

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT Telekomunikasi Indonesia adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi bagi penduduk Indonesia. Sebagai perusahaan satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia atau dapat disebut Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk cloud-based and server-based managed services, layanan e-Payment dan IT enabler, e-Commerce dan layanan portal lainnya.

PT. Telekomunikasi Indonesia ini dibagi menjadi 3 divisi besar diantaranya DES (Divisi Enterprise Service), DBS (Divisi Business Service), DCS (Divisi Consumer Service). Di kesempatan ini penulis mendapatkan kesempatan untuk melakukan penelitian di Divisi Business Service (DBS) yang berlokasi di jln. Gajah Mada No. 128 jember. Pada bagian Divisi Business Service (DBS) memiliki salah satu produk yaitu Delima Point.

Delima Point merupakan loket pembayaran yang lengkap dimana anda dapat melakukan Remittance (terima dan kirim uang) mengirim dan menerima uang dari dalam maupun dari luar negeri selain itu anda juga dapat melakukan berbagai transaksi pembayaran tagihan, pembelian voucher, pembelian tiket (airline dan Kereta Api), pembayaran donasi, dan ZIS (zakat, Infaq, shadaqoh). Aplikasi delima point dikeluarkan oleh PT Finnet Indonesia di bawah naungan PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) dan Bank Indonesia (BI) ini diharapkan mampu menjangkau masyarakat luas, termasuk unbankable person hingga ke pelosok negeri (financial inclusion) sehingga akan membantu menumbuhkan pemerataan perekonomian rakyat. Maka dari itu diperlukan sebuah Aplikasi

Delima yang dapat mengatasi permasalahan yang ada pada kehidupan sehari-hari seperti Pembayaran Tagihan Bulanan (Telepon Rumah, listrik/PLN, Speedy, Flexi Classy, Telkomsel Prabayar, TelkomVision, Indovision, Aora TV, Wom Finance), Pembayaran Zakat, Infaq dan Shodaqoh (ZIS), Top Up Voucher All Operator dan Game, beserta Pembayaran Tiket Kereta Api, Pesawat dan Travel. Seperti loket pembayaran yang lengkap aplikasi delima ini dapat menjadikan masyarakat menjadi pebisnis yang mandiri, sehingga dapat berkembang dan sukses.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penyelenggaraan kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini adalah :

1. Memberikan pengalaman melalui kegiatan Praktek Kerja Lapangan di instansi PT.TELKOM dengan cara menganalisa dan menyelesaikan permasalahan yang timbul di lokasi PKL berdasarkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
2. Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan mahasiswa dalam memecahkan masalah bidang pemasaran khususnya promosi serta bersosialisasi

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus penyelenggaraan kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini adalah :

Mengenalkan aplikasi yang Telkom DBS berikan kepada pelanggan maupun calon pelanggan untuk mengetahui produk dan layanan terbaru yaitu delima point kepada publik.

### **1.2.3 Manfaat**

Adapun manfaat kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini bagi mahasiswa adalah:

1. Memberikan gambaran kepada mahasiswa mengenai kondisi dunia kerja secara nyata.
2. Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sehari-hari di tempat Praktek Kerja Lapangan.

Adapun manfaat Kerja Praktek ini bagi instansi tempat PKL adalah mendekatkan dunia kerja dengan dunia akademis sehingga komunikasi serta kesenjangan menjadi lebih kecil.

### 1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Praktek Kerja Lapang ini dilaksanakan di PT Telikomunikasi Indonesia Distribusi Jawa Timur Area Jember jln. Gajah Mada No. 128 jember. Praktek Kerja Lapang ini dilaksanakan dalam jangka waktu pelaksanaan kurang lebih 3 bulan dimulai dari tanggal 3 Maret 2014 sampai dengan 31 Mei 2014. Untuk lebih detailnya di gambarkan pada table dibawah ini:

Tabel 1.1 Jadwal kerja Praktek Kerja Lapang

No	Hari	Jam kerja	Istirahat
1	Senin	07:30 – 16:30	11:30 – 14:00
2	Selasa	07:30 – 16:30	11:30 – 14:00
3	Rabu	07:30 – 16:30	11:30 – 14:00
4	Kamis	07:30 – 16:30	11:30 – 14:00
5	Jumat	08:00 – 17:00	11:00 – 14:00

### 1.4 Metode Pelaksanaan

#### 1.4.1 Pelaksanaan Pembimbingan Pembimbing Lapang

Metode yang dilaksanakan untuk Praktek Kerja Lapang adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Mahasiswa melakukan observasi tempat kerja praktek mengenai kondisi dan keadaan tempat kerja praktek.

2. Interview

Melakukan diskusi dan wawancara dengan pembimbing lapang atau pegawai yang terkait mengenai hal-hal yang berkaitan dengan aplikasi delima point untuk penerapan setiap transaksi dalam penggunaan aplikasi tersebut.

3. Studi pustaka

Mencari referensi tentang promosi dan sosialisasi untuk bertransaksi dengan para calon pelanggan. Memberikan gambaran tentang delima point dan mengajarkan cara penerapan transaksi dengan menggunakan Aplikasi delima point saat ini tanpa perlu proses integrasi.

4. Dokumentasi Buku Praktek Kerja Lapang Mahasiswa

Mahasiswa melaporkan kegiatan dan tugas sehari-hari di tempat Praktek Kerja Lapang dengan mengisi Buku Kerja Praktek Mahasiswa (BKPM) pada waktu Kerja Praktek.