# **LAPORAN AKHIR KEGIATAN GELADI WILAYAH TELEKOMUNIKASI (WITEL) BANDUNG**

*Laporan ini disusun untuk memenuhi syarat mata kuliah Geladi Program Studi  
 S1 Teknik Telekomunikasi Universitas Telkom*



Disusun Oleh :  
  
Adimas Fachri Ranunegoro (1101184289)

**S1 TEKNIK TELEKOMUNIKASI**

**FAKULTAS TEKNIK ELEKTRO**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

LAPORAN KEGIATAN GELADI 2020 UNIVERSITAS TELKOM

WITEL TELKOM BANDUNG

13 Juli 2020 s/d 21 Agustus 2020

Oleh:

Nama Mahasiswa : Adimas Fachri Ranunegoro

NIM : 1101184289

Program Studi : S1 Teknik Telekomunikasi

Fakultas : Teknik Elektro

Laporan Kegiatan Geladi ini telah diperiksa dan disetujui oleh perusahaan tempat melaksanakan Kegiatan Geladi 2020 dan Dosen Pembimbing untuk Memenuhi Persyaratan kriteria Penilaian Geladi Universitas Telkom Tahun Akademik 2019/2020.

Bandung, 21 Agustus 2020

Menyetujui,

Pembimbing Lapangan

**Pauline Olivia Anatri Putri, S.I.Kom., MBA**

NIK. 940011

# **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani serta petunjuk dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan isi dari laporan akhir kegiatan geladi ini.

Tujuan dari penyusunan laporan ini guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Geladi Program Studi S1 Teknik Telekomunikasi.

Penulis sampaikan terimakasih kepada seluruh pembimbing geladi yang bertempat di Witel Bandung, Bandung. Tak luput juga rasa terimakasih kepada kedua orang tua penulis.

Semoga laporan geladi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak, khususnya penulis dan Witel Bandung.

Bandung, 21 Agustus 2020

# **DAFTAR ISI**

[KATA PENGANTAR i](#_Toc48952066)

[DAFTAR ISI ii](#_Toc48952067)

[DAFTAR GAMBAR iii](#_Toc48952068)

[DAFTAR TABEL iv](#_Toc48952069)

[RINGKASAN 1](#_Toc48952070)

[BAB I PENDAHULUAN 2](#_Toc48952071)

[1.1 Latar Belakang 2](#_Toc48952072)

[1.2 Sejarah Singkat Perusahaan 3](#_Toc48952073)

[1.2.1 Logo Perusahaan 3](#_Toc48952074)

[1.3 Profil Witel Bandung 4](#_Toc48952075)

[1.3.1 Visi dan Misi Perusahaan 5](#_Toc48952076)

[1.3.2 Struktur Organisasi 5](#_Toc48952077)

[1.4 Rumusan Masalah 6](#_Toc48952078)

[1.5 Batasan Masalah 6](#_Toc48952079)

[BAB II TINJAUAN TEORI 7](#_Toc48952080)

[2.1 Unit *customer care* Witel Bandung 7](#_Toc48952081)

[2.1.1 Peran *customer care* khususnya *offering product* dalam organisasi ……..Witel Bandung 7](#_Toc48952082)

[2.2 Cara menawarkan produk/layanan Indihome yang baik melalui telepon 9](#_Toc48952083)

[2.3 Cara menyikapi komplain pelanggan melalui telepon 10](#_Toc48952084)

[BAB III PELAKSANAAN GELADI 11](#_Toc48952086)

[3.1 Rencana Kegiatan 11](#_Toc48952087)

[3.2 Pelaksanaan Geladi 11](#_Toc48952088)

[3.3 Hasil Geladi 12](#_Toc48952089)

[BAB IV PENUTUP 13](#_Toc48952090)

[4.1 Kesimpulan 13](#_Toc48952091)

[4.2 Saran 13](#_Toc48952092)

[DAFTAR PUSTAKA 15](#_Toc48952093)

# DAFTAR GAMBAR

[Gambar ‎1.1 Logo PT. Telkom Indonesia, Tbk. 2](file:///D:\DATA%20KULIAH\%23%20GELADI\LAPORAN%20AKHIR%20KEGIATAN%20GELADI%20CUDAY.docx#_Toc15988100)

[Gambar ‎1.2 Struktur Organisasi Witel Bandung](file:///D:\DATA%20KULIAH\%23%20GELADI\LAPORAN%20AKHIR%20KEGIATAN%20GELADI%20CUDAY.docx#_Toc15988101) 5

[Gambar ‎2.1 Spreadsheet data pelanggan untuk offering](file:///D:\DATA%20KULIAH\%23%20GELADI\LAPORAN%20AKHIR%20KEGIATAN%20GELADI%20CUDAY.docx#_Toc15988103) 8

[Gambar ‎2.2 Beranda dari AppSister](file:///D:\DATA%20KULIAH\%23%20GELADI\LAPORAN%20AKHIR%20KEGIATAN%20GELADI%20CUDAY.docx#_Toc15988104) 9

# DAFTAR TABEL

[Tabel ‎3.1 Kegiatan selama Geladi 12](#_Toc15988217)

# **RINGKASAN**

Geladi merupakan salah satu mata kuliah di Universitas Telkom yang bertujuan untuk mendapatkan pengalaman kerja bagi mahasiswa Fakultas Teknik Elektro. Penulis merasakan banyak sekali manfaat dari kegiatan Geladi ini. Dalam dunia kerja, penulis merasakan bahwa menjadi pekerja disuatu instansi diperlukan pribadi yang bertanggung jawab, tepat waktu, disiplin, dan inovatif. Selain itu, penulis juga mendapatkan ilmu bagaimana cara menawaran layanan/produk Indihome yang baik dan benar.

Penulis juga menjadi paham akan peran *customer care* dalam suatu perusahaan dalam hal ini Witel Bandung.

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **Latar Belakang**

Geladi merupakan suatu mata kuliah yang dirancang untuk menciptakan pengalaman kerja bagi mahasiswa Fakultas Teknik Elektro Universitas Telkom yang telah menempuh perkuliahan selama 4 semester. Dengan melaksanakan Geladi, diharapkan mahasiswa dapat melatih diri untuk mengenal dan mencoba beradaptasi dengan ruang lingkup pekerjaan di lapangan untuk melengkapi proses belajar yang didapat di bangku kuliah.

Mahasiswa juga diharapkan dalam melaksanakan Geladi ini dapat menyesuaikan dengan keadaan dalam lingkungan kerja baik dari tata tertib, kerapihan, program studi, sopan santun dalam berbicara, dan prilakunya. Pelaksanaan Geladi ini tidak hanya difokuskan agar peserta didik menguasai sepenuhnya keterampilan, program studi, dan aspek-aspek kompetensi yang dituntut kurikulum, mahasiswa juga diharapkan dapat mengenal lebih dini dan mempunyai pengalaman bagaimana lingkungan di dunia kerja yang sesungguhnya yang menjadi dunianya kelak setelah menyelesaikan pendidikan.

Ilmu pengetahuan dan teknologi selalu berkembang dan mengalami kemajuan sesuai dengan perkembangan zaman dan cara berfikir manusia. Hingga saat ini kualitas sumber daya adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk ditingkatkan, khususnya di wilayah Indonesia. Kebutuhan akan sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang baik semakin dibutuhkan.

Oleh karena itu, menjadi tantangan tersendiri bagi mahasiswa Universitas Telkom untuk melakukan geladi dan memperoleh gambaran secara nyata mengenai lapangan kerja khususnya bidang telekomunikasi.

### **1.2 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Pada awalnya di kenal sebagai sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegrap atau dengan nama “JAWATAN”. Pada tahun 1961 Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Dan pada tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tanggal 14 November 1995 di resmikan PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai nama perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia.

### **Image result for sejarah telkom indonesia1.2.1 Logo Perusahaan**

Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Indonesia, Tbk

Sumber : telkom.co.id/sites/about-telkom/id\_ID/page/brand-guideline-logo-telkom-indonesia

.

Adapun arti dari logo pada perusahaan PT. Telkomunikasi Indonesia, Tbkt tersebut adalah:

1. Lingkaran

Simbol dari produk layanan dalam portopolio bisnis baru Telkom*.*

1. Tangan yang meraih keluar.

Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dana ekspansi keluar *Empowering*

1. Jemari tangan

Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat. *Assured.*

1. Kombinasi tangan dan lingkaran.

Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahaan dari awal yang baru. *Progresive.*

1. Telapak tangan

Simbol yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan. *Heart.*

## **1.3 Profil Witel Bandung**

Witel Bandung beralamatkan di Jl. Lembong No.11, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Witel Bandung menyediakan layanan seperti w*ifi corner*, i*nternet* indihome dan telepon rumah.

Unit *customer c*a*re* dimana tempat saya ditugaskan terbagi menjadi beberapa unit yang dapat dilihat pada diantaranya adalah unit *handling complain by order* yang melayani sistem dan *call center*, unit o*ffering product* dimana saya ditugaskan melakukan penawaran produk layanan Indihome kepada pelanggan, kemudian *revenue assurance* yang bertugas untuk menangani tiket laporan pelanggan.

### **1.3.1 Visi dan Misi Perusahaan**

Visi :

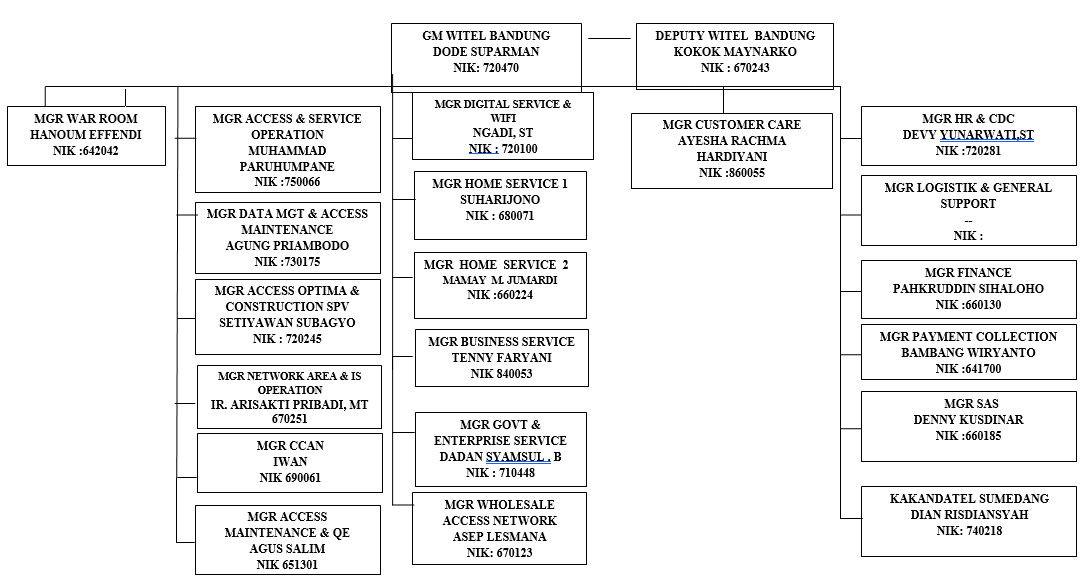
“Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.”

Misi :

1. Mempercepat pemangunan Infrastruktur dan *platform* digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kempuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik

## **1.3.2 Struktur Organisasi**

Berikut adalah struktur organisasi Witel Bandung :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Witel Bandung

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berikut adalah rumusan masalah untuk laporan Geladi :

1. Apa peran unit *customer care*  dalam organisasi Witel Bandung ?
2. Bagaimana cara menawarkan produk/layanan Indihome yang .baik dan benar melalui telepon ?
3. Bagaimana cara menyikapi komplain pelanggan melalui telepon ?

## **1.5 Batasan Masalah**

Agar penulisan laporan ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan, sehinggan mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Lokasi geladi yaitu PT. Telkom Indonesia Tbk unit *customer care,* Bandung
2. Pembahasan berkaitan dengan pelaksanaan geladi selama ditempatkan di PT. Telkom Indonesia Tbk unit *customer care,* Bandung

**1.6 Tujuan Pelaksanaan Geladi**

Adapun tujuan disusunnya laporan pelaksanaan Geladi ini untuk :

1. Memberikan salah satu bentuk laporan tertulis atas hasil akhir pelaksanaan Geladi yang dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa Fakultas Teknik Elektro, Universitas Telkom.
2. Untuk menyampaikan keadaan Kantor Witel Bandung secara garis besar.
3. Memberikan pengalaman praktik kerja sekaligus meningkatkan keterampilan dan wawasan baik dalam hal kompetensi *hardskill* maupun *softskill*.
4. Mempersiapkan mahasiswa dengan gambaran nyata dunia kerja sesungguhnya.

# **BAB II TINJAUAN TEORI**

## **2.1 Unit *customer care* Witel Bandung**

Unit *customer career* Witel Bandung merupakan bagian yang menangani secara langsung kepada pelanggan mengenai caring produk dan pelayanan Telkom seperti indihome, useeTV, dll. Bentuk pelayanan yang diberikan Telkom melalui Customer Care ini bisa melalui penawarn produk atau yang biasa disebut dengan *offering,* bisa dengan menginput laporan pelanggarn, ataupun memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan baru yang telah menggunakan produk Telkom. Sistem yang digunakan oleh Telkom Witel Bandung adalah dengan *caring online.*

### **2.1.1 Peran *customer care* khususnya *offering product* dalam organisasi Witel Bandung**

*Customer care* secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik (suzbiz, 2017). Layanan pelanggan (*customer care*) adalah salah satu *core value* Witel Bandung. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Untuk melaksanakan hal tersebut, kita perlu meningkatkan jumlah pelanggan yang kita miliki, dengan demikian kita dapat memelihara dan mempertahankan pelanggan kita seperti mendapatkan pelanggan yang baru. Jadi dalam hal memenangkan bisnis baru, kita juga perlu mempertahankan loyalitas pelanggan yang ada.

Ada beberapa ruang lingkup yang dilakukan unit *customer care* Witel Bandung untuk memelihara pelanggan, yaitu :.

* ***Caring***

Caring disini melakukan konfirmasi data pelanggan.

* ***Outbond Call***

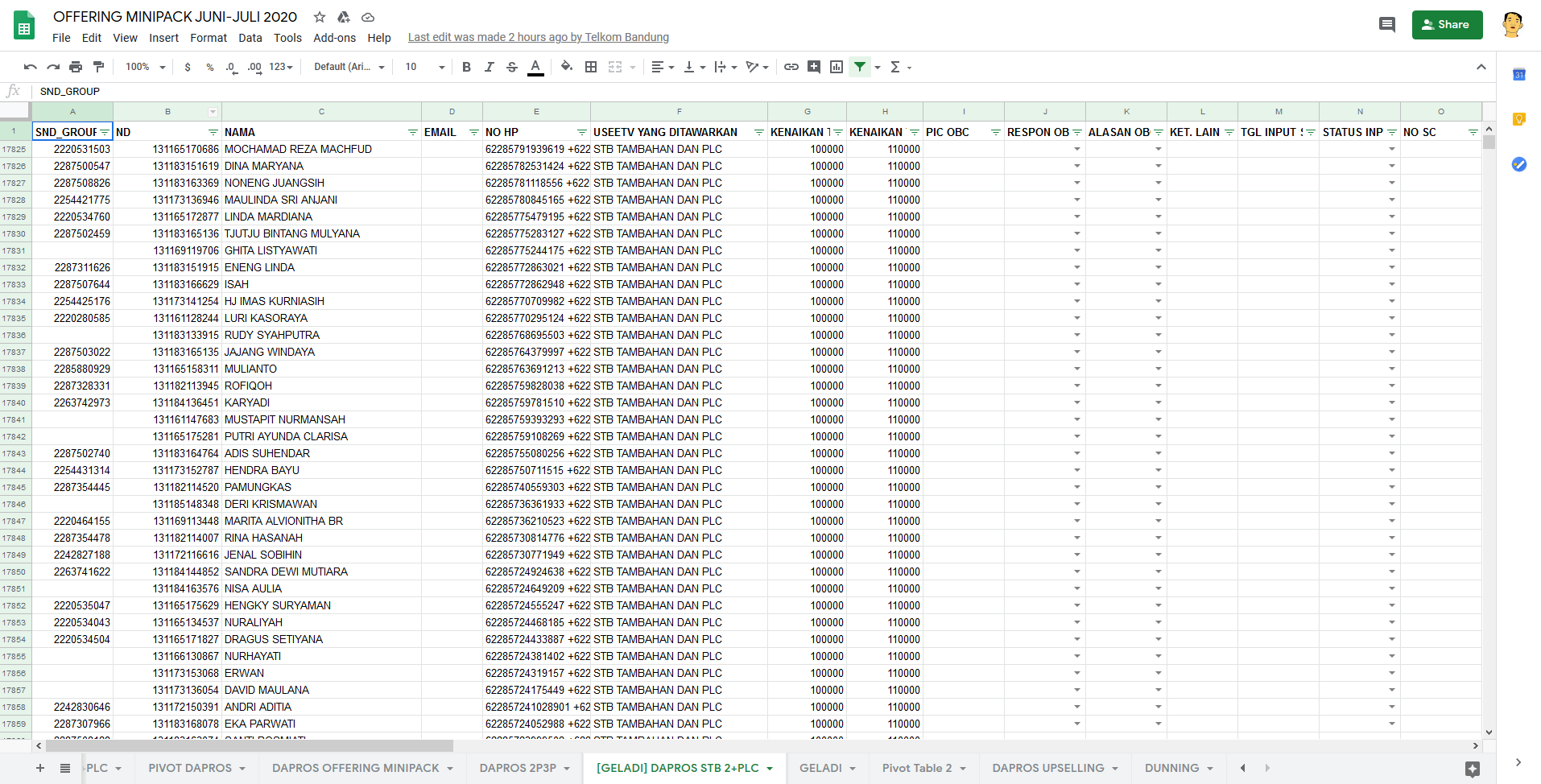
Caring yang dilakukan secara online menggunakan telepon.

* ***Handling complain by order* (sistem dan call center)**

Menerima laporan dari pelanggan baik itu keluhan maupun perubahan layanan.

* ***Offering* *Product***

Menawarkan produk produk baru dari Telkom kepada pelanggan secara online.



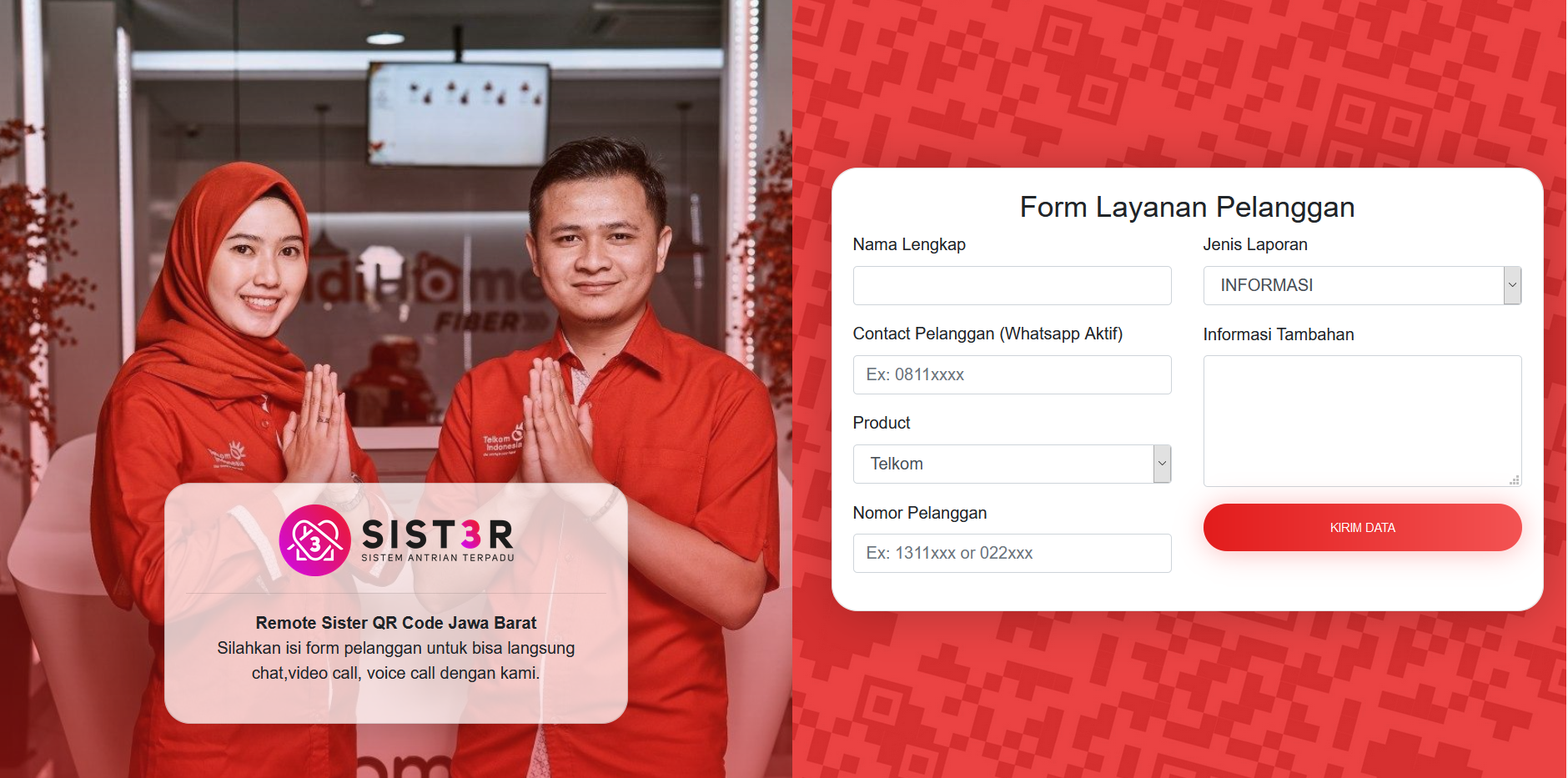
Gambar 2.1Spreadsheet data pelanggan untuk *offering*

Sumber : (Telkom Indonesia, 2020)data pelanggan via *google spreadsheet*

Microsoft Excel adalah aplikasi spreadsheet yang dikembangkan oleh Microsoft, di *customer care* *excel* digunakan untuk rekap data pelanggan baik itu untuk *offering* atau *handling complain*.

* ***Revenue Assurance* (tiket laporan)**

Melakukan input ke *AppSister* terkait laporan dari pelanggan baik itu keluhan maupun perubahan layanan.



Gambar 2.2 Beranda dari *AppSister*

Sumber : appsister.online

*AppSister* adalah aplikasi untuk input laporan dari pelanggan baik itu untuk perubahan layanan maupun keluhan terkait layanan Indihome.

### **2.2 Cara menawarkan produk/layanan Indihome yang baik dan benar melalui telepon**

Penawaran adalah keseluruhan jumlah barang yang tersedia untuk ditawarkan pada berbagai tingkat harga tertentu dan waktu tertentu. Peran penawaran sangat penting untuk Witel Bandung, karena dapat digunakan sebagai analisa ekonomi mikro. Penawaran juga dapat digunakan sebagai titik tolak bagi Witel Bandung. Dari penawaran akan dapat digunakan sebagai informasi pelanggan dan sebagai penyeimbang antara kuantitas yang diminta dan kuantitas yang ditawarkan dalam pasar yang kompetitif.

Untuk menawarkan produk/layanan Indihome yang baik dan benar khususnya melalui telepon. Awalnya penulis ditugaskan untuk menelfon 100 pelanggan setiap hari menggunakan *teks*. Dari situ penulis belajar banyak hal tentang penggunaan bahasa yang baik dan benar unutk melakukan *offering* kepada pelanggan. Produk/layanan yang kami *offering*

### **2.3 Cara menyikapi komplain pelanggan melalui telepon**

Komplain atau keluhan pelanggan adalah ekspresi atau ungkapan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterimanya, dalam hal ini penulis sering menerima keluhan pelanggan melalui telepon saat *offering product* indihome. Beberapa hal yang sering menyebabkan komplain pelanggan saat *offering product*  yaitu :

### **Kualitas layanan**

Kualitas produk adalah nadi sebuah bisnis. Seringkali penulis mendapatkan keluhan dari pelanggan mengenai kualitas layanan Indihome seperti gangguan layanan *internet* dan *speed* yang lambat.

* **Perubahan Harga Tiba- tiba**

Harga adalah hal yang sensitif untuk banyak pelanggan. Perubahan harga yang tipis mungkin tidak terlalu memberikan efek. Namun apabila perubahan harga sangat signifikan, seringkali pelanggan merasa marah dan kesal.

Untuk menyikapi komplain pelanggan melalui telepon, berikut hal-hal yang perlu diperhatikan dan dapat dilakukan :

1. Tetap tenang dan jangan mudah terpancing emosi.
2. Dengarkan apa yang konsumen sampaikan dan catat semua komplain pelanggan agar dapat menjadi bahan dokumentasi dan evaluasi.
3. Atur dengan baik intonasi bicara dan tetap sopan.
4. Cari cara untuk mencairkan suasana (minta maaf dan memberikan harapan agar solusi segera terselesaikan).
5. Jangan menjanjikan hal yang tidak mungkin bisa dipenuhi.
6. Minta bantuan yang lebih berpengalaman atau apabila pembicaraan telah berubah kasar atau solusi yang tak terpecahkan.
7. Ucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan.

# **BAB III PELAKSANAAN GELADI**

## **3.1 Rencana Kegiatan**

Geladi serentak dimulai pada hari Senin, 13 Juli 2020. Program Geladi ini akan dilaksanakan selama 6 minggu yang berakhir pada tanggal 21 Agustus 2020. Unit dan pekerjaan yang akan dilakukan oleh peserta selama geladi ditentukan oleh pembimbing lapangan. Disini penyusun ditempatkan pada bagian c*ustomer care*.

## **3.2 Pelaksanaan Geladi**

|  |  |
| --- | --- |
| Minggu Ke-1 | * Pengenalan dengan Pembimbing Lapangan * Memahami peraturan apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan di area lingkungan kerja * Memahami *job desc* bagian *Customer Care* * Memahami apa yang disebut STB dan PLC untuk selanjutnya di tawarkan ke pelanggan * Melakukan penawaran STB Tambahan dan PLC Ke Pelanggan Melalui Telepon * Menginputkan data jawaban pelanggan setelah di tawarkan ke spreadsheet Witel * Melakukan Ticketing keluhan pelanggan yang sekiranya urgent ke https://qrcode.appsister.online/ |
| Minggu ke-2 | * Ikut melihat dan mempelajari pemasangan STB di daerah sartika dan sektarnya (wilayah witel Bandung) |

|  |  |
| --- | --- |
| Minggu ke-3-6 | * Melakukan penawaran STB Tambahan dan PLC Ke Pelanggan Melalui Telepon * Menginputkan data jawaban pelanggan setelah di tawarkan ke spreadsheet Witel * Menerima saran dan keluhan yang diberikan oleh pelanggan * Melakukan Ticketing keluhan pelanggan yang sekiranya urgent ke https://qrcode.appsister.online/ |

Tabel 3.1 Kegiatan selama Geladi

## **3.3 Hasil Geladi**

Hasil yang didapat selama melaksanakan kegiatan geladi di Witel Telkom Bandung adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana cara melakukan penawaran yang baik dan benar kepada pelanggan indihome
2. Mendapatkan pengalaman kerja kantor
3. Mengetahui apa saja keluhan yang sering dirasakan oleh pelanggan
4. Mengetahui sistem kerja di Witel Telkom Bandung khususnya unit *customer care*
5. Meningkatkan cara berkomunikasi dan etika yang baik terhadap karyawan maupun pelanggan

**BAB IV  
PENUTUP**

## **4.1 Kesimpulan**

Setelah pelaksanaan proses serta interaksi dalam kegiatan Geladi, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal antara lain :

1. Kegiatan Geladi merupakan kegiatan yang positif bagi mahasiswa Fakultas Teknik Elektro di Universitas Telkom karena dengan kegiatan ini dapat meningkatkan jiwa kompetisi mahasiswa.
2. Kegiatan Geladi merupakan kesempatan yang memberikan ruang kepada mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan sesuai dengan kompetensi masing-masing.
3. Kegiatan Geladi dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa sebagai calon tenaga kerja yang professional.
4. Praktik kerja industri sedikitnya memberikan pelatihan kepada mahasiswa untuk berpikir kreatif, dan inovatif serta berinisiatif dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
5. Perlu adanya sikap disiplin dan tanggung jawab pada masing-masing pekerja untuk memenuhi kewajibannya.

## **4.2 Saran**

Kegiatan geladi di harapkan mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama di bangku kuliah, mampu beradaptasi serta bersaing dengan dunia kerja sebenarnya. Ada beberapa hal yang harus di perhatikan kedepannya oleh pihak terkait agar proses geladi lebih baik, sesuai dengan tujuan dan sasaran yang di harapkan, yaitu :

* + 1. **Untuk pihak Kampus / Universitas :**

1. Untuk kedepannya, ketika sebelum Geladi dilaksanakan, hendaknya mahasiswa diberi pembekalan Geladi yang benar-benar matang, yang dimana bisa memberikan gambaran lebih jelas
2. bagaimana system dan cara kerja di instansi yang dipilih oleh mahasiswa untuk melaksanakan Geladi sehingga mahasiswa dengan mudah untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja.
3. Kepada para pembimbing dari pihak kampus kedepannya diharapkan sering memonitoring peserta Geladi dengan lebih serius dan rutin agar dapat terpantau setiap kegiatan yang dilakukan oleh peserta Geladi.
   * 1. **Untuk Mahasiswa :**
4. Mahasiswa harus mengikuti dan mematuhi aturan dengan baik yang berlaku di Instansi dan Kampus.
5. Mahasiswa diharapkan bisa lebih untuk mempersiapkan diri agar bisa beradaptasi di lingkungan kerja.
   * 1. **Pihak Instansi :**
        + 1. Pihak instansi sebaiknya menempatkan peserta geladi di bagian yang sesuai dengan jurusan mahasiswa bersangkutan.
          2. Pihak instansi sebaiknya menganggap mahasiswa peserta Geladi seperti karyawan sesungguhnya. Dengan demikian akan mudah untuk dapat menumbuhkan sikap dan sifat profesional terhadap diri mahasiswa.
          3. Memberikan sarana dan kontribusi sebaik-baiknya kepada peserta geladi dalam rangka mewujudkan SDM yang handal dan siap bersaing.

# **DAFTAR PUSTAKA**

suzbiz. (2017). *Apa itu layanan pelanggan yang baik*. Dipetik Agustus Kamis, 2020, dari https://subiz.com.vn/blog/apa-itu-layanan-pelanggan-yang-baik.html

Telkom Indonesia. (2020). *Tentang Telkomgroup*. Retrieved from Telkom Indonesia: https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat