



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

INTERNSHIP REPORT



APPLICATION OF TRANSLATION TECHNIQUES IN CUSTOMER SERVICE EMAIL RESPONSE TEMPLATES AT PT BAREKSA PORTAL INVESTASI

MUHAMAD HAIKAL

2308411006

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

ENGLISH FOR BUSINESS AND PROFESSIONAL

COMMUNICATION

BUSINESS ADMINISTRATION DEPARTMENT

DEPOK

2026



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PREFACE

First and foremost, the writer would like to express gratitude to God Almighty for His grace and blessings, which made it possible to complete this internship and finalize this report. This report was prepared to complete the sixth semester of the English for Business and Professional Communication study program. The completion of this report would not have been possible without the support and contributions of many individuals. Therefore, the writer would like to express gratitude to:

1. Farizka Humolungo, S.Pd., M.A., as the Coordinator of the English for Business and Professional Communication Study Program, for her guidance and support throughout the academic journey and the internship period;
2. Sujiwo Priambodo, S.E., M.M., as the academic supervisor, for his time, mentorship, and invaluable feedback throughout the preparation of this report;
3. Laela Sakina, as the company supervisor, for her guidance, trust, and direction throughout the internship at PT Bareksa Portal Investasi;
4. The writer's parents and family, for their prayers, moral support, and unwavering encouragement throughout both the internship and the report writing process;
5. Friends and fellows, for their companionship, encouragement, and assistance throughout this process.

The writer acknowledges that this report is far from perfect. Therefore, constructive feedback and suggestions are greatly welcomed for future improvement.

Tangerang, 5 April 2026

Muhamad Haikal



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

TABLE OF CONTENTS

LEGITIMATE FACE	i
PREFACE	ii
TABLE OF CONTENTS.....	iii
LIST OF FIGURES	v
LIST OF TABLES.....	vi
CHAPTER I INTRODUCTION	1
1.1 Background	1
1.2 Scope of Activities	3
1.3 Internship Period and Location	4
1.3.1 Internship Period.....	4
1.3.2 Internship Location	4
1.4 Objectives and Benefits	4
1.4.1 Objectives	4
1.4.2 Benefits.....	5
CHAPTER II LITERATURE REVIEW.....	6
2.1 Definition of Translation	6
2.2 Techniques of Translation.....	7
2.3 Business Communication in Customer Service	13
CHAPTER III IMPLEMENTATION RESULTS.....	15
3.1 Internship Unit.....	15
3.2 Internship Activities	16
3.3 Stages of the Translation Process	18



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.4 Translation Techniques in Customer Service Email Response Templates at PT Bareksa Portal Investasi	19
3.5 Identification of Challenges Encountered.....	27
3.5.1 Challenges in Performing Assigned Tasks	27
3.5.2 Solutions Implemented to Overcome the Challenges	28
CHAPTER IV CLOSING	29
4.1 Conclusion	29
4.2 Recommendations	30
4.2.1 For Students Preparing to Undertake an Internship	30
4.2.2 For Academic Institutions	30
4.2.3 For PT Bareksa Portal Investasi.....	31
REFERENCES	32
ATTACHMENTS.....	33

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LIST OF FIGURES

Figure 3.1 Organizational Structure of PT Bareksa Portal Investasi	15
--	----





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LIST OF TABLES

Table 3.1 Examples of the Established Equivalent Technique	19
Table 3.2 Example of the Modulation Technique	21
Table 3.3 Example of the Reduction Technique	21
Table 3.4 Example of the Amplification Technique.....	22
Table 3.5 Examples of the Transposition Technique	22
Table 3.6 Examples of the Description Technique.....	23
Table 3.7 Example of the Adaptation Technique	24
Table 3.8 Examples of the Borrowing Technique.....	25

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

CHAPTER I INTRODUCTION

1.1 Background

The development of financial technology (fintech) in Indonesia over the past few years has transformed the way people access investment services. Digital investment platforms have evolved from being merely an alternative option to becoming a primary choice for individuals managing their financial assets. This trend has directly contributed to a significant increase in the number of investors in Indonesia. According to data from The Indonesia Central Securities Depository (KSEI), the number of Single Investor Identification (SID) increased by approximately 37%, from 14.87 million in 2024 to 20.32 million by the end of December 2025. This figure included stock investors, which grew by 35% to 8.59 million; mutual fund investors, which increased by 37% to 19.17 million; and Government Securities (SBN) investors, which rose by 18% to 1.41 million. (KSEI, 2025). This growth reflects the expanding reach of Indonesia's investment fintech industry.

As the digital investment ecosystem continues to grow,, customer service has become one of the most critical components of fintech company operations. Fast, accurate, and professional communication between companies and customers plays a key role in building trust and customer loyalty. In the era of digital communication, email remains one of the primary customer service channels due to its formal and ability to create a documented record of communication. Therefore, the availability of well structured email response templates is essential for fintech companies to ensure efficient and consistent communication with customers.

PT Bareksa Portal Investasi, one of Indonesia's leading investment platforms offering mutual funds, stocks, Government Securities (SBN), and digital gold, serves not only domestic customers but also customers who communicate in



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

English. The presence of English speaking customers requires the company to provide service responses that are not only professional but also easily understood by English speakers. However, during the internship period, it was found that the customer service email response templates available at Bareksa were only provided in Indonesian. This situation created a service gap for customers who required communication in English, making the translation of email templates both necessary and urgent.

This need positioned translation as a practical solution. Newmark (1988) emphasized that translation serves as a bridge that enables the transfer of ideas, knowledge, and values from one community to another, while Catford (1965) defined translation as the process of replacing textual material in the source language with equivalent textual material in the target language. In the context of customer service, translation is not merely a matter of language transfer but also a process of ensuring that messages remain accurate, polite, and appropriate within a business communication setting. Achieving high quality translations requires a systematic approach through the application of translation techniques. According to Molina and Albir (2002), translation techniques refer to procedures applied to specific segments of a text to achieve equivalence between the source language and the target language.

During the internship program, the writer was assigned as a Customer Service Email Intern in the Customer Experience Division of PT Bareksa Portal Investasi. The responsibilities included assisting customers via email and translating customer service email response templates from Indonesian into English to accommodate English speaking customers. These tasks required the ability to select appropriate investment related terminology, simplify technical language, and communicate information professionally in accordance with customer service communication standards. This experience was closely aligned with the writer's academic background as a student of the English for Business and Professional Communication Study Program, specializing in Translation and Business



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Communication. Coursework in translation theory, translation techniques, intercultural communication, and formal writing significantly supported the completion of internship responsibilities. Therefore, this report was prepared to describe the application of translation techniques in customer service email response templates at PT Bareksa Portal Investasi as an example of the practical implementation of linguistic competence in a professional workplace setting.

1.2 Scope of Activities

The internship was conducted at PT Bareksa Portal Investasi within the Customer Experience Division, where the writer was assigned as a Customer Service Email Intern. The scope of activities included:

1. Handling customer issues related to the purchase and redemption of investment products.
2. Assisting customers with balance top-ups and transaction-related inquiries.
3. Processing account information updates and customer data changes.
4. Handling customer requests for tax reports.
5. Providing support for issues related to the Bareksa application.
6. Performing customer data entry and verification.
7. Responding to customer inquiries, complaints, and requests for information regarding Mutual Funds, Stocks, Government Securities (SBN), and Digital Gold through email and the help feature available in the Bareksa application.
8. Translating customer service email response templates from Indonesian into English to support the needs of English-speaking customers.
9. Monitoring and responding to customer reviews and inquiries across the company's digital channels, including Instagram, Google Play Store, and Apple App Store.

Through these activities, the writer was directly involved in customer service operations while applying translation and communication skills in a professional work environment.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Internship Period and Location

1.3.1 Internship Period

The internship was conducted for three months, from 5 January 2026 to 5 April 2026. All activities were carried out under a hybrid working arrangement, consisting of two days of Work From Office (WFO) and three days of Work From Home (WFH), following the company's operational hours from 08:00 a.m. to 05:00 p.m. Western Indonesia Time (WIB).

1.3.2 Internship Location

The internship was conducted at Bareksa Head Office, located at:

Company Name: PT Bareksa Portal Investasi

Address : Jalan Kemang Raya 14 A-B-C, Kelurahan Bangka, Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, 12730.

Application : Bareksa – Investment Super App

Instagram : @bareksa

Website : <https://www.bareksa.com/>

1.4 Objectives and Benefits

1.4.1 Objectives

The objectives of this internship were as follows:

1. To describe the process of translating customer service email response templates from Indonesian into English at PT Bareksa Portal Investasi.
2. To identify the translation techniques applied in translating customer service email response templates.
3. To produce English language email response templates that can be used as communication references for English speaking customers at PT Bareksa Portal Investasi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4.2 Benefits

The benefits gained from this internship are as follows:

1. For the writer, this internship provided an opportunity to apply translation and business communication knowledge in a professional working environment.
2. For the company, the availability of English language email templates enhanced the quality of customer service communication with English speaking customers.
3. For English speaking customers, email responses in English facilitated a better understanding of the company's investment products and services.
4. For the study program, this report serves as a reference for the application of translation practices within the fintech industry and professional business communication contexts.
5. For the general readers, this report provides insights into the role of translation in customer service within the technology based financial industry.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

CHAPTER IV CLOSING

4.1 Conclusion

The internship program at PT Bareksa Portal Investasi provided valuable and meaningful professional experience, particularly in the fields of customer service and translation. During the internship, the writer was involved not only in handling email support tickets and communicating with customers but also in translating customer service email response templates from Indonesian into English to support the needs of English speaking users. Through these activities, the writer gained a deeper understanding of the importance of using professional, communicative, and industry appropriate language in the digital financial services sector.

In the translation process, the writer applied eight translation techniques proposed by Molina and Albir (2002): established equivalent, modulation, reduction, amplification, transposition, description, adaptation, and borrowing. The application of these techniques helped produce translations that were accurate, natural, and easily understood by English speaking customers. The most frequently used technique was established equivalent because most of the templates contained investment related terminology and business correspondence expressions that already have standardized equivalents in English. Meanwhile, description, amplification, adaptation, and borrowing were employed to explain or retain Indonesian specific terms such as *WIB*, *SBN*, *e-KTP*, *AKSes KSEI*, and *Sub-Registry*. These findings indicate that customer service texts in the investment sector primarily require translation techniques that prioritize information accuracy, terminological consistency, and ease of comprehension rather than creative or expressive language. Furthermore, the translation process was carried out through several stages, including source text analysis, translation, editing, and proofreading, to ensure that the final output remained consistent and aligned with the company's communication standards.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Throughout the internship, the writer also encountered several challenges, including adapting to a dynamic work environment, managing a high volume of customer service tickets, and understanding investment terminology while identifying appropriate English equivalents. However, through effective communication with mentors and team members, independent learning, and research using reliable sources, these challenges were gradually overcome. Overall, the internship provided valuable learning experiences that enhanced both the writer's translation competence and readiness to work in a professional environment.

4.2 Recommendations

4.2.1 For Students Preparing to Undertake an Internship

Students who plan to undertake internships in customer service or the digital financial industry should develop strong communication and time management skills, as these work environments require accuracy, efficiency, and a high level of adaptability. In addition, students are encouraged to strengthen their understanding of investment concepts and basic financial service terminology to better understand organizational needs and effectively assist customers during their internship experience.

4.2.2 For Academic Institutions

The writer would like to express sincere appreciation to the English for Business and Professional Communication Study Program at Politeknik Negeri Jakarta for providing the knowledge and skills that greatly supported the successful completion of the internship. Courses such as Business Text Translation, Business Communication, and Professional Ethics for Translators provided a strong foundation for understanding investment related terminology, translating customer service email response templates, and demonstrating appropriate professional conduct in the workplace. Going forward, the writer hopes that learning materials related to business, finance, and professional industries will continue to be expanded and strengthened so that students can be better prepared to meet the evolving demands and challenges of the professional environment.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

4.2.3 For PT Bareksa Portal Investasi

The writer would like to express sincere gratitude to PT Bareksa Portal Investasi for providing the opportunity, experience, and learning environment throughout the internship period. The writer hopes that Bareksa will continue to foster a supportive environment for interns by providing meaningful learning opportunities, guidance, and practical work experience that aligns with the ongoing development of the digital industry and financial services sector.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

REFERENCES

- Catford, J. C. (1965). *A linguistic theory of translation* (Vol. 31). London: Oxford University Press.
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53272946/j. c. catford-a linguistic theory of translation-oxford univ. press 1965-libre.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53272946/j._c._catford-a_linguistic_theory_of_translation-oxford_univ._press_1965-libre.pdf)
- Guffey, M. E., & Loewy, D. (2020). *Business communication: Process and product* (9th ed.). Cengage Learning
- Molina, L., & Albir, A. H. (2002). *Translation techniques revisited: A dynamic and functionalist approach*. *Meta*, 47(4), 498–512.
<https://doi.org/10.7202/008033ar>
- Newmark, P. (1988). *A Textbook of Translation*. SHANGHAI FOREIGN LANGUAGE EDUCATION PRESS.
- Nord, C. (1997). *Translating as a Purposeful Activity: Functionalist Approaches Explained* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315760506>
- PT Bursa Efek Indonesia (BEI). (2025). *Menutup Tahun Penuh Prestasi, Pasar Modal Indonesia Optimis Menyongsong Tahun 2026*. IDX.
<https://www.idx.co.id/id/berita/siaran-pers/253>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ATTACHMENTS

1. Internship Acceptance Letter



PERJANJIAN PEMAGANGAN

Nomor : NO. 001/HRD/PPM/I/2026

Perjanjian Pemagangan ini (selanjutnya disebut sebagai "Perjanjian") dibuat pada hari ini, tanggal 5 Januari 2026 di Jakarta, oleh dan antara :

- Nama : **Ni Putu Kurniasari**
Jabatan : **Direktur**

Selanjutnya dalam Perjanjian ini disebut sebagai "**Pihak Pertama**".
- Nama : **Muhamad Haikal**
Tempat, Tgl Lahir : **Tangerang, 21 Agustus 2004**
Jenis Kelamin : **Laki-laki**
Pendidikan : **S1**
Alamat : **Jl. H. Yusuf, RT/RW: 001/009**
Kel. Paninggilan, Kec. Ciledug, Kota Tangerang
No. KTP : **3671062108040005** (fotocopy KTP terlampir)

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas namanya sendiri, selanjutnya dalam Perjanjian ini disebut sebagai "**Pihak Kedua**".

Selanjutnya **Pihak Pertama** dan **Pihak Kedua** secara bersama-sama disebut "**Para Pihak**" dan secara terpisah disebut sebagai "**Pihak**".

Selanjutnya Para Pihak setuju dan sepakat untuk tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

Perjanjian ini dibuat dengan maksud untuk memberikan program Magang di PT. BAREKSA PORTAL INVESTASI yang selanjutnya disebut "**Program**".

Program ini diatur dengan syarat dan kondisi sebagai berikut :

- Pihak Kedua** setuju untuk mematuhi semua ketentuan-ketentuan atau tata tertib yang berlaku di tempat **Pihak Pertama**, baik tertulis maupun tidak tertulis, selama menjalani Program.
- Pihak Kedua** menjalani Program dengan tugas CS Agent Non Voice Intern pada bagian Customer Experience.
- Program ini berlaku terhitung sejak tanggal 5 Januari 2026 dan akan berakhir pada tanggal 4 Juli 2026, kecuali ditentukan lain oleh **Pihak Pertama**.
- Pihak Kedua** bersedia untuk bekerja dengan jadwal *shifting* yang telah ditentukan oleh **Pihak Pertama**.



1

Jl. Kemang Raya 14A-C, Jakarta 12730 | Tel. 021 - 8060 4262

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(continued)

5. **Pihak Kedua** wajib melaksanakan tugas-tugas dalam rangka Program, dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan yang berlaku di Perusahaan, sebagaimana yang berlaku. Penilaian hasil magang akan dilakukan oleh **Pihak Pertama**.
6. Selama menjalani Program, **Pihak Pertama** akan memberikan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Uang saku sebesar Rp. 100.000; (terbilang Seratus Ribu Rupiah) nett/ hari.
7. **Pihak Kedua** wajib mengikuti hari dan jam kerja yang telah ditentukan oleh **Pihak Pertama**.
8. **Pihak Kedua** dapat mengakhiri Perjanjian ini secara sepihak sebelum jangka waktu Perjanjian berakhir, dengan memberitahukan terlebih dahulu secara tertulis kepada **Pihak Pertama**, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal pengakhiran Perjanjian yang dikehendaki.
9. Setelah selesai menjalani program dengan baik, **Pihak Kedua** berhak mendapatkan sertifikat sebagai bukti yang bersangkutan telah melakukan Program pada **Pihak Pertama**.
10. **Pihak Kedua** wajib merahasiakan semua data, keterangan, atau hal-hal lain yang menyangkut dan mengenai **Pihak Pertama**, dan **Pihak Kedua** sama sekali tidak akan membicarakan urusan **Pihak Pertama** dengan pihak lainnya. Perjanjian ini dapat diputuskan dengan segera apabila ketentuan ini dilanggar.
11. Perjanjian ini berakhir demi hukum, apabila jangka waktu Perjanjian sebagaimana tersebut dalam Perjanjian ini berakhir atau terjadi pemutusan Perjanjian oleh salah satu Pihak.
12. Dalam segala hal untuk tujuan apapun, **Pihak Kedua** tidak dianggap sebagai Pekerja **Pihak Pertama**.
13. Perjanjian ini telah dibaca dan dimengerti oleh kedua belah pihak serta ditanda tangani tanpa adanya unsur paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Pihak Pertama



Ni Putu Kurniasari
Direktur

Pihak Kedua



Muhamad Haikal



2. Internship Logbook

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
ADMINISTRASI NIAGA
Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864927, 7864926, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LOG BOOK BIMBINGAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

(Pembimbing Industri)

Nama Perusahaan/Industri : PT Bareksa Portal Investasi
Alamat : Jalan Kemang Raya 14 A-B-C Kelurahan Bangka,
Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, 12730.
Judul PKL : Penerapan Teknik Penerjemahan pada Templat Tanggapan
Email Layanan Pelanggan di PT Bareksa Portal Investasi
Nama Pembimbing Industri : Laela Sakina

Tanggal	Penjelasan Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
05 Januari 2026 - 09 Januari 2026	- Mengikuti proses pengenalan dan memahami alur kerja divisi Customer Experience, khususnya layanan pelanggan melalui email - Mempelajari tugas dan tanggung jawab Customer Service Email serta standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku - Melakukan pengenalan sistem kerja dan perangkat pendukung layanan pelanggan seperti Sociomile, Gmail Chat, dan sistem internal perusahaan	
12 Januari 2026 - 16 Januari 2026	- Menangani pertanyaan dan permintaan nasabah melalui email sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(continued)

	- Mempelajari produk investasi yang tersedia di Bareksa, seperti reksa dana, saham, SBN, dan emas digital Melakukan eskalasi kasus ke tim terkait melalui Gmail Chat untuk penyelesaian kendala nasabah	
19 Januari 2026 - 23 Januari 2026	- Merespons pertanyaan dan kendala nasabah terkait transaksi investasi - Mengidentifikasi jenis permasalahan transaksi seperti pembelian, penjualan, switching, withdrawal, dan top up - Berkoordinasi dengan tim operasional terkait penanganan kasus	
26 Januari 2026 - 30 Januari 2026	- Menangani nasabah terkait kendala aplikasi dan perubahan data akun - Mengikuti kegiatan evaluasi tim Customer Experience bersama tim terkait - Meningkatkan kecepatan dan akurasi respons sesuai standar KPI tim	
02 Februari 2026 - 06 Februari 2026	- Menyusun dan menyesuaikan templat tanggapan email untuk berbagai jenis pertanyaan nasabah - Menggunakan templat sebagai acuan untuk menjaga konsistensi dan efisiensi dalam merespons email - Menangani permintaan informasi produk investasi melalui email	
09 Februari 2026 - 13 Februari 2026	- Mengembangkan templat email berdasarkan jenis pertanyaan nasabah - Menyesuaikan gaya bahasa agar lebih komunikatif dan mudah dipahami oleh nasabah - Menangani kendala transaksi nasabah menggunakan sistem internal perusahaan	

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(continued)

16 Februari 2026 - 20 Februari 2026	- Memperbarui dan menyesuaikan templat tanggapan email sesuai kondisi operasional - Memastikan konsistensi informasi dalam setiap balasan kepada nasabah - Berkoordinasi dengan tim terkait dalam penanganan kasus yang memerlukan tindak lanjut	
23 Februari 2026 - 27 Februari 2026	- Menerjemahkan templat tanggapan email dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Inggris - Menyesuaikan istilah dan struktur kalimat agar sesuai dengan konteks layanan pelanggan - Mengikuti kegiatan evaluasi tim Customer Experience bersama tim terkait	
02 Maret 2026 - 06 Maret 2026	- Melanjutkan proses penerjemahan templat email untuk kebutuhan nasabah asing - Mempelajari penanganan pertanyaan dan keluhan nasabah melalui media sosial, play store, dan app store - Menanggapi direct message (DM) dan komentar di Instagram Bareksa	
09 Maret 2026 - 13 Maret 2026	- Menangani inquiry nasabah melalui email dan media sosial secara terintegrasi - Membalas ulasan pengguna aplikasi melalui Google Play Console - Meningkatkan pemahaman terhadap tone komunikasi di berbagai kanal digital	
16 Maret 2026 - 20 Maret 2026	- Menangani pertanyaan nasabah melalui email, Instagram, dan platform aplikasi	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(continued)

	- Membalas review dan feedback pengguna melalui Google Play Console - Menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik masing-masing media	
23 Maret 2026 - 27 Maret 2026	- Menerjemahkan dan menyempurnakan templat tanggapan email layanan pelanggan - Menyesuaikan hasil terjemahan dengan konteks komunikasi profesional Menerapkan templat dalam penyusunan balasan email kepada nasabah	
30 Maret 2026 - 05 April 2026	- Menangani pertanyaan nasabah melalui email, Instagram, dan platform aplikasi - Menggunakan templat tanggapan dalam merespons berbagai kebutuhan nasabah - Memastikan setiap respons sesuai dengan SOP dan menjaga kerahasiaan data nasabah	

Jakarta, 05 April 2026
Pembimbing Perusahaan/Industri,



Lyla Sakina
Supervisor



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

3. Internship Supervision Form

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
ADMINISTRASI NIAGA
Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864927, 7864926, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

FORM BIMBINGAN PKL
(DOSEN PEMBIMBING PNJ)

Judul PKL : Penerapan Teknik Penerjemahan pada Templat Tanggapan Email
Layanan Pelanggan di PT Bareksa Portal Investasi

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	Rabu, 04 Maret 2026	Revisi Bab 1	
2	Selasa, 07 April 2026	Revisi Bab 2	
3	Selasa, 26 Mei 2026	Revisi Bab 3	
4	Selasa, 26 Mei 2026	Revisi Bab 4	
5	Jum'at, 05 Juni 2026	Bimbingan Bab 1 - Bab 4	

Depok, 05 April 2026
Pembimbing,



Sujiwo Priambodo, S.E., M.M.
NIP. 198204262014041001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Internship Evaluation Form



PT Bareksa Portal Investasi
Jalan Kemang Raya 14 A-B-C, Kelurahan
Bangka, Kecamatan Mampang Prapatan,
Jakarta Selatan, 12730.

HASIL EVALUASI
(Pembimbing Perusahaan/Industri)

Nama Mahasiswa : Muhamad Haikal
NIM : 2308411006
Judul PKL : Penerapan Teknik Penerjemahan pada Templat Tanggapan Email
Layanan Pelanggan di PT Bareksa Portal Investasi

Nilai Praktik Kerja Lapangan

No.	Komponen Penilaian	Range Nilai	Nilai yang Dicapai
1.	Kemampuan Berbahasa Secara Lisan	10-20	19
2.	Kemampuan Berbahasa Secara Tulisan	10-20	19
3.	Kerja Sama	10-20	20
4.	Kedisiplinan	10-20	20
5.	Etika	10-20	20
Total Nilai (A)			98

Jakarta, 05 April 2026
Pembimbing Perusahaan/Industri,



(Laela Sakina)
Supervisor

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5. Sample Translation of a Customer Service Email Response Template at PT Bareksa Portal Investasi

Source Language (SL)	Target Language (TL)
Dengan hormat Bapak/Ibu Terima kasih telah mempercayakan Bareksa sebagai wadah investasi. Dapat kami informasikan perihal order pembelian Bapak/Ibu atas produk Reksa Dana xxx dengan nomor order xxx telah berhasil diverifikasi. Order tersebut akan diproses menggunakan NAV (tanggal/bulan/tahun). Unit akan terlihat pada menu Portofolio pada hari berikutnya maksimal T+2 hari kerja pada malam hari berdasarkan data yang kami terima dari Bank Kustodian dan sistem AKSes KSEI. Sebagai informasi tambahan, hari Sabtu, Minggu dan tanggal merah atau hari libur nasional tidak termasuk hari kerja. Sehingga tidak termasuk dalam estimasi waktu transaksi reksa dana dan update portofolio reksa dana. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.	Dear Sir/Madam, Thank you for trusting Bareksa as your investment platform. We would like to inform you that your purchase order for the [xxx] mutual fund product with order number [xxx] has been successfully verified. The order will be processed using the NAV of [date/month/year]. Your units will be visible in the Portfolio menu on the following day, at the latest by T+2 business days in the evening, based on data received from the Custodian Bank and the Securities Ownership Reference system. Please note that Saturdays, Sundays, and public holidays are not considered business days, and are therefore excluded from the estimated processing time for mutual fund transactions and portfolio updates. Thank you for your attention.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Source Language (SL)	Target Language (TL)
Dengan hormat, Bapak/Ibu Terima kasih telah mempercayakan Bareksa sebagai wadah investasi. Perihal pendaftaran akun Bareksa, Bapak/Ibu, kami informasikan bahwa proses pendaftaran telah berhasil dilakukan dan selanjutnya akan dilakukan pembentukan Single Investor Identification (SID) dalam waktu paling lambat 1x24 jam hari kerja. Selain itu, pendaftaran akun Bareksa Saham Bapak/Ibu saat ini sedang dalam proses verifikasi lebih lanjut oleh PT Ciptadana Sekuritas Asia. Proses verifikasi tersebut memerlukan waktu 3–5 hari kerja bursa (Senin–Jumat, tidak termasuk hari libur). Untuk pembuatan akun SBN, proses pendaftaran Bapak/Ibu telah kami terima dan saat ini sedang dalam tahap verifikasi serta pembentukan Sub-Registry di PT Bina Artha Sekuritas. Proses ini memerlukan waktu 2x24 jam hari kerja. Bapak/Ibu akan menerima email konfirmasi apabila Sub-Registry telah	Dear Sir/Madam, Thank you for trusting Bareksa as your investment platform. Regarding your Bareksa account registration, we would like to inform you that the registration process has been completed successfully. Your Single Investor Identification (SID) will be generated within a maximum of 1 business day. In addition, your Bareksa Stock account is currently undergoing further verification by PT Ciptadana Sekuritas Asia. This verification process will take 3–5 stock exchange business days (Monday–Friday, excluding public holidays). With regard to your Government Securities (SBN) account, we have received your registration, and it is currently in the process of verification and Sub-Registry formation at PT Bina Artha Sekuritas. This process takes 2 business days. You will receive a confirmation email once your Sub-Registry has been successfully registered by PT Bina Artha Sekuritas.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

berhasil didaftarkan oleh PT Bina Artha Sekuritas.

Mohon Bapak/Ibu dapat menunggu dan melakukan pengecekan secara berkala melalui aplikasi Bareksa.

Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

We kindly ask that you wait and check for updates periodically through the Bareksa app.

Thank you for your attention.



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA