

**KEGIATAN PEMASARAN PRODUK DIGITAL
DI DIVISI *DIGITAL SERVICE* DAN *WIFI*
TELKOM WITEL BANDUNG**



LAPORAN PRAKTIK KERJA

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh predikat Ahli Madya

Oleh

EDWINA FEBRIANI

5032001021

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN BANDUNG
PROGRAM VOKASI DAN PROFESI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT No.
2289/SK/BAN-PT/AL-ISK/Dipl-III/IV/2022
BANDUNG
2023**

**DIGITAL PRODUCT MARKETING ACTIVITIES IN
TELKOM WITEL BANDUNG DIGITAL SERVICE
AND WIFI DIVISION**



INTERSHIP REPORT

This report is made to fulfill the requirement of the
Diplome III Business Management Program

By

EDWINA FEBRIANI

5032001021

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
VOCATIONAL AND PROFESSIONAL PROGRAM
DIPLOME III BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM
Accredited based on the decree of BAN-PT
No. 2289/SK/BAN-PT/AK-ISK/Dipl-III/IV/2022
BANDUNG
2023**

**PROGRAM VOKASI DAN PROFESI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**



**KEGIATAN PEMASARAN PRODUK DIGITAL
DI DIVISI *DIGITAL SERVICE* DAN *WIFI*
TELKOM WITEL BANDUNG**

**Nama : Edwina Febriani
NPM : 5032001021**

PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA

Bandung,

Kepala Program Vokasi dan Profesi

Prof. Ir. Wimpy Santosa, Ph.D., IPU

Dosen Pembimbing,

Lilian Danil, S.E., M.M.

Dosen Penguji,

Ronny Trian Surbakti, S.I.P., M.M., CHCM.



BERITA ACARA PERBAIKAN NASKAH TUGAS AKHIR

NAMA MAHASISWA : Edwina Febriani
NPM : 5032001021
PROGRAM STUDI : Diploma III Manajemen Perusahaan
PEMBIMBING : Lilian Danil, SE., MM.

HARI DAN TANGGAL UJIAN KOMPREHENSIF : **Kamis, 10 Agustus 2023**

JUDUL (BAHASA INDONESIA): KEGIATAN PEMASARAN PRODUK DIGITAL DI DIVISI DIGITAL SERVICE DAN WIFI TELKOM WITEL BANDUNG

JUDUL (BAHASA INGGRIS): DIGITAL PRODUCT MARKETING ACTIVITIES IN TELKOM WITEL BANDUNG DIGITAL SERVICE AND WIFI DIVISION

Dengan Perbaikan/Penyempurnaan pada Naskah Tugas Akhir , meliputi

1. Perbaikan umum (meliputi: judul, cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing):
Judul, cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing): Perbaiki beberapa kesalahan penulisan (Typo) khususnya istilah asing, serta tambahkan beberapa referensi khususnya referensi pada buku
2. Perbaikan di Bab I:
3. Perbaikan di Bab II:
Perbaiki format flowchart (penyimpanan file)
4. Perbaikan di Bab III:
5. Perbaikan di Bab IV:

Bandung, 10 Agustus 2023

Kepala Program Vokasi dan Profesi

Prof. Ir. Wimpy Santosa, Ph.D., IPU.

Pembimbing

Lilian Danil, SE., MM.

Penguji 2:

Lilian Danil, SE., MM.

Penguji 1 :

Ronny Trian Surbakti, S.I.P., M.M.

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : EDWINA FEBRIANI
Tempat, tanggal lahir : BANDUNG, 04 FEBRUARI 2001
Nomor Pokok : 5032001021
Program studi : MANAJEMEN PERUSAHAAN
Jenis naskah *) : ~~Skripsi / laporan kerja / makalah / artikel / laporan praktek kerja/~~.....

JUDUL

(Bahasa Indonesia)

KEGIATAN PEMASARAN PRODUK DIGITAL DI DIVISI DIGITAL SERVICE DAN WIFI
TELKOM WITEL BANDUNG

JUDUL

(Bahasa Inggris)

PRODUCT DIGITAL MARKETING ACTIVITIES IN TELKOM WITEL BANDUNG
DIGITAL SERVICE AND WIFI

dengan,

Pembimbing : LILIAN DANIL, S.E., M.M.
Ko-pembimbing :

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 03 JULI 2023
Pembuat pernyataan : EDWINA FEBRIANI



*) coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Penulis telah melakukan praktik kerja di Divisi Digital Service dan Wi-Fi PT. Telkom Witel, Jl. Lembong No.11, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. Penulis menyelesaikan kerja praktik sejak tanggal 6 Februari 2023 sampai dengan 6 April 2023. Praktik kerja berlangsung selama 40 hari kerja atau setara dengan 320 jam kerja dengan rata-rata 8 jam kerja per hari.

Pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama melakukan praktik kerja yaitu melakukan *offering call*, membuat konten poster produk digital, dan melakukan *Information and Communication Tour* (ICT). Selama penulis melakukan kegiatan praktik kerja, penulis menemukan beberapa masalah yang terjadi, yaitu kekurangan *telephone*, jaringan internet yang terkadang tidak stabil, pendingin ruangan yang terkadang tidak berfungsi dengan baik.

PT. Telkom Witel di divisi *Digital Service and Wifi* sudah cukup baik dalam mempromosikan dan melakukan penawaran produk digital kepada pelanggan indihome dengan berbagai kegiatan yang dilakukan. Untuk lebih efektif dan efisien, sebaiknya PT. Telkom di divisi *Digital Service and Wifi* lebih memperhatikan lagi terhadap peralatan penunjang bekerja seperti *telephone*, AC, dan juga *wifi* agar para pegawai yang bekerja merasa nyaman.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan berkat dan perlindungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan kerja praktik yang berjudul “Kegiatan Pemasaran Produk Digital di *Divisi Digital Service* dan *WIFI* Telkom Witel Bandung”. Laporan praktik kerja ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III pada Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis telah mendapatkan banyak pengalaman berharga yang dapat penulis manfaatkan dalam dunia kerja di masa yang akan datang. Dalam melaksanakan praktik kerja dan kebijakan untuk menghasilkan laporan praktek kerja ini, penulis menemui beberapa kendala. Namun berkat dukungan dan bimbingan dari beberapa pihak, penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Iwan Setiawan dan Linda Lidiawat selaku orang tua penulis dan Adrian Ridwan selaku kakak penulis, yang telah memberikan dukungan moril dan materiil kepada penulis dalam menyelesaikan studinya di program studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak di dalam dan di luar Universitas Katolik Parahyangan sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Ir. Wimpy Santosa, Ph.D., IPU, selaku Kepala Program Vokasi dan Profesi (PVP) Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Ir. Edi Sukmoro., M.Eng.Sc, selaku Ketua Program Vokasi Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. Rr. Ida Nuraida, S.E., M.M., CHRM, selaku dosen wali penulis yang selalu mendukung, memberikan arahan dan bimbingan serta semangat kepada penulis selama menempuh studi di Kampus DIII Manajemen Perusahaan.
4. Ibu Lilian Danil, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun laporan praktik kerja ini.

5. Bapak Ronny Trian Surbakti, S.I.P., M.M., CHCM, selaku dosen penguji penulis yang telah memberikan masukan dan saran penulis dalam laporan praktik kerja ini.
6. Ibu Nina Septina., S.P., M.M., Bapak Dianta Hasri Natalius Barus, S.T., M.M., dan Ibu Dr. Elvy Maria Manurung, S.E., Ak., M.T., Ibu Intan Megafany, S.E., M.M., Ibu Kurweni Ukar S.E., Ak., M.Kom., Bapak Novandy Adhitya, S.Pd., M.Pd., Bapak Hamy S. Kusumoputro, S.H., M.H., Bapak Dian Fordian, S.E., M.Si., Bapak Bimbim Maghriby, S.E., Ak., M.Ak., dan seluruh dosen yang sudah mengajari penulis selama perkuliahan di Kampus DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan.
7. Bapak Paul Alexander Maria Oni Murhadi, S.Si., Ibu Evy, S.Kom., Bapak Fabianushaka, S.E., Ibu Leoni Anastasia Guswanti Meliala, A.Md., yang telah membantu administrasi Tata Usaha DIII Manajemen Perusahaan selama kuliah sampai menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Ibu Ayu Pritandya Pertiwi, S.IP dan seluruh pihak Biro Kemahasiswaan dan Alumni UNPAR yang telah memberikan bantuan melalui beasiswa dan pengembangan diri selama penulis menimba ilmu di DIII Manajemen Perusahaan UNPAR.
9. Ibu Sary Sartika Mangiwa, selaku Asisten Manajer Divisi *Digital Service* dan *WIFI* Telkom Witel Bandung, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menambah ilmu dan pengalaman dengan melakukan praktik kerja.
10. Bapak Ilman dan Bapak Firdaus selaku staf bagian DSMO sekaligus pembimbing yang telah mengajarkan banyak ilmu tentang manajemen pemasaran di Divisi *Digital Service* dan *WIFI* Telkom Witel Bandung, dengan sabar dan memberikan semangat kepada penulis selama melaksanakan praktik kerja.
11. Keluarga besar *Digital Service* dan *WIFI* Telkom Witel Bandung, Pak Yuri, Pak Rano, Ibu Rita, Pak Rizky, Pak Destra, yang telah menerima, membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama melakukan praktik kerja.
12. Sahabat penulis Fitriyani Andari, Hani Siti Handayani, Karina Ramdhayani. Yang telah memberikan dukungan, doa, dan hiburan bagi penulis.

13. Pacar penulis Robertus Riko Rianto yang telah memberikan dukungan dan semangat penulis.
14. Sahabat penulis di kampus Alm. Josephine Martha, Nadiva Salsabila, Panji Bahari Mukti, Sabrina Jasmine Putri Gunawan, Nava Hasna Nabila, Editha Kinanti, Miguel Andreas, Felix Cahyaatmaja, Yohanes Marito Nainggolan, Muhamad Riksa Pratama, Andi Rusmana. Terima kasih atas kebersamaan selama kuliah dan canda tawa yang telah dilalui bersama.
15. Rekan-rekan penulis HMPSDIIIIMP (Himpunan Mahasiswa Program Studi DIII Manajemen Perusahaan) Periode 2021 dan 2022
16. Rekan-rekan sesama tenaga magang penulis selama di Telkom Witel Bandung Nadia Nur Syahfitri, Aldian Farah, Wida Aulia Sa'adah, Muhamad Farel Zoeirfan, Risma Wati Silvia.

Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya karena penyusunan laporan praktik kerja ini belum sempurna. Penulis mengharapkan saran dan kritik membangun yang mungkin berguna untuk penyempurnaan laporan ini. Penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Bandung, Agustus 2023

Penulis,



Edwina Febriani

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja	1
1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja	1
1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja	1
1.4. Profil Tempat Praktik Kerja	2
1.4.1. Sejarah Perusahaan	3
1.4.2. Struktur Organisasi	8
1.4.3. Kondisi Permodalan	11
1.4.4. Kegiatan Usaha	11
1.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan	16
BAB 2 PEMBAHASAN PRAKTIK KERJA	19
2.1. Uraian Pekerjaan	19
2.2. Proses dan Prosedur Praktik Kerja	19
2.2.1 Melakukan <i>Offering Call</i>	20
2.2.2. Membuat Konten Poster Produk Digital	22
2.2.3. Melakukan <i>Information and Communication Tour (ICT)</i>	24
2.3. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja	27
2.4. Relevansi Teori dengan Praktik Kerja	32
2.4.1. Melakukan <i>Offering Call</i>	36
2.4.2. Membuat Konten Poster Produk Digital	38
2.4.3. Melakukan <i>Information and Communication Tour (ICT)</i>	41
2.4.4. Menjadi Model konten Divisi <i>Home Service (HS)</i>	42
2.5. Masalah dalam Praktik Kerja	43
BAB 3 PENUTUP	45
3.1. Kesimpulan	45
3.2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	48
<i>CURRICULUM VITAE</i>	55

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1. JABATAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI DI DIVISI DIGITAL SERVICE DAN WIFI	18
TABEL 2.1. JAM PRAKTIK KERJA PENULIS DI PT. TELKOM WITEL BANDUNG	27
TABEL 2.2. JADWAL PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA PENULIS DI PT. TELKOM WITEL BANDUNG	27
TABEL 2.3. DAFTAR HARGA PRODUK DIGITAL	35

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1. LOGO PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA	5
GAMBAR 1.2. KANTOR GRAPARI TELKOM GROUP BANDUNG	6
GAMBAR 1.3. GEDUNG B PT. TELKOM WITEL BANDUNG	7
GAMBAR 1.4. RUANGAN DIVISI <i>DIGITAL SERVICE AND WIFI</i>	7
GAMBAR 1.5. BAGAN ORGANISASI DIVISI <i>DIGITAL SERVICE DAN WIFI</i> PT. TELKOM WITEL	8
GAMBAR 2.1. <i>FLOWCHART</i> MELAKUKAN <i>OFFERING CALL</i>	21
GAMBAR 2.2. <i>FLOWCHART</i> MEMBUAT KONTEN POSTER PRODUK DIGITAL	23
GAMBAR 2.3. <i>FLOWCHART</i> MELAKUKAN <i>INFORMATION AND</i> <i>COMMUNICATION TOUR (ICT TOUR)</i>	25
GAMBAR 2.4. ALAT <i>OFFERING CALL</i>	37
GAMBAR 2.5. <i>G-SHEET</i> JADWAL <i>OFFERING CALL</i>	27
GAMBAR 2.6. GRUP PKL UNIT DSW UNTUK MELAPORKAN PELANGGAN SETUJU UNTUK PENGAKTIFAN <i>PRODUCT</i> <i>DIGITAL TELKOM</i>	38
GAMBAR 2.7. <i>WEBSITE CANVA</i> YANG BIASA DIGUNAKAN PENULIS ...	39
GAMBAR 2.8. GRUP PKL DSW UNTUK MELAPORKAN KONTEN POSTER PRODUK DIGITAL	40
GAMBAR 2.9. <i>WEBISTE CANVA.COM</i>	41
GAMBAR 2.10. KEGIATAN ICT DI SMK PELITA 2 BANDUNG	42
GAMBAR 2.11. POSTER MODEL PENULIS DI INSTAGRAM INFOTELKOMBDG	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 (1) : Formulir Kehadiran Praktik Kerja
- Lampiran 1 (2) : Formulir Kehadiran Praktik Kerja
- Lampiran 1 (3) : Formulir Kehadiran Praktik Kerja
- Lampiran 1 (4) : Formulir Kehadiran Praktik Kerja
- Lampiran 1 (5) : Formulir Kehadiran Praktik Kerja
- Lampiran 1 (6) : Formulir Kehadiran Praktik Kerja
- Lampiran 1 (7) : Formulir Kehadiran Praktik Kerja
- Lampiran 1 (8) : Formulir Kehadiran Praktik Kerja
- Lampiran 1 (9) : Formulir Kehadiran Praktik Kerja
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Penulis
- Lampiran 3 : Penilaian Praktik Kerja Penulis
- Lampiran 4 : Sertifikat Penulis dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel
Bandung
- Lampiran 5 : Daftar Simbol

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Penulis melakukan praktik kerja di Telkom Witel Bandung. Telkom Witel berlokasi di Jl. Lembong No.11, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111.

Penulis melakukan praktik kerja sejak tanggal 6 Februari 2023 sampai tanggal 6 April 2023 dengan waktu bekerja 8 jam sehari selama 40 hari kerja, total 320 jam. Praktik kerja penulis dimulai dari hari Senin sampai Jumat pada jam kerja dari pukul 08:00 sampai 17:00 WIB.

1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja

Bidang yang penulis kerjakan selama melakukan praktik kerja ini bidang Administrasi perusahaan. Hal ini disesuaikan dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada penulis.

Penulis bekerja di bagian divisi *Digital Service* dan *WIFI*. Divisi tersebut bertugas untuk Pemasaran, Penjualan dan *after sales* mengenai produk digital Telkom Witel seperti Langit Musik, Pijar Belajar, I-Konser, *Cloud*, *Storage* dan juga *WIFI* seperti *Indihome gamer*, *Ultra Wifi*, dan *Wifi manage service (WMS)*.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja

Tujuan dari praktik kerja yang dilakukan oleh penulis di Telkom Witel Bandung adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari cara memasarkan produk digital Telkom Witel Bandung melalui *offering call*.
2. Untuk mengetahui dan mempelajari cara membuat konten poster produk digital Telkom Witel Bandung.
3. Untuk mengetahui dan mempelajari cara memasarkan digital Telkom Witel Bandung melalui *Information Communication Tour (ICT)*.

4. Untuk mengetahui dan mempelajari cara memasarkan produk Telkom Witel melalui sosial media

Laporan praktik kerja yang disusun oleh penulis setelah melakukan praktik kerja di Telkom Witel Bandung ini memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi penulis
 - a. Umum : praktik kerja ini memiliki manfaat sebagai bekal pengalaman bagi penulis setelah menyelesaikan pendidikan sebagai Ahli Madya dari Universitas Katolik Parahyangan.
 - b. Khusus : praktik kerja ini memiliki manfaat menambah wawasan bagi Penulis, khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran terutama dalam memasarkan produk digital.

2. Bagi perusahaan

Dari hasil pelaksanaan praktik kerja ini, penulis memiliki harapan semoga dapat bermanfaat serta memberikan saran yang bersifat membangun bagi Telkom Witel Bandung untuk lebih baik lagi kedepannya, dan menjadi bahan pertimbangan untuk mempertahankan atau melakukan perbaikan pada Divisi *Service Digital* dan *WIFI*, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja yang lebih baik lagi di kemudian hari.

3. Bagi pihak lain yang berkepentingan

Laporan praktik kerja ini semoga dapat berguna dalam memberikan informasi serta menambah wawasan dalam bidang penjualan, pemasaran dan *after sales* perusahaan, serta dapat berguna sebagai referensi atau pembanding bagi pihak yang membutuhkan informasi yang terdapat pada laporan ini.

1.4. Profil Tempat Praktik Kerja

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan jaringan dan layanan telekomunikasi, teknologi informasi serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya perusahaan.

1.4.1. Sejarah Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom mayoritas dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan 52,09% sedangkan sisanya 47,91% dimiliki oleh publik. Sepanjang sejarahnya, Telkom telah melalui berbagai dinamika bisnis dan berbagai tahapan perubahan, yaitu kelahiran telepon, perubahan organisasi layanan yang melahirkan Telkom, pertumbuhan teknologi telepon seluler, perkembangan era digital, perluasan perdagangan internasional, dan transformasi menjadi perusahaan telekomunikasi digital.

Pada tahun 1961, pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi Negara (PN Postel). Namun karena pesatnya perkembangan layanan telepon dan teleks, pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 tentang pemisahan pos dan telekomunikasi di PN Postel: PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Pemisahan ini berarti bahwa setiap perusahaan akan berfokus untuk menjalankan bisnisnya sendiri. Terbentuknya Telekomunikasi PN adalah awal dari Telkom saat ini. Tahun 2016, manajemen Telkom menetapkan hari lahir Telkom sebagai 6 Juli 1965.

Berupaya untuk menjadi penyedia telekomunikasi digital, TelkomGroup menerapkan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (Customer-Oriented). Perubahan ini menjadikan organisasi TelkomGroup menjadi lebih lean (ramping) dan agile (lincah) untuk beradaptasi dengan perubahan yang cepat di industri telekomunikasi. Organisasi baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang berkualitas.

Bisnis TelkomGroup tumbuh dan berubah mengikuti perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini tercermin dari industri yang terus tumbuh dan melengkapi warisan yang ada. Ke depannya, Telkom akan membagi bisnisnya menjadi tiga divisi digital:

1. Digital Connectivity : *Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN)/ Network Function Virtualization (NFV)/ Satellite*
2. Digital Platform : *Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/ Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity.*
3. Digital Service : *Enterprise, Consumer.*

Dalam pengoprasiaannya di seluruh wilayah Indonesia, PT. Telkom Indonesia dibagi menjadi tujuh Divisi Regional, yaitu :

1. Divisi Regional I untuk wilayah Sumatera
2. Divisi Regional II untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya
3. Divisi Regional III untuk wilayah Jawa Barat
4. Divisi Regional IV untuk wilayah Jawa Tengah dan DI Yogyakarta
5. Divisi Regional V untuk wilayah Jawa Timur
6. Divisi Regional VI untuk wilayah Kalimantan
7. Divisi Regional VII untuk wilayah Indonesia bagian Timur.

Divisi Regional III Jawa Barat sebagai penanggung area Provinsi Jawa Barat membawahi beberapa Witel yang bertanggung jawab sesuai wilayah kota atau kabupaten masing-masing, diantaranya witel Jawa Bandung, Witel Bandung Barat, Witel Karawang, Witel Tasik, Witel Sukabumi dan Witel Cirebon. PT. Telkom Divisi Regional III membawahi 6 bidang kegiatan, yaitu Bidang Pelayanan dan Pemasaran, Bidang Perencanaan Bisnis, Bidang Perfirmasi, Bidang Keuangan, Bidang Sumber Daya Manusia dan Bidang Umum.

Visi, Misi, dan *Purpose* PT. Telekomunikasi adalah sebagai berikut:

1. Visi
Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat.
2. Misi
 - a. Mempercepat pembangunan *Infrastuktur* 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.
 - c. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

3. *Purpose*

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

Penulis melampirkan logo PT. Telekomunikasi Indonesia pada Gambar 1.1.

GAMBAR 1. 1
LOGO PT. TELKOMUNIKASI INDONESIA



Sumber : telkom.co.id, 2023

Logo Telkom Indonesia diluncurkan pada 16 Agustus 2013 dan masih digunakan sampai sekarang. Kemunculan logo ini merupakan perubahan total dari logo sebelumnya dan menyatu dengan empat bagian perusahaan. Melalui logo ini, Telkom Indonesia menunjukkan fondasi perusahaan yang meliputi transformasi, infrastruktur, sistem dan model operasi, serta sumber daya manusia.

Logo Telkom Indonesia terdiri dari empat warna yaitu merah, putih, abu-abu dan hitam. Warna merah mencerminkan semangat Telkom untuk menghadapi tantangan dengan optimisme dan keberanian. Warna putih mencerminkan semangat Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa. Warna hitam melambangkan kemauan keras, dan warna abu-abu melambangkan transisi menuju perkembangan teknologi.

Semua perubahan yang dilakukan terkait dengan filosofi perusahaan Telkom, yaitu prinsip *Always The Best*, yang merepresentasikan keyakinan dasar bahwa selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan dan meningkatkan

hal-hal biasa menjadi lebih baik. Perubahan logo ini juga mencerminkan semangat Telkom sebagai perusahaan telekomunikasi nasional dan internasional.

Penulis melampirkan gambar kantor Grapari Telkom Group Bandung yang berada di jalan Lembong No.11 pada gambar 1.2.

GAMBAR 1. 2
KANTOR GRAPARI TELKOM GROUP BANDUNG



Sumber : Grapari Telkom Group, 2023

Penulis melampirkan gambar Kantor PT. Telkom Witel yang berada di Gedung B Grapari Telkom Group pada gambar 1.3. dihalaman selanjutnya.

GAMBAR 1.3
GEDUNG B PT. TELKOM WITEL BANDUNG



Sumber : Penulis, 2023

Penulis melampirkan gambar ruang Divisi *Digital Service and Wifi* pada gambar 1.4.

GAMBAR 1.4
RUANGAN DIVISI *DIGITAL SERVICE AND WIFI*



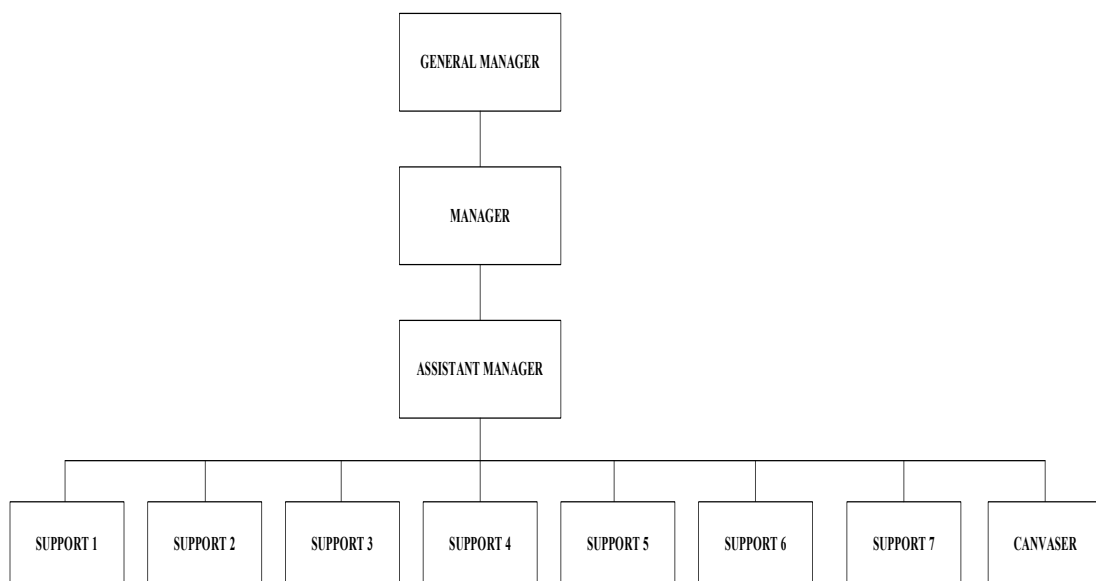
Sumber : Penulis, 2023

1.4.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan memiliki tujuan yaitu sebagai parameter stabilitas kelangsungan operasional perusahaan yang sesuai dengan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mempertahankan posisi dari struktur organisasi. Di bawah ini adalah deskripsi dan penjelasan beberapa tugas dan fungsinya.

Bagan organisasi Divisi *Digital Service* dan *WIFI* PT. Telkom Witel Bandung dapat dilihat pada Gambar 1.5.

GAMBAR 1. 5
BAGAN ORGANISASAI DIVISI *DIGITAL SERVICE* DAN *WIFI*
PT. TELKOM WITEL



Sumber : Divisi *Digital Service* dan *WIFI*, 2023

Berdasarkan gambar dan struktur organisasi, maka berikut ini deskripsi dan penjelasan beberapa jabatan dengan masing-masing uraian tugasnya, yang terkait dengan divisi penulis melakukan praktik kerja.

1. *General Manager*

General Manager di PT. Telkom Witel saat ini dipegang oleh Bapak Arief Yulianto. Tugas *General Manager* adalah bertanggung jawab untuk mengoperasikan layanan telekomunikasi di tingkat wilayah. Mulai dari

planning, evaluation, feedback dan pembangunan kembali fungsi *General Manager* di wilayah *executive*.

2. *Manager*

Manager di PT. Telkom Witel saat ini dipegang oleh ibu Rosa L Fardani. Beliau bertugas untuk mengarahkan, memimpin, melakukan koordinasi, serta melakukan berbagai pengembangan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

3. *Assistant Manager*

Assistant Manager pada saat ini dipegang oleh ibu Sary Sartika Mangiwa. Tugas *assistant manager* adalah membantu *manager* dalam merencanakan, mengatur serta menerapkan strategi yang dibuat, melakukan pengawasan pada karyawan, mengelola sistem operasional agar pekerjaan dapat berjalan lancar dan membuat laporan, analisis serta menginterpretasikan data yang telah dibuat.

4. *Support 1*

Support 1 merupakan bagian pelaporan yang memiliki tugas mencatat laporan perolehan dan operasional pencapaian divisi *Digital Service* dan *WIFI* serta ikut turun ke lapangan bersama teknisi apabila ada kendala dan keluhan dari *customer*.

5. *Support 2*

Support 2 merupakan bagian *Handling* yang memiliki tugas mengatasi gangguan jaringan dari pelanggan, melaporkan gangguan atau masalah jaringan ke yang menangani hal tersebut, dan juga melakukan *check in billing* di *website billing system*.

6. *Support 3 & 4*

Support 3 & 4 merupakan bagian *Digital Service Monitoring Order (DSMO)* yang memiliki tugas menawarkan produk digital, balas *whatsapp/offering*, mengolah data pelanggan dan mencari data baru pelanggan serta melakukan kegiatan di luar seperti kunjungan ke plaza, *sales force*, *event gamers*.

7. *Support 5*

Support 5 merupakan bagian media sosial yang memiliki tugas mengelola media sosial *Digital Service and WIFI* (DSW) dengan membuat konten untuk *feed instagram* sebagai pengenalan produk digital DSW dan *monitoring sales*.

8. *Support 6*

Support 6 memiliki *job description* sebagai berikut:

- a. Cek *blacklist* data pelanggan di *starklik* sebelum *order wo* manual ke teknisi di *bot Wifi Manage Service* (WMS).
- b. Verifikasi ke pelanggan yang mau pemasangan *Wifi Manage Service* (WMS) (data ktp, alamat pasang, paket wms yang diminta, kontrak 1 tahun, maksimal waktu pembayaran tiap bulan).
- c. Input *Work Order* (WO) psb wms di *starclick* sampai muncul sc.
- d. Absen *canvaser*.
- e. Rekap *sales canvaser*.
- f. Koordinasi dengan teknisi terkait *wo wms* yang belum terpasang.
- g. Cek status *Standard Connector* (SC) di *starklik*.
- h. Follow up *wo* yang belum *starkklik* ke pelanggan dan ke sales.
- i. Laporan di *bot fulfillment* terkait *sc uncontacted*.
- j. Koordinasi dengan tim *Fulfillment Control Center* (FCC) terkait *Standard Connector* (SC) dengan status *uncontacted*.
- k. Koordinasi dengan *Data Management* (DAMAN) terkait *Optical Distribution Point* (ODP) tidak muncul di *starklik* dan *Optical Distribution Point* (ODP) error.
- l. Koordinasi dengan rekan *Wholesale Acces Network* (WAN), *Decision Support System* (DSS), dan rekan Telkom Akses (TA) terkait status *wo wms* yang terkendala di *Workforce Management* (WFM).
- m. Koordinasi dengan rekan *customer care* terkait tunggakan.
- n. Laporan ke grup kawal *ncx* terkait *Standard Connector* (SC) *error* di *starklik*.
- o. Rekap *feesales Wifi Manage Service* (WMS) *freelance*.
- p. Cek order yang sudah dilakukan tarik *Last Mile Expansion* (LME).
- q. Cek *Standard Connector* (SC) yang belum bayar biaya psb.

r. Cek order yang sudah *billing completed*, lalu diinfokan kepada *sales* untuk dilakukan edukasi mengenai cara pemakaian *Wifi Manage Service* (WMS).

s. *Update email* dan *password Standard Connector* (SC) yang sudah *billing completed* di wpgen.

9. *Support 7*

Support 7 merupakan bagian strategi meningkatkan revenue perusahaan atau biasa disebut *cash, collection, current, mounth, rasio* (C3MR) yang memiliki tugas memeriksa tunggakan pelanggan pada *website billing* dan apabila ada pelanggan yang menunggak maka dilakukan penagihan melalui telepon dan apabila tidak aktif atau tidak ada jawaban maka dilakukan *visit* ke tempat pelanggan.

10. *Canvasser*

Canvasser memiliki tugas kerja di lapangan yang menawarkan produk *Wifi Manage Service* (WMS), melakukan penagihan kepada pelanggan, dan melakukan penjualan SSO dan *voucher*.

1.4.3. **Kondisi Permodalan**

PT. Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sebagian besar modal atau asetnya dimiliki oleh pemerintah sebesar 52,09% sedangkan sisanya sebesar 47,91% dikuasai oleh publik.

1.4.4. **Kegiatan Usaha**

Kegiatan Usaha Telkom Witel lebih fokus terhadap semua proses operasional dan infrastruktur yang berada di wilayah Bandung dan dari uraian tugas dan wewenang yang ada pada setiap divisi Telkom Witel, kegiatan instansi secara umum divisi yang ada dalam Telkom Witel adalah sebagai berikut:

1. Divisi *Access & Service Operation*

- a. Menganalisis dan mengidentifikasi kebutuhan pasar dan permintaan layanan teknis unit DC untuk memberikan dukungan operasi akses berdasarkan segmen pelanggan dengan optimal.

- b. Melakukan kegiatan operasi akses pada lingkup regional untuk mencapai OKPI sesuai target dan SLG.
 - c. Menganalisis data statistis gangguan dan kinerja perangkat jaringan akses dan pendukungnya untuk menyusun alternatif-alternatif penanganan operasional yang efektif dan efisien untuk mempublikasikannya melalui *knowledge management* atau media.
 - d. Mengelola pengalokasian *resources* perangkat jaringan akses secara efisien untuk memenuhi semua *work order* dari unit *distribution channel* (DC).
 - e. Membangun relasi dengan unit kerja dan *key person* (eksternal/internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan.
2. Divisi *Wholesale Acces Network*
- a. Mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan pasar dan permintaan layanan teknis *Other Licensed* (OLO) dan TGROUPO untuk memberikan dukungan operasi akses berdasarkan segmen pelanggan dengan optimal.
 - b. Melakukan kegiatan operasi akses pada lingkup regional untuk mencapai OKPI sesuai target dan *Service Level Guarantee* (SLG).
 - c. Menganalisis data statistis gangguan dan kinerja perangkat jaringan akses dan pendukungnya untuk menyusun alternatif-alternatif penanganan operasional yang efektif dan efisien untuk mempublikasikannya melalui *knowledge management* atau media.
 - d. Mengelola pengalokasian *resource* perangkat jaringan akses secara efisien untuk memenuhi semua *work order* dan unit *distribution channel* (DC).
 - e. Membangun relasi dengan unit kerja dan *key person* (eksternal/internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan.
3. Divisi *Acces Data Management*
- a. Melakukan pengelolaan *advaljar operation*.
 - b. Melakukan pengelolaan *integration system site* advaljar.
 - c. Melakukan pengelolaan *acces asset management*.

- d. Melakukan pengelolaan *Network Terminal Equipment* (NTE) *management*.
 - e. Melakukan pengelolaan *access performance*.
 - f. Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan.
4. Divisi *Access Maintenance & QE*
- a. Melakukan pengelolaan *access maintenance*.
 - b. Melakukan pengelolaan *quality enhancement*.
 - c. Melakukan pengelolaan *surveillance*.
 - d. Melakukan pengelolaan *logic Network Element* (NE) *ACCES*.
 - e. Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan.
5. Divisi *Digital Service & WIFI*
- a. Mengevaluasi kinerja penjualan secara periodim untuk mnegukur kinerja *channel sales* dan melaksanakan tindak lanjut peningkatan yang diperlukan dalam penjualan prosuk TELKOM (*Digital service and wifi*).
 - b. Melaksanakan penjualan produk TELKOM dengan kreatif untuk meningkatkan.
 - c. Memastikan target *sales* wilayah yang harus dicapai digunakan sebagai pedoman dalam mendesign dan menyediakan kebutuhan material promosi.
 - d. Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan.
6. Divisi *Customer Care*
- a. Mengimplementasikan kebijakan dan strategi penyelenggaraan layanan pelanggan (*customer service*) untuk menjamin penyelenggaran pelayanan melalui titik layanan/plasa memenuhi *standard* mutu pelayanan dan memiliki keunggulan.
 - b. Memastikan keluhan dan hak-hak pelanggan diselesaikan dan dipenuhi sesuai dengan komitmen dan standar mutu pelayanan.

- c. mengevaluasi kinerja pelayanan dan *usage product* secara periodik untuk mengidentifikasi dan menilai gap (kesenjangan) aspek-aspek layanan yang memerlukan pengembangan sesuai dengan kepentingan pasar (pelanggan, teknologi, dan bisnis).
- d. Melakukan pemutakhiran data dan informasi tentang pelanggan (termasuk pemberkasan dokumen) secara konsisten untuk menyajikan data dan profil pelanggan yang akurat dan aktual.
- e. Memastikan penyelenggaraan pembelajaran kepada pelanggan dan komunitas pelanggan dikelola secara efektif untuk meningkatkan *usage product*.
- f. Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan.

7. Divisi *Business Service*

- a. Menggunakan data *Billing Complate* (BC), *revenue*, target KM untuk menyajikan dan mengevaluasi *mapping Billing Complate* (BC) ke BAM dan merencanakan program tindak lanjut yang diperlukan.
- b. Menggunakan data *cust profile* dari BAM untuk menyajikan dan mengevaluasi *proffiling&account plan Billing Complate* (BC) dan merencanakan program tindak lanjut yang diperlukan.
- c. Menggunakan data kegiatan area & BAM untuk penyusunan usulan kebutuhan anggaran.
- d. Menggunakan standar *valueable proposal; customer request*; informasi *bidding* dari segmen; *customer profile; marketing policy & strategy*; skema bisnis *basic service & biz solution* dan mekanisme pengelolaan sinergi TelkomGroup untuk menyediakan dokumen pendukung *bidding/tender* yang lengkap dan akurat.
- e. Menggunakan hasil *sales & revenue, territory management plan, marketing & chann policy* untuk menyajikan dan mengevaluasi performansi BAM.
- f. Memastikan usulan inovasi BAM digunakan untuk penyajian dan penyusunan inovasi unit.

- g. Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan.
8. Divisi *Home Service*
- a. Menjalankan kebijakan dan strategi penjualan produk Telkom yang ditetapkan oleh perusahaan *demand* potensi area, *customer profiling*, dan ketersediaan alat produksi digunakan sebagai kajian/sumber data untuk mengeksekusi rencana penjualan (*sales plan*) dan promosi *home service*.
 - b. Mengevaluasi kinerja penjualan secara periodik untuk mengukur kinerja *channel sales* dan melaksanakan tindak lanjut peningkatan yang diperlukan dalam penjualan produk TELKOM (*home service*).
 - c. Melaksanakan penjualan produk TELKOM dengan kreatif untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan pengguna produk TELKOM (*home service*).
9. Divisi Logistik dan *General Support*
- a. Menyajikan dokumen *Purchase Request* (PR)/ *Pra-Order* (PO)/ *Good Receipt* (GR) dengan melakukan evaluasi Nodin Pelimpahan Input v (PR)/ *Pra-Order* (PO) dan *Good Receipt* (GR) sehingga sesuai dengan tolak ukur yang berlaku.
 - b. Menyajikan laporan *Pra-Order* (PO) *outstanding*, pengadaan *in progress* sampai dengan akhir TW.
 - c. Menyajikan laporan verifikasi dan *updating* aset per TW.
 - d. Menyajikan laporan hasil pemenuhan kebutuhan sarana kerja regional dengan melakukan evaluasi justifikasi kebutuhan dan usulan penyiapan alat kerja dan sarana pendukung bekerjasama dengan *management building* terkait.
 - e. Menyajikan laporan eksekusi *Calender of Events* (COE) Witel.
 - f. Menyajikan laporan proses pengadaan dengan melakukan evaluasi terhadap justifikasi kebutuhan barang/jasa, justifikasi pengadaan barang/jasa, Surat Permintaan Penawaran Harga (SPPH), berita acara

- klarifikasi negosiasi, penetapan pemenang digunakan untuk menerbitkan *Pra-Order* (PO) ke vendor.
- g. mereview dokumen Berita Acara Uji Terima (BAUT) dan Berita Acara Serah Terima (BAST).
 - h. Memastikan hasil *create Purchase Request* (PR) ditindak lanjuti dengan melakukan *realese* PR untuk melakukan *keep* anggaran di SAP.
 - i. Memastikan justifikasi kebutuhan barang/jasa unit, harga referensi *Owner Estimate* (OE), dievaluasi untuk mengelola *procurement support*.
 - j. Memastikan pemenuhan kebutuhan sarana kerja Witel dengan mengkompulir, menghitung dan melaksanakan pengadaan kebutuhan sarana kerja karyawan secara cepat dan tepat.
 - k. Memastikan semua tagihan kontrak (*inbound outbound*) logistik di verifikasi dan terlaksana pembayarannya.
 - l. Menyajikan laporan *asset management* dengan mengunduh dan mengolah data SAP.
 - m. Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan.
 - n. Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja.

1.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan

Proses rekrutmen pegawai tetap di PT. Telkom meliputi beberapa tahapan, yaitu rekrutmen, seleksi, pembinaan serta penempatan. Setelah tahapan berikut terselesaikan maka calon pegawai tetap yang akan bekerja di PT. Telkom Indonesia akan mendapatkan beberapa kegiatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan meliputi :

- a. *In Class Training* (ICT).

- b. *On The Job Training* (OJT).
- c. Melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan penempatan pada masa karyawan dalam masa percobaan (KDMP).

Dari peserta yang telah di wawancara, program ini berlangsung selama 6 bulan dengan rincian program sebagai berikut.

- a. 2 minggu pertama untuk masa Bintal (Bimbingan Mental).
- b. 1 1/2 bulan untuk masa ICT (*in class training*).
- c. 1 1/2 bulan untuk masa OJT (*on the job training*).
- d. 3 bulan untuk KDMP (Karyawan Dalam Masa Percobaan).

Sedangkan proses rekrutmen pegawai tidak tetap di PT. Telkom Indonesia melalui tahapan yang sama namun tidak mendapatkan *On The Job Training* (OJT) setelahnya. Karena pegawai tidak tetap ini hanya bekerja sesuai dengan waktu dan periode yang sudah ditentukan.

Sebagai bentuk timbal balik atas pencapaian hasil kerja karyawan, diberikan gaji pokok dengan jumlah nominal yang berbeda yang disesuaikan dengan jabatannya. Bentuk kompensasi yang diberikan oleh perusahaan meliputi gaji pokok yang diterima oleh karyawan di tanggal 28 setiap bulannya. Selain itu terdapat kompensasi lainnya sebagai berikut.

- 1. Gaji Pokok.
- 2. Tunjangan Bonus.
- 3. Tunjangan Transportasi.
- 4. Tunjangan Hari Raya.

Penulis melakukan praktik kerja di PT. Telkom sesuai *job description* yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan, yaitu di bagian *offering call* divisi *Digital Service* dan *WIFI*. Pegawai yang bekerja pada divisi *Digital Service* dan *WIFI* berjumlah 10 orang yang memiliki jabatan dan pendidikan yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

TABEL 1. 1
JABATAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI DI DIVISI
DIGIITAL SERVICE DAN WIFI

Jabatan	Pendidikan
<i>General Manager</i>	<i>S2</i>
<i>Manager</i>	<i>S2</i>
<i>Assistant Manager</i>	<i>S2</i>
<i>Support</i>	<i>S1</i>
<i>Canvasser</i>	SMK

Sumber : wawancara pembimbing, 2023