



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR *UPGRADE SPEED* PELANGGAN INDIHOME PADA PT TELKOM WITEL BEKASI



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**RAFLESIANY
NIM: 1905311012
POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Diploma Tiga Politeknik

PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2022

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 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

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Raflesiany
NIM : 1905311012
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur *Upgrade Speed* Pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi

Depok, 19 Agustus 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Restu Jati Saputro S.Si., M.Sc

Dr. Eva Zulfa Nailufar., M.M

NIP. 198801142019031005

NIP. 195908261990032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Drs. Iis Mariam., M.Si
NIP. 196501311989032001



- 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

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Raflesiany
NIM : 1905311012
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : *Prosedur Upgrade Speed* Pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 19 Agustus 2022
Waktu : 10.15 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : **Restu Jati Saputro S.Si., M.Sc**
NIP. 198801142019031005

Penguji I : **Fortuna Zain Hamid, S.E., M. Si**
NIP. 195811201989032001

Penguji II : **Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si**
NIP. 198007112015041001



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul, **“Prosedur Upgrade Speed Pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi”**

Penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan syarat kelulusan untuk Diploma III di Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga. Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah agar mahasiswa dapat menerapkan ilmu pengetahuan dalam bentuk laporan kerja lapangan atau laporan karya ilmiah.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisannya, yang disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang ada pada dalam diri penulis. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dan terutama kepada:

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing, HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M. selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.
4. Restu Jati Saputro S.Si., M.Sc selaku dosen pembimbing materi tugas akhir yang dengan sabar dan tulus meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar, M.M. selaku dosen pembimbing teknik penulisan tugas akhir yang dengan sabar dan tulus meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan tugas akhir ini.



© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Seluruh dosen dan staff jurusan Administrasi Niaga yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Pak Seno Huri Pranoto selaku Manajer *Digital Sales* dan *Wifi* (DSW), Kak Natalia selaku Officer 2 *Digital*, Kak Aldy Yulawan selaku Staf Digi Agent, Kak Alvin selaku Staf Digi Agent, Kak Nabilla selaku tim *Customer Care*, Kak Wahyu selaku tim *Akses Service Operation* (ASO) dan seluruh karyawan *Digital Sales* dan *Wifi* (DSW) yang mengizinkan penulis dalam proses pengumpulan data selama melakukan praktik kerja lapangan.
8. Teristimewa kepada ibu, bapak, Esti Harra dan teman terdekat penulis ucapkan terima kasih atas doa dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
9. Sahabat serta teman-teman AB-6C, teman seperjuangan Administrasi Bisnis 2019, beberapa pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu, memberi semangat dan memotivasi dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang mendukung agar tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi. Demikian tugas akhir ini disusun oleh penulis agar dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Depok, 16 Agustus 2022

Penulis



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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Metode Analisis Data.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Prosedur.....	6
2.2 Manfaat Prosedur.....	7
2.3 Pengertian Administrasi.....	7
2.4 Fungsi Administrasi.....	8
2.5 Tujuan Administrasi.....	8
2.6 Pengertian Internet.....	9
2.7 Fungsi Internet.....	10
2.8 Sistem Informasi.....	10



© 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

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
3.1 Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	11
3.2 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	13
3.3 Produk-Produk PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.	13
3.4 Logo PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.	14
3.5 Struktur Organisasi Divisi <i>Digital Sales & Wifi</i> (DSW)	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	16
4.1 Prosedur <i>Upgrade Speed</i> Pelanggan Indihome pada PT Telkom Witel Bekasi	16
4.2 Hambatan Prosedur <i>Upgrade Speed</i> Pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi.....	28
BAB V PENUTUP.....	29
5.1 Kesimpulan.....	29
5.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN.....	32

**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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	14
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Digital Sales dan Wifi.....	15
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Upgrade speed Internet	17
Gambar 4. 2 Halaman DAPROS ADD ON CRM	19
Gambar 4. 3 Aplikasi Smartprofile	21
Gambar 4. 4 Aplikasi PCF	22
Gambar 4. 5 Web E-Payment.....	22
Gambar 4. 6 Template Script.....	23
Gambar 4. 7 Halaman DAPROS ADD ON CRM (Minat Upgrade)	24
Gambar 4. 8 Aplikasi Starclick	25
Gambar 4. 9 Web Speedtest.net	27
Gambar 4. 10 Aplikasi Speedtest.net	27

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	32
Lampiran 2 Melakukan melengkapi halaman DAPROS ADD ON CRM.....	33
Lampiran 3 Sosialisasi tentang kegiatan <i>upgrade speed</i> Internet	34





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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, ketergantungan terhadap akses internet pada masyarakat semakin meningkat. Keberadaannya tidak dapat dihindarkan, bahkan saat ini internet merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dan masyarakat dalam berkehidupan sehari-hari. Dalam perusahaan, internet dapat dikatakan sebagai nafas dari perusahaan, karena tanpa adanya internet perusahaan sulit untuk melakukan, mendapatkan atau mengolah data. Terutama di masa pandemi, di mana banyak kegiatan yang dilakukan secara *daring* atau *online* sehingga akses internet amat sangat penting dan diperlukan.

Semakin cepat akses internet, semakin cepat perusahaan mengakses, mengolah, mendapatkan dan mengirim data. Sehingga memiliki kecepatan internet yang maksimal menjadi salah satu tujuan utama perusahaan. Untuk itu diperlukanlah bagaimana upgrade internet, karena dengan kecepatan internet yang baik dan maksimal dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan. Maka, perusahaan dan individu berlomba-lomba untuk meng-*upgrade* internetnya menjadi lebih baik dan lebih cepat.

Di Indonesia, produk layanan provider internet rumah sudah banyak dijumpai dan sangat bervariasi diantaranya MNC Play, MyRepublic, Biznet, FirstMedia, Oxygen.id dan IndiHome. IndiHome merupakan produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yang terdiri dari tiga layanan komunikasi dan data dalam satu paket yaitu telepon rumah (voice), internet *on fiber* (high speed internet) dan layanan televisi kabel (USee TV dan IP TV). Telkom sendiri melabeli IndiHome sebagai paket *three in one*. Layanan kecepatan internet pada IndiHome cukup baik dan bervariasi dimulai dari 10 Mbps jika, ingin lebih cepat dapat meng-*upgrade* ke 20 Mbps sampai dengan 300 Mbps.



© 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

Tentunya dalam proses meningkatkan kecepatan internet atau *upgrade speed* ada prosedur serta tahapan yang harus dilakukan oleh divisi digital *sales* dan *wifi*. Dalam prosesnya, *upgrade speed* internet memerlukan ketelitian dalam penanganannya dan harus dilakukan sesuai dengan SOP perusahaan, sehingga dapat menghindari kesalahan dalam menjalankan prosedur tersebut. Proses pelaksanaan *upgrade speed* internet divisi digital *sales* dan *wifi* menggunakan beberapa aplikasi yaitu aplikasi SmartProfile, PCF, *E-payment* dan aplikasi *starclick*. Aplikasi yang digunakan yaitu untuk membantu dalam kegiatan administrasi kelengkapan data pelanggan dan selain itu juga sebagai sistem informasi untuk menampilkan besaran *speed* pelanggan, besaran tarif perbulan serta berfungsi untuk menaikkan *speed* pelanggan. Penggunaan beberapa software pendukung tersebut diharapkan dapat meningkatkan produktivitas atas kinerja staf dan mempercepat proses kegiatan *upgrade speed* internet, sehingga proses *upgrade speed* internet dapat berjalan dengan baik dalam pengerjaanya.

Mengingat prosedur *upgrade speed* internet sangat berkaitan dengan kepuasan dari pelanggan IndiHome. Oleh karenanya, dibutuhkan prosedur untuk memberikan arahan kepada pegawai mengenai rangkaian atau tahapan yang harus dilakukan dalam melakukan *upgrade speed* pelanggan IndiHome. Dengan adanya prosedur diharapkan pegawai dapat terbiasa dengan penggunaan sistem komputerisasi, aplikasi dan *software* yang digunakan. Selain itu, terdapat juga hambatan dalam prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menulis tugas akhir dengan judul “Prosedur *Upgrade Speed* Pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi”.



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

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi?
- b. Apa hambatan dalam prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dari laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Menjelaskan prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi.
- b. Menjelaskan hambatan di dalam prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak. Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Penulis melihat aplikasi mata kuliah administrasi dengan terlibat secara langsung dalam penanganan prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada divisi digital *sales* dan *wifi* yang dilakukan di PT Telkom Witel Bekasi.
- b. Penulis memberikan saran kepada perusahaan PT Telkom Witel Bekasi atas prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada divisi digital *sales* dan *wifi* dan meningkatkan kualitas kinerja dalam prosedur *upgrade speed*.



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

- c. Penulis berharap materi dari tugas akhir ini dapat menjadi referensi dan dapat menjadi acuan atau sumber informasi dan menjadi referensi mengenai prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada divisi digital *sales* dan *wifi*.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu:

- a. Observasi

Penulis mengumpulkan data dengan cara pengamatan. Penulis sebagai pelaku observasi bekerja sesuai dengan pedoman yang telah dibuat. Penulis terlibat dalam kegiatan prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi. Observasi ini dilakukan secara *offline* selama tiga bulan dimulai dari bulan Januari sampai April 2022.

- b. Wawancara

Penulis mengumpulkan data dengan mendapatkan informasi langsung dengan cara tanya jawab dengan Bapak Seno selaku Manajer Digital *sales & wifi*, Bapak Aldi selaku Staf Digital Agent dan Ibu Natalia selaku *Officer* 2 Digital. Bahwa daftar pertanyaan terlampir pada lampiran 1.

- c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data yang berkaitan dengan prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi secara *online* dan *offline* yang telah di izinkan oleh PT Telkom Witel Bekasi.

1.6 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan oleh penulis dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk menjelaskan prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi dari data yang telah didapat dan membandingkan dengan teori yang telah di Analisa.



1.7 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan pembahasan tugas akhir maka penulis mengelompokan sistematika penulisan ke dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjabarkan penjelasan dari dasar-dasar teori dalam pengertian prosedur, manfaat prosedur, pengertian administrasi, fungsi administrasi, tujuan administrasi, pengertian internet, fungsi internet dan sistem informasi.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menggambarkan mengenai gambaran umum perusahaan seperti sejarah, visi misi, produk, struktur organisasi divisi digital *sales & wifi* (DSW), serta informasi lainnya di dalam PT Telkom Witel Bekasi.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjawab rumusan masalah yaitu mengetahui prosedur dan hambatan pada kegiatan administrasi khususnya memaparkan prosedur *upgrade speed* internet pada divisi digital *sales & wifi* PT Telkom Witel Bekasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang berdasarkan dari pembahasan dan pemaparan teori-teori serta saran yang diharapkan dapat bermanfaat terhadap penulisan.

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

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang dijelaskan penulis pada bab IV dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mengenai prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi sudah berjalan dengan benar mulai dari membuka halaman DAPROS ADD ON CRM, melengkapi data pelanggan dengan menggunakan aplikasi, melakukan penawaran *upgrade speed* internet menggunakan telepon, input data pelanggan minat sampai dengan membuat rekap data pelanggan yang berminat untuk melakukan *upgrade speed* dan serangkaian prosedur lainnya yang berkoordinasi dengan staf *customer care* dan tim teknisi akses *service officer* (ASO) prosedur *upgrade speed* internet hasil kerjasama sehingga dapat tercapai seluruh tujuan perusahaan.
- b. Hambatan yang ada pada prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi yaitu aplikasi PCF sering *error* saat digunakan. Hal ini mengakibatkan terhambatnya prosedur *upgrade speed* terutama untuk melengkapi data pelanggan. Adapun penyebab aplikasi yang sering *error* dikarenakan yang menggunakan aplikasi/software tersebut bukan hanya divisi DSW pada PT Telkom Witel Bekasi, tetapi seluruh bagian di PT Telkom Indonesia.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5.2

Saran

Saran dari penulis terkait dengan hambatan yang dihadapi yaitu sebaiknya divisi digital *sales & wifi* (DSW) PT Telkom Witel Bekasi mempergunakan aplikasi CareNT sebagai aplikasi pendukung untuk cadangan, jika aplikasi PCF *error* ketika dipergunakan. Dengan menggunakan aplikasi cadangan diharapkan kegiatan dalam melakukan kelengkapan data pelanggan tidak terhambat dan berjalan efektif. Serta, mengingat kembali penggunaan aplikasi CareNT yang sudah dipergunakan pada PT Telkom Plaza sebagai aplikasi cadangan.



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



DAFTAR PUSTAKA

- Budiharjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP, Cetakan 1*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Irawan, R. 2018. *Prosedur Administrasi Penjualan Pada Usaha Jaya Teknika* Jakarta barat Jurnal Perspektif.
- Kamaluddin, I. H. A. dan Patta Rapanna, S. E. .2017. *Administrasi Bisnis*. Makasar: Sah Media.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pujiasri, Eny dkk. 2018. *Administrasi Umum*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahman, M. .2017. *Ilmu administrasi (Vol. 1)*. Makassar: Sah Media.
- Ridha, M., dan Fiorentina, L. 2021. *Prosedur Pengadaan Pelimpahan Wewenang Pada Divisi Pengelolaan Properti Dan Umum PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)*. Jurnal Administrasi Bisnis Terapan.
- Rosaliwati, I. 2013. *Memahami dan Terampil Melakukan Prosedur Administrasi*. Jakarta: PT Multi Kreasi Satu Delapan.
- Suprihanto, John. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tobing, 2019 *Pemanfaatan internet sebagai media informasi dalam kegiatan belajar mengajar*. Malang. IKIP Budi Utomo Malang.
- Tommy, 2019. *Perbedaan Minat Dalam Penggunaan Fungsi Internet Berdasarkan Tipe Kepribadian*. Jakarta: Universitas Tarumanegara.
- Windana, 2021. *Sistem informasi rekapitulasi jurnal kerja tata usaha*. Singosari: Jurnal Kerja Berbisnis.

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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi?
2. Apa saja aplikasi untuk menunjang keberlangsungan prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi?
3. Apa saja hambatan yang terjadi dalam prosedur *upgrade speed* pelanggan IndiHome pada PT Telkom Witel Bekasi?



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Melakukan melengkapi halaman DAPROS ADD ON CRM



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 milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Sosialisasi tentang kegiatan *Upgrade speed* Internet



**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