

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

PT. Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom melayani sambungan telepon kabel tidak bergerak *Plain Ordinary Telephone Service* ("POTS"), telepon nirkabel tidak bergerak, layanan komunikasi data, *broadband*, satelit, penyewaan jaringan dan interkoneksi, serta telepon seluler yang dilayani oleh Anak Perusahaan Telkomsel. Layanan telekomunikasi Telkom telah menjangkau beragam segmen pasar mulai dari pelanggan individu sampai dengan Usaha Kecil dan Menengah ("UKM") serta korporasi.

Untuk memperkuat penjualan dan pemasaran, PT Telkom juga membutuhkan seorang *Account Manager*, supaya memberikan solusi bisnis yang baik bagi pelanggan. Selain itu, tugas *Account Manager* sebagai jembatan antara perusahaan dengan pelanggan. Mereka menentukan kebutuhan pelanggan dan memastikan perusahaannya bisa menjawab kebutuhan tersebut. Jadi, tanggung jawab utama *Account Manager* adalah membina relasi dengan klien serta bekerja dengan tim *Government and Enterprise Service* (GES) untuk menyiapkan presentasi, dan promosi penjualan produk. *Government and Enterprise Service* (GES) menangani klien penting seperti kantor pemerintahan, kampus-kampus besar, maupun perusahaan besar.

Divisi *Government and Enterprise Service* berada dibawah divisi *Business, Government and Enterprise Service* (BGES) yang dibagi lagi menjadi dua divisi, yakni divisi *Business Service* (BS) dan *Government and Enterprise Service* (GES). Divisi *Business Service* menangani klien *small medium enterprise customer* atau perusahaan kecil, sedangkan divisi *Government and Enterprise Service* (GES) menangani *government customer* atau klien dari pemerintahan. Setiap divisi memiliki *Account*

*Manager* masing-masing, dan setiap *Account Manager* menangani beberapa klien dibidang yang sama.

*Account Manager* di PT.Telkom tugasnya sama dengan *Account Executive*, hanya penyebutannya saja yang berbeda. *Account Manager* menawarkan produk-produk berupa Wi-Fi, VPN IP, Astinet Lite, UseeTV, dan masih banyak lagi. Namun, dalam divisi *Government and Enterprise Service* kebanyakan melayani klien yang membutuhkan produk seperti *Wi-Fi*, VPN IP, Astinet *Lite*, UseeTV. Klien di divisi *Government and Enterprise Service* merupakan klien tetap dari pemerintahan maupun kampus-kampus besar, sehingga *Account Manager* harus selalu memberikan layanan yang terbaik, sehingga tiap tahunnya bisa memperpanjang kontrak berlangganan dan juga bisa menambah layanan baru seperti penambahan jumlah *bandwith*, Pasang Sambung Baru (PSB), tambahan layanan *channel* UseeTV, dan sebagainya.

Penulis memilih tempat PKL di PT. Telkom karena penulis ingin mempunyai pengalaman bekerja di perusahaan besar milik negara, sehingga tahu bagaimana cara kerja yang baik dan benar sebagai *Account Manager*. Penulis ditempatkan oleh PT. Telkom di divisi *Government and Enterprise Service* sebagai *Account Manager*.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengambil judul **Proses Kerja *Account Manager* dalam Memberikan Layanan Internet pada Divisi *Government and Enterprise Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Yogyakarta.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

**“Bagaimana Proses Kerja *Account Manager* dalam Memberikan Layanan Internet pada Divisi *Government and Enterprise Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Yogyakarta?”**

### **C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Tujuan penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) diantaranya adalah:

1. Penulis dapat merasakan secara langsung bagaimana bekerja dan mengetahui lingkungan kerja yang sebenarnya dalam suatu perusahaan.
2. Pengalaman langsung dalam menerapkan teori-teori yang sudah didapat selama menempuh pendidikan teori di kampus pada dunia kerja di lapangan.
3. Untuk mengetahui proses-proses kerja yang ada di dalam suatu perusahaan.
4. Menumbuhkan dan mengembangkan etos kerja penulis dan memupuk kemandirian dan kedisiplinan mahasiswa dalam menjalankan tugas.
5. Meningkatkan kemampuan penulis dalam menjalankan tugas-tugas bisnis yang terkait dengan bidang *Account Manager* dalam divisi *Government and Enterprise Service (GES)* di PT. Telkom.
6. Mengembangkan kemampuan mahasiswa untuk melakukan interaksi sosial dalam dunia kerja.

### **D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Berbagai manfaat hasil pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan antara lain sebagai berikut:

1. Dapat mengembangkan wawasan dari teori perkuliahan yang diperoleh
2. Memiliki pengalaman bersosialisasi dengan dunia kerja
3. Mengetahui kebutuhan lapangan kerja sehingga penulis dapat mempersiapkan diri sedini mungkin untuk memasuki dunia kerja.
4. Penulis dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan
5. Menambah wawasan penulis mengenai dunia industri, terutama sebagai *Account Manager* dalam divisi *Government and Enterprise Service (GES)* di PT. Telkom

## **E. Waktu dan Tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Praktik Kerja Lapangan di laksanakan pada:

### 1. Tempat

Nama : PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk  
Alamat : Jl. Yos Sudarso No. 9 Yogyakarta  
Telepon : Kantor (0274) 542600

### 2. Waktu

Waktu pelaksanaan : 1 Maret – 1 Mei 2020  
Jam Kerja : 08.00 – 17.00 (1 Maret – 18 Maret 2020)  
08.00 – 17.00 (Work from Home; 19 Maret  
– 1 Mei 2020)

## **F. Metode Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Metode yang digunakan untuk menempuh program Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah:

### 1. Persiapan

Metode ini dilakukan dengan menghubungi PT Telkom Indonesia untuk mengajukan surat magang, sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL). Selanjutnya, menunggu konfirmasi dari pihak PT Telkom untuk penempatan dan penjadwalan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telkom Indonesia.

### 2. Praktik

Untuk melengkapi data, dilaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan selama 2 bulan di PT Telkom Indonesia:

#### a. Observasi

Pengumpulan data dilakukan secara langsung di PT Telkom Indonesia. Memahami proses kerja yang dilakukan *Account Manager*, mulai dari menyiapkan berkas hingga proses bertemu pelanggan. Mengamati langsung proses terjadinya diskusi antara pihak PT Telkom Indonesia dengan pelanggan.

#### b. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan cara komunikasi langsung dengan pihak PT Telkom Indonesia. Melakukan tanya

jawab kepada *Account Manager* dan staff yang bekerja di PT Telkom Indonesia.

c. Praktik kerja

Dilakukan secara langsung di lapangan sebagai *Account Manager* dan didampingi oleh *Account Manager* dari pihak PT Telkom Indonesia. Mengunjungi klien, presentasi dengan klien, dan input data kontrak berlangganan.