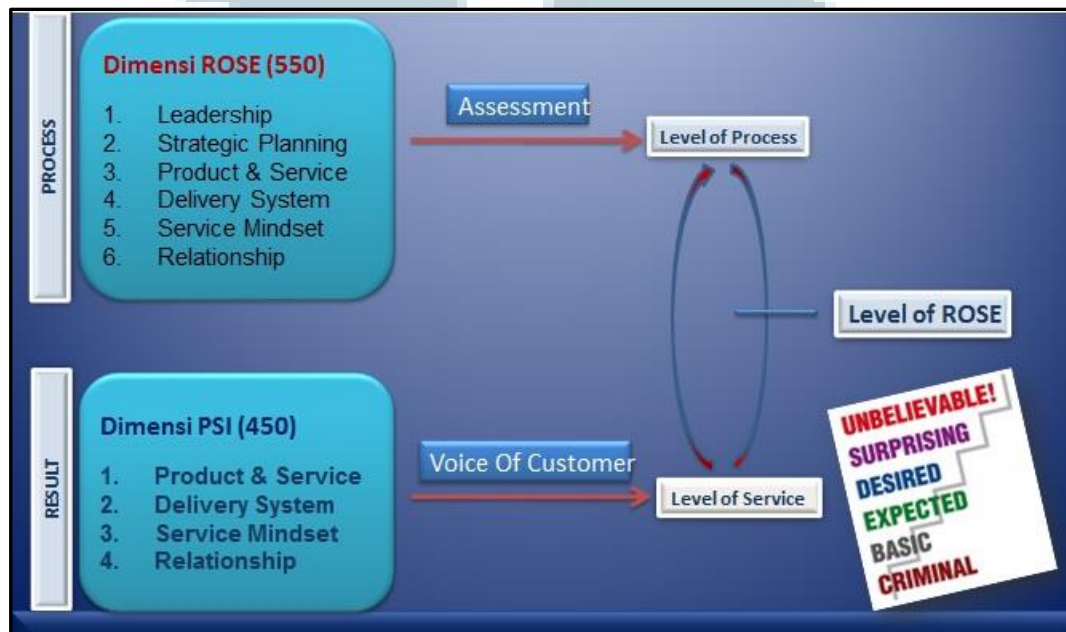
3.3.1 Proses Pelaksanaan

1. *Mempelajari pedoman pembuatan ROSE (Raise on Service Excellent).*
ROSE merupakan sebuah program peningkatan kualitas terutama dalam hal pelayanan terhadap *customer* untuk meningkatkan loyalitas dan pertumbuhan *revenue* perusahaan. Tujuan implementasi dari ROSE yaitu:
 - Sebagai pedoman untuk meningkatkan *level of service* yang dirasakan pelanggan (PSI)
 - Sebagai pedoman dalam melakukan penilaian tingkat pelayanan melalui *self assessment*
 - Sebagai *tool* untuk melakukan evaluasi terhadap *internal process* yang berkaitan dengan *service excellence*
 - Sebagai media komunikasi dan sharing praktek peningkatan *service excellence*
 - Menyediakan model keunggulan pelayanan unit bisnis

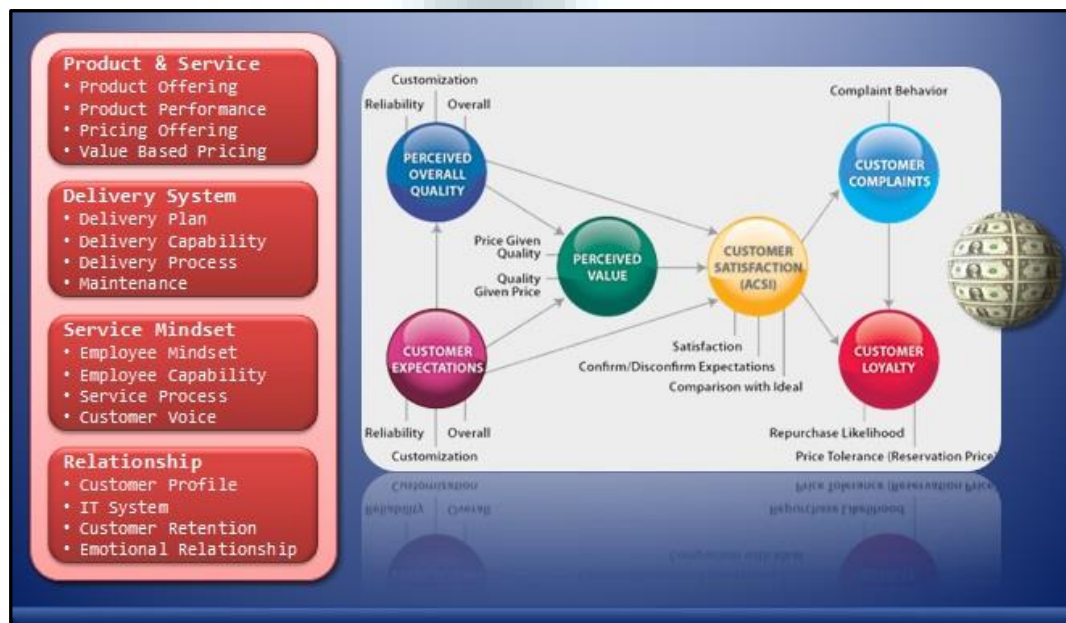
Setelah mempelajari ROSE, *Industrial Analyst* mengomunikasikan apa itu ROSE kepada para AM. Setelah AM memiliki pemahaman mengenai ROSE, AM diharapkan mampu untuk memberikan *service excellent* bagi para CC-nya. Apabila CC telah memperoleh layanan terbaik, maka *relationship selling* yang dilakukan kemudian pun diharapkan akan memiliki hasil yang diinginkan bagi PT Telkom sebagai penyedia layanan.

Service excellent diberikan bagi para CC melalui berbagai bentuk, mulai dari waktu dari para AM yang diberikan fleksibel bagi para CC untuk dapat menghubungi AM kapan saja, hingga hal-hal yang bersifat *entertaining* seperti undangan makan malam bagi para CC.

Gambar 3.2 Overview mengenai ROSE (1)



Gambar 3.3 Dimensi dan Parameter ROSE



2. *Membantu pembuatan IVCA (Industrial Value Chain Analyst)*

Relationship selling dapat dilakukan apabila AM telah lebih dulu memahami profil CC nya, baik dari sisi *marketing, financial*, maupun *operational* secara mendalam. Untuk itulah *General Manager* ESS MAS meminta agar para AM mempresentasikan IVCA dari masing-masing CC yang dikelola mereka secara bergantian setiap seminggu sekali.

Dalam pembuatan IVCA tersebut, penulis membantu AM dalam membuat *overview*, analisa 4C dan analisa TOWS dari *corporate customer* yang dikelola oleh AM Telkom. Agar para CC mau membuat IVCA dengan sebaik mungkin, *General Manager* akan membuat penilaian bagi setiap AM. AM yang mampu membuat dan mempresentasikan IVCA paling baik nantinya akan memperoleh *reward*.

3. *Terlibat dalam pelaksanaan In-depth discussion dengan berbagai corporate customer PT Telkom.*

In-depth discussion ESS MAS merupakan suatu rencana kegiatan diskusi antara ESS MAS dengan CC yang dilakukan setiap 1 minggu 1 kali di TSH Grand Indonesia untuk menggali prospek periode triwulan 3 dan triwulan 4.

Tujuan dari *In-depth discussion* ini adalah untuk:

- Menggali prospek terutama untuk produk aplikasi dan tidak terlepas jika kemungkinan ada prospek untuk *connectivity*.
- Mendukung Mega Project Indycloud.
- Meningkatkan *Intimacy* dengan CC.

Kegiatan ini harus diikuti oleh setiap CC, sehingga CC yang berhalangan datang pada hari dan jam yang telah ditentukan, akan dijadwalkan ulang pada kegiatan *in-depth discussion* selanjutnya. Melalui *in-depth discussion* ini, CC akan mengetahui secara lebih

spesifik mengenai produk-produk yang dimiliki Telkom Group, sehingga terdapat peluang terciptanya *sales* di masa mendatang dari para CC. *In-dept discussion* ini juga merupakan langkah awal yang dapat dilakukan Telkom untuk mencegah para CC untuk beralih ke kompetitor lain yang sewaktu-waktu dapat menawarkan produk yang sama.

4. *Membantu pembuatan segmentasi CC DES Pasca TO*

ESS MAS memiliki lebih dari 100 CC yang dikelola oleh para AM. Penulis membantu mengelompokkan CC tersebut berdasarkan *business segment* nya seperti yang terlihat seperti contoh di bawah ini.

Gambar 3.4 Segmentasi CC DES Pasca TO

1					
2	NIP_NA	NAMA_CC	Business Segmen	Group	Desision Making
3	2921683	CHUBB SAFES INDONESIA, PT	Pabrik	Chubb Safes Indonesia	Chubb Safes Indonesia
4	2937531	GUDANG GARAM	Pabrik	Gudang Garam Tbk	Gudang Garam Tbk
5	2912371	GUNA ELEKTRO	Pabrik	Guna Elektro	Guna Elektro
6	2923705	INDORAMA SYNTHETICS	Pabrik tekstil	Indorama Synthetics	Indorama Synthetics
7	3428823	LEA SANENT	Pabrik garment	Lea Sanent	Le Sanent
8	3431585	PROPAN RAYA PT	Pabrik kayu rotan	Propan Raya PT	Propan Raya PT
9	5590164	SUKANDA JAYA PT	Distributor foods and drinks	PT Diamond Cold Storage	PT Sukanda Jaya
10	5590410	SURYA MADISTRINDO	distributor rokok GG	Gudang Garam	gudang
11	2928995	HOLCIM INDONESIA	Pabrik Semen	Holcim Indonesia	Holcim Indonesia
12	4828122	LG CNS INDONESIA PT	Pabrik	LG Group	LG CNS INDONESIA
13	2926572	LG ELEKTRONIC	Pabrik	LG Group	LG Elektronic
14	3204669	LG GROUP	Pabrik	LG Group	LG Group
15	5589779	LG INNOTEK INDONESIA	Pabrik	LG Group	LG INNOTEK INDONESIA
16	2928910	SAMSUNG ELECTRONIC INDONESIA	Pabrik	Samsung Electronics Co Ltd	Samsung Electronic Indonesia
17	2923742	ASAHIMAS FLAT GLASS TBK	Pabrik	AGC Group	AGC Group
18	2922939	BUKAKA TEHNIK UTAMA	Pabrik	Bukaka Teknik Utama	Bukaka Teknik Utama
19	3136912	GARUDA PUTRA PUTRI JAYA	Pabrik	Garuda Food	Garuda Putra Putri Jaya

Pengelompokan CC tersebut berfungsi untuk memilah antara CC yang merupakan perusahaan manufaktur dan non-manufaktur, dikarenakan ESS MAS Telkom telah fokus mengelola CC yang merupakan perusahaan manufaktur saja. Selanjutnya CC yang berupa non-manufaktur akan diserahkan kepada divisi lain untuk dikelola.

5. *Membuat MAPS PT Perfetti Van Melle sebagai persiapan Factory Visit*

PT Perfetti Van Melle merupakan salah satu perusahaan yang dikelola oleh ESS MAS Telkom. Pada 22 Agustus 2013 lalu, perusahaan tersebut mengundang PT Telkom untuk mengikuti *factory fisit* di pabrik Perfetti Van Melle yang berlokasi di Bogor.

Dalam rangka persiapan *factory visit* tersebut, penulis membantu membuat MAPS sebagai bahan bagi GM Telkom untuk dapat mempelajari sekilas mengenai PT Perfetti Van Melle tersebut sebelum pertemuan berlangsung, yang juga bertujuan sebagai bahan perbincangan selama *factory visit* berlangsung.

Penulis dipercayakan membuat MAPS dari PT Perfetti Van Melle yang berupa *main objective* diadakannya *factory visit* tersebut; *ice breaking* yang berisi berita, perubahan, atau aktivitas terbaru yang dilakukan oleh perusahaan, latar belakang perusahaan, dan sebagainya, dimana data-data tersebut diperoleh dari internet ataupun melalui informasi yang diperoleh langsung dari AM yang mengelola CC tersebut.

6. *Membuat karya tulis internet cloud Coca-Cola*

Dalam rangka diselenggarakannya Festival Inovasi Telkom Group Tingkat Nasional 2013, penulis mendapat kesempatan untuk membantu pembuatan karya tulis yang akan diikutsertakan dalam Festival Inovasi tersebut.

Adapun di tahun 2013, PT Telkom telah menetapkan pengelolaan inovasi dengan menggunakan metodologi *Lean Startup*, dimana pengelolaan inovasi selalu melibatkan customer dalam setiap proses (disebut *customer development*), sehingga diharapkan inovasi yang

dihasilkan benar-benar merupakan solusi yang tepat untuk masalah yang dihadapi *customer* sehingga dapat menghasilkan *sustainability*.

Tim dari ESS MAS bersama penulis mengirimkan karya tulis yang berjudul “MANAGE INTERNET AND SECURITY ON CLOUD FOR CORPORATE CUSTOMER”, yang mengambil contoh PT Coca-Cola sebagai *corporate customer* yang telah sebelumnya menggunakan layanan *Internet and Security on Cloud*.

Melalui pembuatan karya tulis ini, penulis mempelajari bagaimana cara AM membangun hubungan jangka panjang dengan Coca-Cola. *Internet and Security on Cloud* muncul karena adanya permasalahan dari Coca-Cola yang menginginkan layanan koneksi internet yang lebih baik, terpusat dan lebih terkondisi.

Berawal dari permasalahan inilah Telkom memiliki ide untuk menawarkan suatu layanan baru bagi Coca-Cola. Layanan tersebut mem-*bundling* ke-3 produk Telkom dengan menambahkan *managed security service*. Melalui layanan baru tersebut, Coca-Cola dan Telkom tentunya dapat menjalin hubungan yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Dalam proses magang di PT. Telekomunikasi Indonesia, penulis mengalami beberapa kendala saat menjalankan tugas di bagian *Industry Analyst* ESS MAS. Kendala yang dialami saat menjalankan tugas adalah:

1. *Laptop penulis yang menggunakan aplikasi Windows 8 tidak compatible dengan koneksi internet di kantor.*

Disini penulis menghadapi kendala yaitu koneksi internet yang lambat sehingga menyulitkan penulis dalam bekerja, dimana sebagian besar pekerjaan yang dilakukan penulis berhubungan dengan pencarian data, sehingga masalah koneksi internet sering menghambat pekerjaan penulis.

2. *Mencari informasi dalam pembuatan MAPS, khususnya profiling customer.*

Dalam membuat MAPS, penulis harus memasukkan profil singkat mengenai *customer* yang dikelola oleh *Account Manager*, dimana penulis sering kesulitan mencari data seperti hobi dan TTL *customer*.

3. *Berkomunikasi dengan Account Manager untuk urusan pekerjaan.*

Disini penulis menghadapi kendala dalam berkomunikasi dengan *Account Manager* dalam memperoleh informasi yang diperlukan dalam urusan pekerjaan, dikarenakan *Account Manager* jarang berada di kantor saat jam kerja.

4. *Memahami istilah-istilah asing yang digunakan atasan maupun rekan saat membahas hal seputar pekerjaan, dikarenakan penulis tidak mendapatkan pelatihan khusus sebelum menjalankan kerja magang.*

Adanya istilah-istilah asing yang belum dipahami seluruhnya oleh penulis terkadang menyulitkan penulis dalam memahami percakapan yang dilakukan baik oleh atasan dengan sesama rekan kerja. Demikian pula saat *Account Manager* sedang melakukan rapat dengan *corporate customer*-nya, penulis cukup kesulitan dalam menuliskan hasil rapat dengan benar.

3.3.3 Solusi atas kendala yang ditemukan

Dari keseluruhan kendala yang telah dialami oleh penulis, berikut adalah solusinya :

1. *Laptop penulis yang menggunakan aplikasi Windows 8 tidak compatible dengan koneksi internet di kantor.*

Solusi yang dilakukan penulis adalah tetap mengupayakan terkumpulnya informasi secepat mungkin selama bekerja di kantor, dan melanjutkan pencarian informasi saat telah pulang ke rumah apabila memungkinkan, sehingga data yang terkumpul di rumah dapat diolah kembali keesokan harinya saat telah kembali ke kantor.

2. *Mencari informasi dalam pembuatan MAPS, khususnya profiling customer.*

Solusi yang dilakukan penulis adalah menanyakan kepada AM yang bersangkutan mengenai informasi dari *corporate customer*-nya, sehingga AM dapat membantu melengkapi MAPS.

3. *Sulitnya berkomunikasi dengan Account Manager untuk urusan pekerjaan.*

Solusi yang dilakukan penulis adalah meminta bantuan dari AM lain atau dari bagian *Industrial Analyst* untuk membantu menghubungi AM yang bersangkutan tersebut.

4. *Memahami istilah-istilah asing yang digunakan atasan maupun rekan saat membahas hal seputar pekerjaan, dikarenakan penulis tidak mendapatkan pelatihan khusus sebelum menjalankan kerja magang.*

Solusi yang dilakukan penulis adalah selalu menanyakan kembali apa arti dari istilah tersebut kepada pihak yang bersangkutan, dan mendiskusikan hal-hal yang masih belum di mengerti dengan siapa saja pada saat jam-jam kosong.