

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**PROSES KERJA *ACCOUNT MANAGER* DALAM MEMBERIKAN  
LAYANAN INTERNET PADA DIVISI *GOVERNMENT AND ENTERPRISE  
SERVICE* DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK. WITEL  
YOGYAKARTA**

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini Disusun untuk Memenuhi Gelar Ahli Madya  
(A.Md) dalam Bidang Ilmu Komunikasi dengan Spesialis *Advertising*



**YUVIKO AYUDHIA PARAMASTRI HANDOKO**

**2017/AD/5219**

**PROGRAM STUDI PERIKLANAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI YOGYAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Dengan ini kami menyatakan bahwa laporan karya mahasiswa dengan:

Nama : Yuviko Ayudhia Paramastri Handoko

NIM : 2017/AD/5219

Jurusan : Periklanan

Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Yogyakarta

Telah selesai melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Yogyakarta. Jalan Yos Sudarso No. 9 Yogyakarta pada 1 Maret 2020 sampai 1 Mei 2020 di bagian *Account Manager*, dan telah menyelesaikan laporan dan siap disidangkan dengan judul: *Proses Kerja Account Manager dalam Memberikan Layanan Internet pada Divisi Government and Enterprise Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Yogyakarta.

Yogyakarta, 27 Agustus 2020

Widya Sekar Dwisari, M.A



# STIKOM

SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI  
Y O G Y A K A R T A

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul *Proses Kerja Account Manager* dalam Memberikan Layanan Internet pada Divisi *Government and Enterprise Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Yogyakarta, karya:

Nama : Yuviko Ayudhia Paramastri Handoko  
NIM : 2017/AD/5219

Telah disahkan dan dipresentasikan di hadapan dosen penguji / pembahasan jurusan / program studi Periklanan Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Yogyakarta pada:

Hari / tanggal : Kamis, 13 Agustus 2020  
Waktu : 10.00  
Tempat : Ruang Presentasi

Pembimbing / Penguji I

Penguji II



Mengesahkan  
Ketua STIKOM Yogyakarta

Mengetahui  
Kaprod D3 Periklanan

R. Sumantri Raharjo, S.Sos M.Si

Rike Tias Permanis Sari, M.A

## **PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK**

Nama : Yuviko Ayudhia Paramastri Handoko  
NIM : 2016/AD/5219  
Judul : Proses Kerja *Account Manager* dalam Memberikan Layanan Internet pada Divisi *Government and Enterprise Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis yang saya buat berupa laporan ini bersifat orisinal, murni karya saya, merupakan diskripsi atas latihan kerja profesional selama saya menempuh Praktik Kerja Lapangan di Dinas Komunikasi dan Informatika Gunungkidul dengan bimbingan dosen pembimbing.
2. Karya ini bukan plagiasi (copy paste) karya orang lain, kecuali yang saya kutip seperlunya untuk mendukung argumentasi yang saya buat, dan kemudian saya cantumkan sumbernya secara resmi dalam daftar pustaka laporan sebagai rujukan ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti saya melakukan tindakan plagiasi dan pelanggaran etika akademis, yang secara sah dapat dibuktikan berdasarkan dokumen - dokumen yang terpercaya keasliannya oleh pimpinan STIKOM, maka bersedia dicabut gelar atau hak saya sebagai Ahli Madya Komunikasi, yang kemudian di publikasikan secara luas oleh STIKOM Yogyakarta.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Yogyakarta, 27 Agustus 2020

Yuviko Ayudhia Paramastri H.

## **MOTTO**

“Untuk menjadi sukses bukanlah hal yang instan. Sukses butuh yang namanya usaha. Setiap usaha kecil yang dilakukan harus dengan sepenuh hati, dan jangan pernah berhenti untuk melakukan usaha tersebut sebelum kamu mencapai tujuanmu.”

“Cara menciptakan kesempatan yaitu dengan mempersiapkan dirimu untuk bertemu dengan kesempatan itu sendiri.  
Tidak ada sebuah kesempatan yang datang secara dengan kebetulan, karena adanya kesempatan selalu dibarengi dengan adanya usaha.”

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mempersembahkan laporan Tugas Akhir Praktik Kerja Lapangan ini kepada:

1. Allah AWT. atas segala limpahan rahmat dan ridhonya, sehingga diberikan kemudahan dan dicukupkan ilmu.
2. Keluarga tercinta. Terutama Papap, Mamam, Dea dan Arik yang selalu mendoakan, menyemangati dan membantu penulis sehingga penulis dapat selalu semangat untuk segera menyelesaikan laporan.
3. Mpus, Milo, Mochi, Miyo dan Mayo, kucing-kucingku sayang, yang suka jalan diatas laptop setiap buat laporan, tapi gak bisa marah.
4. Hamas, *support system* terbaik. Mau anter kemanapun asal semangat dan senang bikin laporannya. Semoga tahun depan cepat nyusul dan lancar.
5. Dosen pembimbing, Mbak Sekar, yang sangat-sangat baik dan sabar dalam membimbing dan membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
6. Dosen *Advertising*. Penulis mengucapkan banyak terima kasih karena sudah memberikan ilmu dengan sebaik-baiknya, sehingga menjadi bekal penulis untuk meraih cita-cita.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Proses Kerja *Account Manager* dalam Memberikan Layanan Internet pada Divisi *Government and Enterprise Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Yogyakarta” dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih tersebut penulis haturkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kemurahan nikmat dan anugerah-Nya.
2. Keluarga yang selalu memberikan doa serta dukungan.
3. R. Sumantri Raharjo, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Yogyakarta.
4. Rike Tias Permanis Sari, M.A selaku Ketua Program Studi Advertising.
5. Widya Sekar Dwisari, M.A selaku dosen pembimbing yang telah sabar membantu dan membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
6. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga adanya laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi pihak lain yang berkepentingan dan bagi pembaca.

Yogyakarta, 27 Agustus 2020

Penulis

Yuviko Ayudhia Paramastri H.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	3
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	3
E. Waktu dan Tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	4
F. Metode Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	4
BAB II KERANGKA KONSEP .....	6
A. Penegasan Judul .....	6
B. Kerangka Konsep.....	6
B.1. <i>Account Manager</i> .....	6
B.1.1. Tugas <i>Account Manager</i> .....	7
B.1.2. Hal-hal yang harus dimiliki <i>Account Manager</i> .....	8
B.1.3. Proses Kerja Pemasaran .....	10
B.2. Pemasaran.....	11
B.3. Presentasi.....	12
B.3.1. Persiapan Dasar Melakukan Presentasi .....	14
B.4. Negosiasi .....	15
B.5. Peran Eksternal dan Internal.....	17
BAB III DESKRIPSI PERUSAHAAN .....	18
A. Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia.....	18
B. Riwayat Telkom Group.....	21
C. Tujuan, Visi dan Misi.....	26
D. Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia.....	26
E. Produk-Produk PT. Telkom Indonesia .....	28
F. Penghargaan PT. Telkom Indonesia .....	29
G. Divisi <i>Business, Government and Enterprise Service</i> .....	34
BAB IV KEGIATAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	35
B. Pembahasan.....	55
B.1. <i>Account Manager</i> dalam Divisi GES di PT. Telkom.....	55
B.2. Proses Kerja <i>Account Manager</i> Divisi GES di PT. Telkom .....	56
B.2.1. Proses Kerja <i>Account Manager</i> dalam Menangani Klien KPPD Kabupaten Sleman (Samsat Sleman) .....	56



B.2.1.1. Internal.....	56
B.2.1.2. Eksternal.....	61
B.2.2. Proses Kerja <i>Account Manager</i> dalam Menangani Klien Polda D.I. Yogyakarta .....	62
B.2.2.1. Internal.....	63
B.2.2.2. Eksternal.....	65
B.2.3. Proses Kerja <i>Account Manager</i> dalam Menangani Klien Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta .....	66
B.2.3.1. Eksternal.....	66
B.2.3.2. Internal.....	67
B.2.4. Proses Kerja <i>Account Manager</i> Selama Pandemi Covid-19 ( <i>Work     From Home</i> ) .....	68
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran-saran.....	78
B.1. Saran untuk PT. Telkom Yogyakarta .....	78
B.2. Saran untuk Akademik .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	80
GLOSARIUM .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Growth Through Disruption</i> .....	21
Gambar 2. Fase 1.....	22
Gambar 3. Fase 2.....	22
Gambar 4. Fase 3.....	23
Gambar 5. Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Yogyakarta.....	26
Gambar 6. Form Kontrak Berlangganan.....	45
Gambar 7. Form Tel.2b.....	46
Gambar 8. Form Kontrak Amandemen.....	47
Gambar 9. Form Surat Perintah Kerja.....	48
Gambar 10. Form Berita Acara Siap Operasi (BASO).....	49
Gambar 11. Gdoc Order OGP GES YK.....	50
Gambar 12. Form <i>Account Manager</i> (AM).....	51
Gambar 13. <i>e-Payment</i> .....	52
Gambar 14. NCXTools.....	53
Gambar 15. Starclick.....	53
Gambar 16. Kontrak berlangganan Samsat Sleman.....	57
Gambar 17. Input data Form AM Samsat Sleman.....	58
Gambar 18. Berita Acara Siap Operasi layanan VPN IP Samsat Sleman.....	60
Gambar 19. Tel.2b Polda DIY.....	64
Gambar 20. Webite PPDB Kota Yogyakarta.....	67
Gambar 21. Juknis PPDB SMP 2020.....	68
Gambar 22. SPK RSPAU dr.S Hardjolukito.....	70
Gambar 23. Kontrak berlangganan RSPAU dr.S Hardjolukito.....	71
Gambar 24. SPK KKPD DIY Kabupaten Kulon Progo Layanan Wifi ID.....	73
Gambar 25. SPK DPMPTT layanan Asinet <i>Lite</i> .....	75
Gambar 26. Kontrak amandemen DPMPTT.....	76

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Proses kerja internal <i>Account Manager</i> dalam perpanjangan kontrak untuk Samsat Sleman.....	54
Bagan 2. Proses kerja eksternal <i>Account Manager</i> dalam perpanjangan kontrak untuk Samsat Sleman.....	61
Bagan 3. Proses kerja eksternal <i>Account Manager</i> dalam membuat BASO untuk Samsat Sleman.....	61
Bagan 4. Proses kerja internal <i>Account Manager</i> dalam perpanjangan kontrak untuk Polda DIY.....	62
Bagan 5. Proses kerja internal <i>Account Manager</i> dalam pembuatan Tel.2b untuk Polda DIY.....	62
Bagan 6. Proses kerja eksternal <i>Account Manager</i> dalam perpanjangan kontrak untuk Polda DIY.....	65
Bagan 7. Proses kerja eksternal <i>Account Manager</i> dalam penawaran penambahan layanan untuk Polda DIY.....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Penghargaan.....	28
Tabel 2. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	35

## ABSTRAK

Tugas seorang *account manager* adalah sebagai jembatan antara perusahaan dan klien. Mereka menentukan kebutuhan klien dan memastikan perusahaan bisa menjawab kebutuhan tersebut. Jadi, tanggung jawab utama *account manager* adalah membina relasi dengan klien serta menyiapkan strategi, presentasi dan negosiasi.

*Account manager* mempunyai proses kerja dalam menangani klien sehingga dapat melayani klien dengan baik. Terdapat proses kerja secara internal (perusahaan) dan eksternal (klien). Proses kerja dari *account manager* mulai dari menemui klien, hingga mengurus administrasi.

Kompetisi bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk bekerja lebih keras dalam mempertahankan klien. *Account manager* di PT. Telkom bertanggung jawab penuh untuk memastikan agar klien terus menggunakan jasa dalam bisnis mereka.

Kata Kunci: Proses kerja, eksternal, intrernal, account manager, klien, Telkom.

## **ABSTRACT**

*The task of an account manager is as a bridge between the company and the client. They determine the needs of the client and ensure the company can answer that requirement. So, the main responsibility of account manager is to build relationships with clients and set up strategies, presentations and negotiations.*

*The Account manager has a working process in handling clients so they can serve clients well. There are work processes internally (the company) and external (client). The working process of the account manager starts from meeting clients, to managing the administration.*

*High business competition demands company to work harder in defending company's life. Account manager of PT. Telkom has a full response to make sure that the customers keep using their services.*

*Keywords: Work process, external, intrernal, account manager, client, Telkom.*