



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:

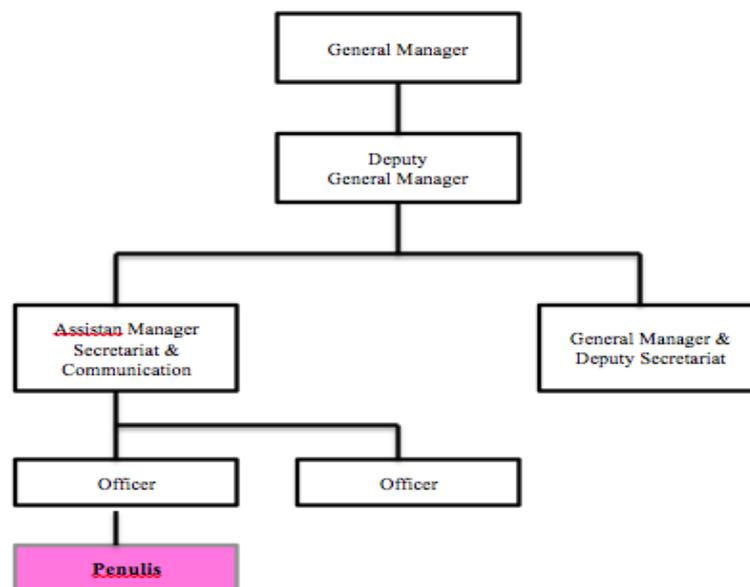
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Kordinasi

Selama melakukan kerja magang, penulis diberi kesempatan untuk bekerja pada divisi *Secretariat*. Penulis diberikan kesempatan untuk melaksanakan magang di Telkom Indonesia Witel Tangerang selama 60 hari atau 3 bulan. Penulis berada dibawah bimbingan Pak Muhammad Amirullah Makmur selaku *Assistant Manager Secretariat*. Bimbingan lainnya dilakukan dan diketuai oleh Bapak Firman pada *bagian Human Resource*, Ibu Neny pada bagian *Security and Safety*, Ibu Endang & Ibu Ayu bagian *War Room*. Berikut adalah struktur organisasi unit Secretariat Telkom Witel Tangerang dan posisi penulis didalam unit.



Sumber: Internal Perusahaan, 2017

Gambar 3. 11 Struktur Organisasi Unit Sekretariat Telkom Witel Tangerang 2017

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama kegiatan kerja magang yang dilakukan terhitung pada tanggal 10 Juli 2017 hingga 29 September 2017, terdapat beberapa tugas yang dilakukan oleh penulis di dalam unit *secretariat* saat praktik kerja magang. Berikut terlampir laporan tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan kepada penulis :

Tabel 3. 1 Tugas Kerja Magang

No	Jenis Pekerjaan	Koordinasi	Sifat Pekerjaan
1	Pelaksanaan acara <i>Corporate Culture “Kids go to Office 2017”</i>	Human Resource & Secretariat (M. Amirullah Makmur)	Rutin
2	Pelaksanaan acara <i>Corporate Culture Pertemuan “Forum Silaturahmi Istri Pegawai Telkom”</i>	Secretariat (M. Amirullah Makmur) & War Room (Asep S.)	Rutin
3	Membuat video <i>code of conduct</i> untuk teknisi Indihome	Secretariat (M. Amirullah Makmur) & War Room (Ayu Tri)	Rutin
4	Pelaksanaan Acara <i>Corporate Culture “Pesta Rakyat 2017”</i>	Secretariat (M. Amirullah Makmur) & War Room (Ayu Tri)	Rutin
5	Melengkapi Laporan <i>Employee get Customer (Sales Indihome)</i>	Change Management (Endang)	Non rutin
6	Membuat laporan kerja Sistem Manajemen	Security & Safety (Neny)	Non rutin

	Keselamatan dan Kesehatan Kerja bulan Mei - Agustus 2017		
7	Sosialisasi <i>Net Promoter Score</i>	Secretariat (M. Amirullah Makmur) & War Room (Ayu Tri)	Non rutin
8	<i>Caring Customer</i>	Customer Care (Rustam)	Non rutin
9	<i>Training Net Promoter Score</i> Teknisi dan Sales IndiHome	Secretariat (M. Amirullah Makmur) & War Room (Ayu Tri)	Non Rutin
10	Notulensi Rapat	Secretariat (Vike)	Non rutin
11	Membuat daftar dan struktur <i>Crisis Management Team</i> (CMT)	Change Management (Endang)	Tambahan
12	Memindahkan data <i>ibooster cek embassy, Q3 add on</i>	War Room (Venny Sensaria)	Tambahan
13	Merekap Penanggunggan Dinas	Secretariat (M. Amirullah Makmur)	Tambahan
14	Membuat daftar hadir piket Posko Hari Raya Idul Fitri 2017	Change Management (Endang)	Tambahan

Sumber: penulis, 2017

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh Penulis dimulai dari tanggal yang sudah ditetapkan dan disetujui oleh Telkom Witel Tangerang, yaitu pada 10 Juli 2017 dan berakhir pada 29 September 2017.

Dalam pelaksanaan kerja magang, penulis diberikan berbagai macam pekerjaan yang berhubungan dengan bidang yang dipelajari Penulis

selama menempuh perkuliahan yaitu mengenai bidang-bidang *Human Capital*. Selama pelaksanaan kerja magang berlangsung, Penulis memperoleh banyak pembelajaran khususnya dalam kreatifitas, kerja sama, ketepatan waktu, dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

3.3.1 Proses Pelaksanaan Tugas

Pekerjaan utama Penulis selama kerja magang adalah membantu pelaksanaan *Corporate Culture* yang tertera pada *calendar of event 2017*. Acara *Corporate Culture* dilaksanakan dengan difasilitasi oleh *Change Agent* yaitu Kipas Budaya (Komunitas Provokasi Aktivasi Budaya) yang bertujuan untuk menghidupkan nilai-nilai *The Telkom Way* melalui penguatan 9 *Values* yaitu *Integrity, Enthusiasm, Totality, Solid, Speed, Smart, Imagine, Focus, Action* dan menanamkan *Digital Minding* pada seluruh karyawan. Berikut penjelasan detail mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh Penulis.

1. *Kids go to Office – Delightful Kids Experience*

Pada bulan Juni 2017 bertema *The Month of Smart*, dimana pada awal bulan diadakan acara tahunan *Corporate Culture* yaitu *Kids go to Office*. Acara *Kids go to Office* ini merupakan acara yang disediakan untuk para keluarga dan saudara yang berumur 4 sampai 14 tahun dari karyawan organik Telkom Witel Tangerang. Acara ini bertujuan untuk memberikan pengalaman dan pengetahuan pada keluarga dan saudara karyawan organik mengenai apa pekerjaan para orang tuanya, bagaimana lingkungan kerja orang tuanya serta bisa melihat dan mencoba secara langsung pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan di unit-unit Telkom Witel Tangerang. Selain itu acara ini juga bertujuan untuk menanamkan *mindset digital* kepada para keluarga karyawan yaitu generasi Z dan beberapa generasi Alpha.

Penulis ditugaskan oleh Bapak Makmur selaku pembimbing kerja magang untuk membantu kelangsungan acara tersebut. Dibantu oleh para karyawan *On-the-Job Training* dan para mahasiswa kerja magang lainnya di Telkom Witel Tangerang, penulis menyiapkan apa saja yang akan dilakukan pada saat acara tersebut, mulai dari membantu membuat rundown acara, *games*, dekorasi ruang acara dan mengajak seluruh karyawan organic untuk mendaftarkan keluarganya dalam acara *Kids go to Office*. Penulis bersama Ibu Venny selaku unit War Room mendatangi seluruh karyawan dari semua unit dan mendata para karyawan yang akan mengajak keluarganya untuk mengikuti acara *Kids go to Office*.

Pada hari acara, penulis membantu dalam pelaksanaan *games* dan menjadi *Person in Charge* kelompok untuk mengajak para peserta mendatangi setiap unit di Telkom Witel Tangerang untuk melihat apa saja pekerjaan yang dilakukan karyawan dan mencoba langsung bagaimana pekerjaan karyawan dilakukan. Acara diawali dengan sambutan oleh GM Witel Tangerang, Bapak Eka Setiawan dan memberikan pesan kepada para peserta untuk bersenang-senang selama acara dilaksanakan selanjutnya diadakan beberapa *games* dengan membagi peserta kebeberapa kelompok lalu dilanjutkan dengan *touring* ke unit-unit di perusahaan. Unit-unit yang dikunjungi oleh peserta yaitu Customer Care, Business Government & Enterprise Service, Data MGT & Access Maintenans, Telkomsel, Grapari, Wholesale Access Network. Di setiap unitnya, para peserta diberikan pengetahuan tentang pekerjaan apa yang dilakukan karyawan di unit tersebut dan para peserta diajak untuk mencoba langsung bagaimana pekerjaan karyawan

seperti menerima keluhan customer, menangani gangguan, melihat karyawan Telkomsel membuat sistem untuk mengurangi gangguan hacker dan diberikan informasi mengenai produk-produk yang ditawarkan Indihome dan Telkomsel.



Sumber: Dokumen Penulis

Gambar 3. 12 Peserta Kelompok 2 Kids go to Office

2. Forum Silaturahmi Istri Pegawai Telkom
Keberadaan Organisasi Keperempuanan di PT Telkom bermula dari Dharma Wanita yang merujuk pada UU th 1974 mengenai kedudukan dan peran istri bagi pegawai Negeri.

Seiring perkembangan Transformasi Budaya dan Bisnis Telekomunikasi yang dinamis, maka Organisasi keperempuanan yang ada di BUMN disesuaikan dengan fungsi dan keberadaannya. Maka berdirilah Forum Silaturahmi Istri Pegawai Telkom. FORSIKATEL beserta pengurus dapat bersama sama bergerak, bersinergi agar setiap unsur di Telkom dapat bersimbiosis dengan baik demi tercapainya tujuan perusahaan. Dibuatnya forum tersebut bertujuan sebagai *Guarding Healthy, Quality Time, and Stress Releaser* untuk para karyawan Telkom. Forum ini dibagi sesuai dengan wilayah kantor Telkom.



Sumber: Dokumen Penulis

Gambar 3. 13 Acara Forum Silaturahmi Istri Pegawai Telkom Witel Tangerang

Dalam acara Forsikatel Tangerang kali ini yang diadakan di gedung graha Telkom, diawali dengan pembukaan acara oleh ketua Forsikatel Tangerang yaitu istri dari GM Witel Tangerang, Ibu Linda Setiawan lalu dilanjutkan dengan kajian spiritual dan games. Penulis diminta oleh Ibu Vike selaku sekretariat untuk membantu pelaksanaan kegiatan ini dengan membuat *games* serta menjadi MC *games* dan menjadi

operator pada saat acara dilaksanakan. Pada silaturahmi kali ini bertujuan para istri diminta untuk selalu *support* pekerjaan suami dengan cara memberi perhatian secara khusus. Tidak ada alasan bagi seorang istri pegawai Telkom mengeluh karena suami pulang malam, para istri harus percaya hal itu memang disebabkan karena tuntutan pekerjaan. Oleh karena itu, harus terus belajar dan berusaha untuk meningkatkan kecerdasan spiritual. Hal itu akan menambah tingkat pemahaman agama yang baik untuk selalu bisa terus mensupport para suami bekerja dan demi kepentingan tujuan perusahaan. Selain itu juga kegiatan tersebut merupakan bagian dari upaya yang dilakukan Telkom Tangerang, sehingga seluruh anggota selain mendukung suami di rumah, namun secara aktif bisa juga berperan sebagai *agent marketing* untuk produk IndiHome.

3. Membuat Video *Code of Conduct* Teknisi

Untuk mengurangi tingkat kecelakaan kerja dan terstandarisasi pekerjaan teknisi, penulis diminta oleh Ibu Ayu selaku Manager War Room untuk membuat video pemasangan IndiHome. Video untuk teknisi ini bertujuan untuk mengatur mengenai tata tertib dan tata cara teknisi pada saat ada pemasangan IndiHome di rumah pelanggan. Penulis membuat video yang telah diambil *scene* nya oleh Bapak Sugianto unit secretariat, setelah diberikan materi video dan beberapa berupa foto penulis diminta untuk membuat video pemasangan IndiHome.

Video dibuat sesuai dengan urutan mulai dari karyawan teknisi menyiapkan alat kerja dan alat keselamatan kerja yang dibutuhkan, perjalanan menuju rumah pelanggan harus selalu mengutamakan keselamatan berkendara, seyum salam sapa pada saat sampai dirumah pelanggan, cara penggunaan alat

kerja dan alat pelindung diri, cara pemasangan kabel DC pada S-clamp, pengecekan redaman pada ODP, teknisi harus memastikan ODP tertutup dan terkunci setelah pengecekan, lalu dilanjutkan dengan pemasangan S-clamp dan bricket dirumah pelanggan, penyambungan kabel DC, pemasangan roset pada tembok rumah pelanggan, lalu edukasi pelanggan mengenai fitur-fitur UseeTV seperti HOOX, TV on demand, Catch Play, Movin, Iflix lalu pelanggan di minta untuk mendownload aplikasi myindihome di handphone sehingga jika ada masalah gangguan bisa melapor melalui aplikasi bukan lagi menelfon ke 147, selain itu pelanggan juga bisa melihat tagihan bulanan di aplikasi tersebut.

Selanjutnya pelanggan di berikan informasi mengenai proses pembayaran untuk bulan selanjutnya sesuai dengan tanggal jatuh tempo, pelanggan mengisi dan menandatangani form pemasangan IndiHome, dan yang terakhir teknisi foto bersama pelanggan sebagai dokumentasi untuk perusahaan. Setelah teknisi selesai memasangkan IndiHome dirumah pelanggan, para teknisi harus mengaplikasikan program 4-8-4 yaitu dimana teknisi promosi door to door 4 rumah disebelah kiri dari rumah pelanggan, 48 rumah didepan rumah pelanggan dan 4 rumah disebelah kanan dari rumah pelanggan. Video yang penulis buat ini menjadi video yang ditayangkan setiap harinya di Telkom Witel Tangerang dan Sentral Telefon Otomatis (STO) yang dibawah Witel Tangerang, seperti STO Ciputat, Pasar Baru, Gandasari, Pondok Aren, Legok, Lengkong, Ciledug, Cipondoh, dan Cikokol.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Sumber: Dokumen Penulis

(Gambar 3. 14 Potongan Video Pemasangan IndiHome untuk Teknisi

4. Pesta Rakyat – *Delightful Society and Community Experience*
Pada tanggal 17 Agustus 2017, seluruh karyawan organik maupun non organik dan mahasiswa kerja magang Telkom Witel Tangerang diwajibkan untuk datang upacara pengibaran bendera merah putih di Gedung Graha Telkom BSD. Acara dilanjutkan pada hari Jumat, 25 Agustus 2017 sebagai wujud *Calendar of Event 2017 The Telkom Way*, pada bulan Agustus ini yang bertema kan “*The Month of Enthusiasm.*” Telkom Witel Tangerang mengadakan acara Pesta Rakyat dalam rangka memeriahkan HUT RI yang ke 72.

Penulis diminta untuk membantu kelangsungan acara Pesta Rakyat 2017 oleh Bapak Makmur selaku pembimbing kerja magang. Acara ini penulis membantu para karyawan *on-the-job training* dan karyawan organik Telkom generasi Y untuk membuat rundown acara Pesta Rakyat, bermacam-macam games 17 Agustusan, menyiapkan hadiah untuk para pemenang dan dekorasi lokasi. Selain itu penulis bersama dengan Kak Vian selaku karyawan *on-the-job training* mendatangi ke unit-unit yang ada di kantor untuk mengajak para karyawan berpartisipasi dalam acara Pesta Rakyat dan meminta karyawan mengirimkan perwakilan dari masing-masing unit untuk

mengikuti lomba Pesta Rakyat 2017. Games yang ditentukan harus sesuai dengan 3 *core values* sekaligus *great spirit* 3S Telkom Indonesia yaitu *Solid, Speed, Smart* oleh karena itu penulis membuat beberapa games yang memerlukan kerja sama kelompok yang baik, dimana peserta harus cepat dalam menyelesaikan games dan membutuhkan pemikiran baru untuk menyelesaikan permainan.



Sumber: Dokumen Penulis

Gambar 3. 15 Kelompok 3 Pesta Rakyat 2017

Acara dimulai dengan senam pagi bersama kemudian dilanjutkan dengan Leader Talk's Value oleh Bapak Eka Setiawan selaku GM Witel Tangerang. Dengan tema Pesta Rakyat 2017 “Kerja Besama, Bersama kerja Mensyukuri Nikmat Kemerdekaan”. Acara ini bertujuan untuk mempererat silaturahmi para karyawan Telkom Witel Tangerang dan juga sebagai *refreshment* para karyawan Telkom yang diharapkan setelah diadakannya acara ini para karyawan akan terus bekerja secara maksimal bekerja secara *solid, speed, smart* untuk menggapai tujuan Telkom 2017 ini yaitu 3 juta IndiHome. Setelah acara Pesta Rakyat selesai, penulis juga diminta untuk membuat video Pesta Rakyat 2017 yang akan disebarakan kepada semua karyawan Telkom Witel Tangerang dan juga sebagai dokumentasi acara *Corporate Culture* tahun 2017.

5. Laporan *Employee Get Customer*

Selain *sales* dan teknisi sebagai *agent marketing* IndiHome, para karyawan lainnya pun di minta untuk bisa menjadi *agent marketing* di daerah perumahan masing-masing. Penulis membantu Ibu Endang selaku *Change Management* untuk membuat file *excel* mengenai Laporan *Employee Get Customer*, dimana di data karyawan Telkom Witel Tangerang pada bulan Juli 2017 yang bisa mendapatkan pelanggan akan mendapatkan bonus. Para karyawan setiap bulannya diminta untuk menyebarkan brosur di tempat mereka tinggal ataupun ditempat lainnya.

6. Laporan kerja Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3)

Pada bulan Agustus 2017 diadakan audit eksternal SMK3 yang bertujuan untuk mengukur penerapan SMK3 di tempat kerja dan/atau perusahaan yang hasilnya digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penilaian tingkat pencapaian penerapan SMK3. Dan juga dilakukan audit internal SMK3 yang dilakukan oleh perusahaan sendiri dalam rangka pembuktian penerapan SMK3 dan persiapan audit eksternal SMK3 untuk pemenuhan standar nasional. SMK3 sebagai upaya pencegahan kecelakaan dan penyakit akibat kerja, peningkatan kesehatan tenaga kerja untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan.

Untuk melengkapi data SMK3 yang akan diaudit, penulis membantu Ibu Nenny selaku *Security and Safety (SAS)* membuat laporan kerja SMK3 untuk bulan April, Mei, Juni, Juli 2017. Dalam laporan kerja tersebut berisi tentang apa saja yang dilakukan unit SAS untuk menunjang kegiatan

perkantoran setiap harinya sehingga mengurangi tingkat kecelakaan kerja seperti pengecekan *lift* dan tangga darurat, pengecekan APAR dan box obat-obatan di setiap lantai, selain itu melakukan fogging di area kantor, sosialisasi kepada para security setiap minggunya dan sosialisasi kepada karyawan maupun mahasiswa kerja magang mengenai kebijakan SMK3.

7. Sosialisasi *Net Promoter Score* (NPS)



Sumber: Dokumen Penulis

Gambar 3. 16 Sosialisasi *Net Promoter Score* Unit GDS dan SAS

Pada sosialisasi mengenai *Net Promoter Score* ini penulis membantu Ibu Ayu dan Bapak Asep unit war room. Tujuan dari kegiatan sosialisasi NPS ini untuk update knowledge pada unit GSD dan SAS, karena ke dua unit tersebut merupakan orang-orang terdepan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, dalam kegiatan ini juga para karyawan diberikan pengetahuan mengenai *customer experience* dimana semua karyawan diminta untuk berpikiran serba *digital*, karena budaya perusahaan Telkom sudah *go digital*. Dalam sosialisasi ini karyawan diberikan ilmu bagaimana menilai NPS yaitu

%promoters (pelanggan yang merekomendasikan Telkom kepada pelanggan lain) - *%detractor* (pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan Telkom). Untuk mencapai target 3juta IndiHome pada tahun 2017, NPS sangat perlu ditingkatkan karena hasilnya akan mempengaruhi *revenue* perusahaan juga. Melihat karena masih kurangnya NPS perusahaan dibandingkan para *competitor*, maka dilakukannya sosialisasi NPS ini kepada para karyawan sehingga karyawan mengetahui apa saja yang harus diperbaiki guna meningkatkan NPS.

8. *Caring Customer*



Sumber: Dokumen Penulis

Gambar 3. 17 Unit Customer Care

Target Telkom Witel Tangerang menjadi nomer 1 dalam OTT Leader pada kuartal ke 3 ini karena masih banyak customer yang masih menggunakan kecepatan internet 10mbps, untuk itu Bapak Rustam selaku Manager Customer Care dan Bapak Firman Human Resource meminta mahasiswa magang unit secretariat untuk membantu dalam *caring customer*. *Caring customer* ini bertujuan untuk meningkatkan pelanggan IndiHome untuk upgrade kecepatan internetnya ke 20mbps. Sebelum melakukan *caring customer*, penulis diberikan arahan oleh Kak Iren dan Kak Ica unit Customer

Care mengenai produk-produk yang ditawarkan Telkom seperti UseTV yang didalamnya terdapat Iflix dan Movin. Penulis diajarkan bagaimana mengaktifkan program Iflix dan Movin di aplikasi dan di TV.

Setelah itu Penulis diberikan latihan bagaimana cara berkomunikasi dengan pelanggan, apa saja yang harus diperhatikan ketika berkomunikasi dengan pelanggan, apa saja yang akan ditawarkan kepada pelanggan, dan bagaimana menganggapi keluhan pelanggan. Setelah 2 hari diberikan pembekalan mengenai *caring customer*, setelah itu penulis mulai melakukan *caring customer* untuk menawarkan upgrade kecepatan internet ke 20mbps.

A	B	C	D	E	F	G	H
NO	nd_refrence	NOM	PIC	LY	CP	PENERIMA	KETERANGAN
707	121433202012	215467926	TAN HADIYANTO	PUTRI			
708	122210204640	217487080	ROY MUDA DATO LOLANG	PUTRI	811893743	Bapak Roy	Berminat
709	122433294861	215467946	BENNY SURYA	PUTRI	8129032558	Bapak Benny	Berminat
710	122252253718	212961032	MED ISKANDAR ZULKARNAEN, SH, MM	PUTRI	8179070998	Bapak Medi	TIDAK BERMINAT - SUDAH CUKUP
711	122252253131	2122740998	SATOT SUOTENNO	PUTRI	08129449464		RNA
712	122422203123	215575202	BUNGSU PRAMANA YUSUP	PUTRI	085680180018		RNA
713	122433300881	2129871251	NYOMAN W. NAYA	PUTRI	081310304903		RNA
714	122204218418	2122270218	DERI NUGROHO,ST	PUTRI	8190377798	Bapak Deri	Berminat
715	121433205855	2154201822	KAREBET PRAMUDIARTO	PUTRI	8389246706	Bapak Karabet	berminat
716	122433297784	2126074791	UNG UANG	PUTRI			
717	122210202421	2122211158	STO PONDOKAREN	PUTRI	2129235708		RNA
718	121431202595	215375164	JUNDANG AHMAD HUSNA	PUTRI	8192500111	Pak Undang	TIDAK BERMINAT - RUMAH SUDAH DIJUAL
719	122423289644	2155782322	ALBERT GUNAWAN	PUTRI	8176369191	Bapak Albert	TIDAK BERMINAT - SUDAH CUKUP
720	122433300477	2129670371	TONG LOK THAI	PUTRI			
988	1.22433E+11	2122202046	DAMANG HENDRI WIBOWO	PUTRI	081310236103	Bapak Damang	TIDAK BERMINAT - SUDAH CUKUP
989	1.22433E+11	2122024438	SURYADO SANUDI	PUTRI	08119701731	Bapak Suryado	SUDAH BERTHENTI
990	1.22433E+11	2129872373	HOTOMO, T. SE	PUTRI	081219250227	Ibu Hotomo	TIDAK BERMINAT - SUDAH CUKUP
991	1.22433E+11	2155743533	EVI ATRININGSIH	PUTRI	81289370527	Ibu Evi	TIDAK BERMINAT - SUDAH CUKUP
992	1.22433E+11	2153796883	SH RACHMAWATI	PUTRI	816975283	Ibu Sri	TIDAK BERMINAT - SUDAH CUKUP
993	1.22433E+11	2129872334	SUTRI WATI	PUTRI	8333259889	Bapak Suti	call back pelanggan sedang sibuk
994	1.21432E+11	215350524	TRI PUSPO RAHARDJO	PUTRI	8161379699		RNA
995	1.21433E+11	2122223120	HENDRIYANTO HALIM	PUTRI	087889873083		RNA
996	1.22433E+11	2153152319	DEWI PUSPITASARI	PUTRI	818774676	Pak Sutrisjat	berminat
997	1.22433E+11	2129670392	THOMAS WIGUNA	PUTRI	8164803488	Pak Thomas	call back lag meeting jam 1
998	1.22421E+11	2129663345	RITA LANI	PUTRI	811199988	Ibu Rita	TIDAK BERMINAT - SUDAH CUKUP
999	1.21433E+11	2154607020	DILING LIE DIN	PUTRI	0816768769	Ibu Diling	Internet sedang rusak
1000	1.22433E+11	215371477	HADI KESUMO UTOYO	PUTRI	0811840471		RNA
1001	1.21433E+11	215473802	GUNTER	PUTRI	81294554440	Ibu Gunter	TIDAK BERMINAT - SUDAH CUKUP
1002	1.21433E+11	215378503	MENTA	PUTRI	81310670630	Ibu Menta	TIDAK BERMINAT - SUDAH CUKUP
1003	1.22433E+11	2129663345	MANDAYAT HARANI	PUTRI	82213092827		RNA
1004	1.22433E+11	2129871182	WILSON KASMAN	PUTRI	81212765738	Pak Wiljon	berminat
1005	1.21433E+11	215465216	IAN ZALDIAN	PUTRI	81318059696		RNA
1006	1.21433E+11	215465220	SYAIFUDIN	PUTRI	081287203935		RNA
1007	1.22418E+11	217562055	R REMY SURADININGRAT	PUTRI	87788779800		RNA
1008	1.21433E+11	215465259	NAUYONO	PUTRI	87880845786		RNA
1009	1.22423E+11	2122202046	RIKA SANGGANA, A	PUTRI	81380597831	Pak Rika Sanggana	TIDAK BERMINAT - SUDAH CUKUP

Sumber: Data Internal

Gambar 3. 18 Daftar Penawaran Upgrade 20mbps

9. Training Net Promoter Score (NPS)

Untuk meningkatkan NPS, oleh karena itu dilakukan training NPS untuk sales agent dan teknisi Telkom. Training ini bertujuan untuk mengenalkan kepada karyawan sales agent dan teknisi mengenai NPS, peran dan tanggung jawab karyawan untuk meningkatkan NPS, karena teknisi dan sales agent merupakan orang-orang yang berhubungan langsung

dengan pelanggan, pada saat terjadi komunikasi yang baik dari *sales agent* dan teknisi kepada pelanggan dan bisa menciptakan sebuah *experience* yang baik bagi pelanggan, maka pelanggan tersebut akan mempromosikan dan memberikan rekomendasi yang baik kepada orang lain tentang Telkom.



Sumber: Dokumen Penulis

Gambar 3. 19 Training Net Promoter Score untuk Sales Agent dan Teknisi

Pada kesempatan training ini penulis diminta oleh Bapak Makmur untuk mengikuti *training* NPS dan juga mendokumentasi *training* tersebut. *Training* ini diikuti oleh 8 karyawan dari sales agent dan teknisi, *training* tersebut dibuat dengan peserta yang sedikit dengan tujuan supaya pembelajaran lebih efektif dan seluruh peserta bisa memahami mengenai pentingnya NPS, selain pembekalan mengenai NPS, pada *training* ini juga peserta melakukan *role play* pada saat mereka bertemu dan berkomunikasi dengan pelanggan. Tujuan dari *training* ini untuk memperbaiki pengalaman pelanggan yang sebelumnya masih kurang dan juga untuk meningkatkan *customer experience* sehingga bisa meningkatkan nilai *Net Promoter Score* yang ditargetkan angka NPS diatas 50.

10. Notulensi Rapat

Penulis ditempatkan untuk kerja magang pada unit secretariat, dimana salah satu *job description secretariat* adalah mengikuti rapat yang diadakan setiap minggunya dan menjadi notulensi rapat. Pada kesempatan kerja magang ini penulis menjadi notulensi pada rapat

- *Sales Indihome Information System*: tentang sistem baru yang memudahkan sales untuk mempercepat proses penjualan.
- Pemberian surat keputusan: pada bulan Agustus diberikan SK kepada para karyawan yang akan di mutasi, promosi dan para karyawan yang sudah memasuki masa pensiun.
- Posko Satelit: Telkom mengalami kendala dengan satelit Telkom 1 yang mengakibatkan terganggunya beberapa gerai ATM, pada rapat ini mengkordinasi bagaimana menanggulangi kendala satelit Telkom 1, para teknisi disebar untuk memperbaiki ATM yang rusak akibat satelit Telkom 1.
- *Culture Piloting Project*: dalam rapat ini yang dibahas adalah culture untuk men delight customer 2017 dan culture bukan saja dirasakan oleh internal Telkom tapi juga external pun harus merasakannya sebagai brand image.
- FORSIKATEL persiapan Muharram: rapat ini diselenggarakan oleh para istri karyawan Telkom Witel Tangerang, dimana pada tanggal 5 Oktober 2017 akan diadakan pertemuan FORSIKATEL dari seluruh Telkom yang ada di JABODETABEK. Tuan rumah acara ini pun Witel Tangerang, sehingga para istri karyawan mulai mempersiapkan

acara, pada rapat ini penulis bertugas menjadi pembuat rundown acara.



Sumber: Dokumen Penulis

Gambar 3. 20 Rapat Persiapan Muharram

11. Membuat daftar dan struktur *Crisis Management Team* (CMT)

Pada akhir bulan Agustus 2017, Telkom mendapatkan masalah mengenai tidak berfungsinya Satelit Telkom 1 sehingga tidak bisa digunakan. Satelit Telkom 1 yang menyebabkan pergeseran pointing antena satelit Telkom 1 sehingga layanan transponder satelit Telkom 1 terganggu. Akibatnya, siaran televisi nasional terganggu dan sejumlah ATM mendadak offline, Siaran televisi itu di antaranya adalah Net TV dan ANTV dan ribuan ATM yang *offline* terdiri dari 4.700 ATM BCA, 2.000 ATM Bank Mandiri, 1.500 ATM BNI, dan 300 ATM BRI.

Crisis Management Team dibuat untuk memberikan dukungan melalui pengelolaan isu, mengelola resiko tambahan dalam menanggapi peristiwa atau bencana. Bencana yang disebut bencana alam resiko akibat terganggu/ terputusnya teknologi atau infrastruktur. Ibu Endang selaku Change Management meminta penulis untuk membantu membuat daftar tugas dan tanggung jawab koordinator masing-masing

unit dan struktur CMT Telkom Witel Tangerang untuk menghadapi Satelit Telkom 1.

12. Memindahkan data *ibooster*, *cek embassy* dan *Q3 add on*

Penulis diberikan tugas oleh Ibu Venny unit *War Room* untuk memindahkan dan memasukan data dari *ibooster*, *embassy* dan *Q3 add on* ke *excel*. Data-data ini merupakan data *customer* IndiHome yang berada di daerah Witel Tangerang. *Q3 add on* merupakan data *customer* pada *kuartal* ke 3 dimana yang dimasukan adalah *customer* yang melakukan tambahan fitur dalam layanan IndiHome.

13. Merekap Penanggungungan Dinas

Penulis ditugaskan oleh Bapak Makmur unit *Secretariat* untuk membuat rekap pertanggungungan dinas pada saat beberapa karyawan Telkom Witel Tangerang dinas ke Bandung.

14. Membuat Daftar Hadir Piket Posko Hari Raya Idul Fitri (RAFI) 2017

Penulis ditugaskan oleh Ibu Endang membuat daftar hadir piket RAFI 2017, piket RAFI ini merupakan piket yang dilakukan karyawan Telkom Witel Tangerang pada saat libur Hari Raya Idul Fitri tahun 2017. Setiap harinya karyawan dibagi dan ditugaskan untuk datang ke kantor untuk melakukan piket sesuai jadwal hari dan jam yang sudah ditentukan.

3.4 Kendala yang Ditemukan

1. *Kids go to Office*

Dalam membuat acara *Kids go to Office* ini pada saat penulis baru memulai kerja magang sehingga pada saat ini penulis belum sepenuhnya mengetahui apa yang harus dilakukan dan belum mengenal semua panitia dari acara ini.

Pada awalnya penulis mengira acara tersebut hanya sekedar acara tahunan tanpa adanya manfaat yang lebih untuk keberlangsungan kinerja perusahaan. Pada saat membantu acara ini, penulis masih agak pasif karena baru mengenal lingkungan kerja di Telkom. Pada saat mengajak para karyawan untuk membawa keluarganya datang pada acara *Kids go to Office*, penulis mengalami kesulitan karena masih baru belum sampai seminggu bekerja magang dan harus mengajak seluruh karyawan membawa keluarganya mengikuti acara, kendala yang ditemukan banyak karyawan yang saat diajak membawa keluarga awalnya mengatakan bisa datang tetapi saat h-1 acara memberikan informasi tidak bisa datang, jadi peserta acaranya berkurang.

2. Forum Silaturahmi Istri Pegawai Telkom

Dalam membantu acara Forsikatel ini penulis mengalami kendala saat akan membawakan acara *games*, awalnya penulis ditunjuk oleh Bapak Makmur untuk menjadi MC *games* sendiri tetapi sebenarnya penulis belum merasa percaya diri untuk menjadi MC pada saat itu karena sebelumnya belum pernah menjadi MC untuk acara perusahaan, ditambah lagi acara tersebut dihadiri oleh Istri dari GM dan Deputy GM Witel Tangerang.

3. Video Code of Conduct Teknisi

Pada saat membuat video teknisi, penulis diminta untuk mengikuti tahapan dari awal teknisi persiapan untuk pergi ke rumah pelanggan sampai teknisi selesai dari rumah pelanggan. Karena penulis tidak mengetahui pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan teknisi selagi dilapangan/dirumah pelanggan, penulis kesulitan pada saat pembuatan video dan juga kesulitan mengurutkan video untuk digabungkan menjadi

1 video. Selain itu juga penulis kurang paham tentang alat-alat yang dibawah oleh teknisi jika ada pemasangan di rumah pelanggan. Penulis juga diminta untuk merevisi video beberapa kali karena belum sesuai dengan *code of conduct* teknisi.

4. Pesta Rakyat

Pada saat membantu acara Pesta Rakyat ini penulis mengalami kesulitan dalam mengajak para karyawan untuk berpartisipasi dalam acara tersebut. Acara tersebut diadakan hari Jumat setelah senam pagi. Senam pagi diwajibkan bagi seluruh karyawan Telkom dan mahasiswa kerja magang di Telkom, tetapi kenyataannya hanya sedikit karyawan yang selalu datang untuk senam pagi setiap hari Jumat, padahal senam pagi ini sudah diwajibkan oleh unit HR dan setiap hari Kamis sore selalu diingatkan bahwa hari Jumat akan diadakan senam pagi. Senam pagi juga merupakan salah satu kegiatan SMK3 yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan karyawan sehingga bisa terus bekerja dengan stamina yang baik. Karena banyaknya karyawan yang tidak pernah mengikuti senam pagi, maka banyak karyawan juga yang malas dan tidak antusias untuk mengikuti acara Pesta Rakyat ini. Kebanyakan dari mereka mengatakan bahwa mereka tidak akan ikut senam pagi oleh karena itu juga tidak bisa mengikuti acara Pesta Rakyat. Pada saat membuat video pesta rakyat juga penulis beberapa kali harus melakukan revisi, karena menurut Ibu Ayu video yang dibuat belum mencerminkan *corporate culture* Telkom, oleh karena itu penulis harus beberapa kali revisi video sampai akhirnya sesuai dengan keinginan Ibu Ayu.

U
M
N
U
N
I
V
E
R
S
I
T
A
S
M
U
L
T
I
M
E
D
I
A
N
U
S
A
N
T
A
R
A

3.5 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

1. *Kids go to Office*

Penulis mencoba untuk lebih bersosialisasi kepada panitia acara *Kids go to Office*, dan membantu membuat dekorasi sehingga bisa terjalin komunikasi dengan para panitia dan juga menambah kenalan di kantor. Selain itu untuk menghadapi masalah karyawan yang tidak jadi mengajak anaknya untuk datang, penulis mencoba untuk menelfon satu per satu semua karyawan yang sudah mendaftarkan keluarganya untuk ikut acara, pada H-1 dan pada saat hari H sebelum acara dimulai penulis menelfon para karyawan untuk mengingatkan kembali bahwa akan ada acara *Kids go to Office* dan mengkonfirmasi kembali kehadiran para pesertanya. Pada saat acara telah berlangsung pun masih ada beberapa peserta yang belum datang, penulis juga menelfon kembali para karyawan yang keluarganya belum datang ke kantor untuk mengikuti acara.

2. Forum Silaturahmi Istri Pegawai Telkom

Penulis meminta izin kepada Bapak Makmur supaya menjadi MC games berdua dengan karyawan generasi Y di Telkom. Pak Makmur menyetujui dan penulis meminta bantuan Kak Iren untuk membantu penulis menjadi MC games saat acara.

3. Video Code of Conduct Teknisi

Untuk menghadapi kendala saat membuat video, penulis lebih sering bertanya tentang pekerjaan teknisi dari awal hingga akhir kepada Kak Vian dan Ibu Ayu unit War Room. Penulis diberikan informasi tentang apa saja pekerjaan karyawan dan apa saja alat-alat yang dibawa karyawan saat akan pergi kerumah pelanggan. Pada saat revisi video pertama

penulis meminta bantuan Kak Vian untuk menjabarkan alat-alat yang digunakan teknisi dan urutan pekerjaan teknisi. Setelah itu penulis baru memberikan video ke Ibu Ayu dan menanyakan apakah sudah sesuai atau belum. Jika belum penulis memperbaiki video tersebut sampai sesuai dengan *code of conduct* teknisi.

4. Pesta Rakyat

Untuk menghadapi kendala saat akan melakukan acara Pesta Rakyat. Penulis meminta izin kepada Ibu Vike unit secretariat untuk memberikan dan menyebarkan informasi melalui grup whatsapp karyawan Telkom Witel Tangerang dan juga meminta unit Human Resource untuk mewajibkan para karyawan datang ke acara tersebut.. Pada saat pembuat video juga penulis mengalami kesulitan karena video yang dibuat belum sesuai dengan corporate culture Telkom, oleh karena itu penulis mencoba menanyakan kepada Ibu Ayu mengenai *corporate culture*, lalu Ibu Ayu memberikan penjelasan kepada penulis mengenai *corporate culture* dan penulis diberikan buku saku *The Telkom Way* berupa *power point* mengenai *corporate culture* Telkom. Selain itu untuk menghadapi kendala karyawan jarang mengikuti senam pada Jumat pagi, penulis memberikan solusi dengan adanya absen oleh unit *Human Resource* pada saat acara senam, sehingga setiap hari Jumat karyawan akan absen 2 kali yaitu secara manual dan *online* (sistem absen karyawan sudah secara *online* melalui *website internal* Telkom Indonesia). Dimana jika karyawan pada hari Jumat hanya absen secara *online*, maka dinyatakan tidak datang dan untuk meningkatkan rasa semangat karyawan untuk mengikuti senam ada baiknya karyawan diberikan sarapan berupa makanan berat bukan hanya snack saja.