

**LAPORAN MAGANG**  
**DEPARTEMENT CUSTOMER CARE (CC)**  
**DI PT TELEKOMUNIKASI YOGYAKARTA**

**RINGKASAN MAGANG**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana**



**Disusun Oleh:**

**Anisa Cindya Prastiwi**

**1119 30725**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**  
**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

# HALAMAN PENGESAHAN

## TUGAS AKHIR

### LAPORAN MAGANG DEPARTEMENT CUSTOMER CARE (CC) DI PT TELEKOMUNIKASI YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:


**ANISA CINDYA PRASTIWI**  
**Nomor Induk Mahasiswa: 111930725**

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 16 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

#### Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

Penguji



Algifari, Drs., M.Si.

Yogyakarta, 16 Juni 2023  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

## ABSTRAK

Laporan Tugas Akhir Magang ini dibuat dengan tujuan untuk menjelaskan kegiatan magang yang telah dilaksanakan oleh penulis selama tiga bulan mulai dari tanggal 30 Januari 2023 sampai dengan 28 April 2023 di Plasa Telkom Yogyakarta, yang merupakan bagian dari PT Telekomunikasi Indonesia. Selama berlangsungnya kegiatan magang, penulis ditempatkan pada bagian *Customer Care*. Kegiatan magang dilakukan bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa STIE YKPN. Kegiatan dan ilmu yang saya dapatkan selama magang yaitu seperti mempelajari penginputan database melalui sistem, etika berbicara dengan pelanggan/orang lain, penyinkronan data melalui *Logbook Excel*, dan lain sebagainya seperti yang tertera di dalam isi Laporan Tugas Akhir ini. Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis menghadapi beberapa masalah dan hambatan yang ada. Dari kegiatan magang yang telah dilaksanakan, penulis memperoleh pengalaman baru di dunia kerja, mendapatkan relasi yang lebih luas, dan penulis berhasil mendapatkan banyak hal positif yang membantu penulis untuk memiliki nilai tambah (*added value*) didalam dirinya.

Kata kunci: Magang, PT Telekomunikasi, Manajemen, Akuntansi, Komunikasi, Etika.

## **ABSTRACT**

*This Internship Final Project Report was created with the aim of explaining the internship activities that have been carried out by the author for three months starting from 30 January 2023 to 28 April 2023 at Plasa Telkom Yogyakarta, which is part of PT Telekomunikasi Indonesia. During the course of the internship, the author is placed in the Customer Care section. The internship activities are carried out with the aim of fulfilling one of the graduation requirements for STIE YKPN students. The activities and knowledge that I got during the internship were like learning how to input databases through the system, the ethics of talking to customers/other people, synchronizing data through the Excel Logbook, and so on as stated in the contents of this Final Project Report. During carrying out the internship activities, the author faced several problems and obstacles. From the internship activities that have been carried out, the author gains new experience in the world of work, gains wider relations, and the author succeeds in getting many positive things that help the writer to have added value within herself.*

*Keywords: Internship, PT Telekomunikasi, Management, Accounting, Communication, Ethics.*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## LATAR BELAKANG

Kegiatan Magang adalah proses untuk mengajarkan orang tentang cara bekerja di dunia nyata sehingga mereka yang berpartisipasi di dalamnya dapat melatih keterampilan di tempat kerja (Sumardino 2014). Studi Lapangan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja, wawasan, dan pelatihan bagi mahasiswa. Hal ini dilakukan agar mahasiswa dapat mengimplementasikan pengetahuan ditransfer dari inisiatif perkuliahan ke dunia kerja. Selain itu, diantisipasi bahwa magang kampanye ini akan memungkinkan guru untuk memberikan kontribusi untuk perusahaan/institusi tersebut.

Persiapan magang dimulai dengan melakukan survei terhadap beberapa perusahaan atau instansi yang dapat menerima mahasiswa magang. Dari berbagai perusahaan atau instansi yang disurvei, penulis memutuskan untuk memilih PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Yogyakarta sebagai tempat pelaksanaan magang. Kegiatan magang ini bertempat di kantor PT. Telekomunikasi, Tbk. Witel Yogyakarta Jl. Yos Sudarso No. 9 (Kota Baru), Yogyakarta dan dilaksanakan dari tanggal 30 Januari 2023 hingga 28 April 2023.

## SEJARAH PERUSAHAAN

Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia berdiri sejak tahun 1882, ketika Indonesia masih menjadi koloni Inggris, dan didirikan sebagai bisnis skala kecil menawarkan layanan pos dan telegraf. Pemerintah Hindia Belanda meningkatkan infrastruktur komunikasi hingga ke tingkat Post Telegraaf Telefoon (PTT) di Belakangan. Pada tanggal 23 Oktober 1856, sistem telegraf pertama berdasarkan elektromagnetisme yang dapat menghubungkan Jakarta (Batavia) dan Bogor (Buitenzorg) diperkenalkan mulai beroperasi.

PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) mengubah identitasnya dari perusahaan yang sebelumnya hanya menyelenggarakan layanan teleponi dan telegrafi berbasis komunikasi,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

informasi, media, dan pendidikan tinggi (TIME). Telkom akan melakukan perubahan akibat perubahan ini, antara lain kepercayaan baru dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan catchphrase “*The World in Your Hand*”. Saat ini, Telkom berkembang menjadi bisnis yang melayani kebutuhan komunikasi baik darat maupun udara. Selain itu, Telkom akan mulai beroperasi di area televisi premium, super portal, internet broadband, dan layanan lainnya. Dan itu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan generasi berikutnya di pasar digital.

Pada tahun 2013, PT. Telekomunikasi Indonesia beroperasi di sepuluh negara berbeda, termasuk Australia, Hong Kong, Makau, Timor-Leste, Malaysia, Taiwan, dan Amerika Serikat. Inisiatif lainnya dimulai pada tahun 2014 melalui anak perusahaan Telkom, operator pertama yang menawarkan layanan 4G dalam skala komersial.

## VISI DAN MISI PERUSAHAAN

Setiap bisnis atau organisasi memiliki semacam jalur atau landasan yang jelas untuk mengejar dan memajukannya. Maka perlu adanya visi dan misi sebagai landasan atau pedoman untuk memahami hakikat organisasi atau bisnis yang bersangkutan. PT Telecom Indonesia. Mengusung Visi Yaitu “*Menjadi pilihan utama untuk memajukan masyarakat*”.

PT. Telekomunikasi Indonesia juga membuat misi untuk menjunjung tinggi visi yang telah dibuat. PT. Spesifikasi Telekomunikasi Indonesia misalnya antara lain:

- 1. Memastikan infrastruktur dan platform digital yang dibangun sehat secara finansial dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.*
- 2. Mengembangkan talenta digital yang akan membantu meningkatkan kemampuan digital dan tingkat adopsi mata uang digital.*
- 3. Menyelenggarakan ekonomi digital untuk memberikan pengalaman online terbaik kepada pelanggan.*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## AKTIVITAS MAGANG

### A. Memberikan dan Menerima Layanan Informasi

Selama melaksanakan magang di Plasa Telkom Yogyakarta, peserta magang bersiaplah untuk dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan tempat kerja Anda dan dengan cepat menangani tugas apa pun yang diberikan perusahaan kepada Anda. Peserta magang berkesempatan untuk memberikan dan menerima layanan informasi dari pelanggan. Untuk nomor pelanggan yang akan ditawarkan produk-produk dan jasa dari Plasa Telkom sudah tersedia di *Logbook Excel* dari Plasa Telkom yang diberikan kepada peserta magang untuk menghubungi setiap pelanggan yang nomornya sudah tercantum di *Logbook Excel* tersebut, dan penggunaan alternatif untuk menghubungi pelanggan yaitu dengan 2 cara:

1. Menghubungi pelanggan untuk menawarkan produk, jasa dan penyinkronan database melalui telepon yang sudah disediakan oleh Plasa Telkom.
2. Melalui nomor telepon dan whatsapp yaitu dengan membeli baru kartu telkomsel dan beralih membuat akun bisnis (*whatsapp business*).

Tempat untuk melayani pelanggan di Plasa Telkom ini disebut *Backroom*, *Backroom* Plasa Telkom ini merupakan salah satu unit bagian dari Plasa Telkom yang penting untuk melayani pelanggan/pelanggan, untuk itu backroom wajib memiliki misi yang sesuai dengan standar pada pelayanan Telkom, yaitu: tulus, ramah, ikhlas, cepat, mudah, dan pasti.

### B. Melakukan Input Database

Peserta magang juga diberikan kesempatan lain yaitu melakukan penginputan database, penginputan database menggunakan sistem yang sudah ada di *website* atau *Logbook*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Excel yang diberikan perusahaan untuk penginputan data sehari-hari pada waktu pengoperasian jam kerja. Penginputan database atau kegiatan yang sumber daya informasinya harus secara akurat, relevan dan aman dari gangguan dan harus tersedia bagi penggunanya. Pada proses penginputan data ada beberapa hal yang perlu dicermati, seperti warna tabel penawaran promo yang menambah kecepatan internetnya berbeda-beda, status pelanggan misalnya yang sudah lama berlangganan, dan masa promo yang diberikan kepada pelanggan. Adapun pekerjaan dalam melakukan penginputan database:

1. Melakukan input data bahwa pelanggan menerima tawaran menambah kecepatan internet pada *Logbook* Excel Plasa Telkom (*add-on offering*).
2. Melakukan input penyinkronan database yang ada di sistem Plasa Telkom.

## LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi teori-teori dan sebuah hasil penelitian, yang akan digunakan sebagai kerangka teori peneliti untuk menyelesaikan penelitian tersebut.

### 1. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan rangkaian yang terdiri dari beberapa komponen yang saling berhubungan. Mulai dari tenaga pelaksananya, prosedur, data dan software serta dengan infrastruktur teknologi (Romney dan Steinbart 2004).

### 2. Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis adalah jenis komunikasi yang sering digunakan dalam praktik bisnis dan dapat mengambil banyak bentuk, termasuk komunikasi verbal dan nonverbal, untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Purwanto, 2011).



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 3. Etika Bisnis

Etika Bisnis adalah gagasan tentang perilaku bisnis yang ideal dan perilaku bisnis yang menjunjung tinggi moralitas dan norma global (Muslich 2004). Potensi usaha untuk berkembang juga semakin terjamin dengan terjaganya hubungan baik antara perusahaan dan pemangku kepentingan melalui penerapan prinsip etika.

## 4. Sistem Informasi Manajemen

Ada sistem buatan manusia atau tidak berfungsi yang dikenal sebagai sistem informasi manajemen (SIM) (*integrated*) untuk memberikan informasi guna meningkatkan fungsi operasional, manajerial, dan pengambilan keputusan organisasi (Davis 2010).

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam menjalankan proses kegiatan berbisnis, setiap perusahaan atau suatu organisasi pasti memiliki permasalahan dan kendala yang bermacam-macam.

### 1. Permasalahan Kendala pada Penyinkronan Data

Penyinkronan data tersebut untuk beberapa pelanggan tidak berjalan dengan lancar dikarenakan pada sistem perusahaan tidak memberikan data pelanggan yang lengkap dan akurat untuk dihubungi, dan jika dari data pelanggan yang akan diminta konfirmasi tidak dapat dihubungi maka peserta magang harus mencari data pelanggan tersebut pada website atau aplikasi seperti pada aplikasi perusahaan <https://mycx.telkom.co.id/login/> yang terdapat beberapa data pelanggan yang dapat dihubungi maupun tidak dapat dihubungi.

### 2. Kurang Optimalnya Pembagian Job Description dalam Divisi

Dampak dari kurang optimalnya pembagian tanggung jawab yaitu beberapa peserta magang yang diberikan pekerjaan yang menurut peserta magang lebih sedikit dapat menyelesaikan pekerjaan/tanggung jawabnya dengan cepat, maksimal dan setelah

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

itu dapat melanjutkan pekerjaan/tanggung jawab yang selanjutnya. Sedangkan untuk peserta magang yang diberikan tanggung jawab cukup atau lebih banyak akan menjadi kurang maksimal dan lebih lama untuk menyelesaikan dan melanjutkan pekerjaan/tanggung jawab selanjutnya.

## PEMBAHASAN PERMASALAHAN

### 1. Permasalahan Kendala pada Penyinkronan Data

Untuk penyinkronan data pelanggan, perusahaan sebaiknya menyediakan data pelanggan yang memang telah terlengkapi dan akurat pada sistem yang akan diberikan kepada peserta magang yang diberikan tanggung jawab untuk bidang tersebut, dikarenakan penyinkronan data dalam mencari informasi baru setiap pelanggan yang terdapat di website atau aplikasi dari perusahaan dapat menyita waktu yang cukup banyak. Untuk memaksimalkan beberapa tanggung jawab yang diberikan kepada peserta magang perusahaan seharusnya dapat menyediakan data pelanggan pada sistem perusahaan yang sudah terlengkapi dan akurat.

### 2. Kurang Optimalnya Pembagian Job Description dalam Divisi

Sebaiknya perusahaan lebih mengoptimalkan atau adil dalam memberikan atau membagikan pekerjaan/tanggung jawab kepada peserta magang agar beberapa peserta magang dapat bekerja dan menyelesaikan pekerjaan/tanggung jawab lebih maksimal, cepat berpindah ke pekerjaan/tanggung jawab selanjutnya, dan tidak ada keluhan sesama peserta magang.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## KESIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan kegiatan magang yang baru saja selesai, peserta magang dapat menarik kesimpulan berdasarkan permasalahan yang ditemui, yaitu:

- A. Plasa Telkom Yogyakarta merupakan perusahaan yang berbasis sistem informasi, sehingga pada divisi *Customer Care* selalu perlu melakukan penyinkronan data dengan kelengkapan data dari pelanggan dan melakukan tindak lanjut rutin terkait masalah sistemik yang dihadapi dan permasalahan yang diajukan dari pelanggan. Informasi yang terdapat pada sistem perusahaan maupun yang diberikan dari pelanggan dapat dilakukan untuk membantu usaha dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara lebih efektif dan efisien.
- B. Job description perusahaan perlu diperbaiki dan lebih dipahami oleh perusahaan. Tugas disertai "tanggung jawab" kepada beberapa peserta magang perlu diperhatikan lagi oleh mentor divisi perusahaan tersebut agar dibagi secara sama rata kepada peserta magang yang merasa dilebihkan atau dikurangkan pekerjaan/tanggung jawabnya agar pekerjaan/tanggung jawab yang diberikan dapat diselesaikan dengan maksimal dan akurat.

## REKOMENDASI

### 1. Rekomendasi bagi PT. Telekomunikasi Yogyakarta

- A. Perusahaan sebaiknya selalu *follow up* dan mengumpulkan secara rutin informasi data dari berbagai pelanggan, agar pada saat penyinkronan data tidak banyak menghabiskan waktu untuk mencari kelengkapan data dari berbagai pelanggan.
- B. Sebaiknya jika perusahaan menginginkan pekerjaan pada divisi *Customer Care* berjalan dengan cepat, efektif dan efisien, perusahaan menambahkan sumber daya manusia

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sehingga seluruh pekerjaan dan tanggung jawab dapat terlaksanakan dengan baik tanpa menghambat kinerja yang lainnya.

- C. Perusahaan dapat memberikan fasilitas kepada setiap peserta magang dan melakukan *rolling* ke bagian-bagian lain agar peserta magang dapat mempelajari lebih banyak mengenai bekerja secara langsung dalam dunia kerja dan budaya perusahaan yang menyeimbangkan antara profesionalitas di dunia kerja serta hubungan dengan masyarakat.

## 2. Rekomendasi bagi Program Studi

- A. Pihak kampus lebih meningkatkan kualitas dan kematangan penyelenggaraan kegiatan magang agar para mahasiswa dapat menggunakan pengalaman dalam kegiatan magang di dunia kerja kelak.
- B. Sebaiknya pihak kampus lebih baik menjalin kerja sama dengan berbagai pihak pemerintahan atau perusahaan swasta agar dengan mudah dapat menempatkan mahasiswa untuk melakukan kegiatan magang.

## 3. Rekomendasi bagi Penulis yang lain

Bersosialisasi dan beradaptasi secara cepat sangat dibutuhkan ketika di dunia kerja, selain itu sebaiknya juga memperhatikan etika dalam melakukan sosialisasi serta adaptasi tersebut karena di dunia kerja peserta magang membawa nama Universitas. Kemandirian, ketelitian, kedisiplinan, inisiatif dan profesionalitas perlu dipersiapkan sebelum melaksanakan kegiatan magang yang akan diberikan oleh perusahaan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## REFLEKSI DIRI

Selama proyek masih berlangsung, sang profesor menerima beberapa hal baru dan positif yang belum pernah mereka alami sebelumnya. Penulis berkata bahwa hal positif yang diberikan secara lebih banyak bisa dijadikan bekal untuk menghadapi dunia kerja di kemudian hari.

Hal positif yang diberikan selama magang berlangsung, yaitu:

- A. Penulis mendapatkan berbagai wawasan dan pengalaman yang diperoleh selama kegiatan magang, seperti sistem proses pekerjaan di kantor Plasa Telkom Yogyakarta,
- B. Penulis membangun relasi yang luas dan belajar untuk berkomunikasi dengan baik.
- C. Melatih kemampuan dalam mengelola aplikasi Excel serta website dan aplikasi perusahaan pada pengerjaan tugas yang diberikan perusahaan sehari-hari.
- D. Penulis dapat melatih kedisiplinan, kemandirian, ketelitian, inisiatif dan profesionalitas serta tanggung jawab dalam lingkungan kerja.

Pekerjaan terkait magang penulis telah menghasilkan banyak efek menguntungkan yang akan berguna di masa depan. Penulis berharap hasil positif yang telah diraihinya menjadi landasan yang kuat untuk memasuki bidang pekerjaan pilihannya. Setelah kampanye berakhir, para peserta mendapatkan banyak hasil positif yang menunjukkan bahwa mereka telah berhasil mendapatkan nilai lebih untuk diri mereka sendiri dan siap memasuki dunia kerja.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

Novia Widya Utami (2022), Mekari Jurnal. Sistem Informasi Akuntansi (SIA).

Dr. Joseph Teguh Santoso, M.Kom (2021). Komunikasi Bisnis. Universitas STEKOM.

Populix (2021). Mengenal Pengertian Etika Bisnis, Teori, Prinsip, dan Contoh.

Guru Ekonomi (2023). Etika Bisnis. Sarjana Ekonomi.

Harmoni (2020). Sistem Informasi Manajemen.

Mila Sari, Tri Siswati, Arico Ayani Suparto, Jonata, Ida Fitriana Ambarsari, Nur Azizah, Wahyuningsih Safitri, Nur Hasanah, Agusti, Evi Gravitiani (2022). PT. Global Eksekutif Teknologi

PT Telkom Indonesia (Persero) 2020.

Ria Riyanti (2017). Universitas Negeri Jakarta.

PT Neuronworks Indonesia (2019). *Make it Easy*

Edi Azwar (2019). Jurnal Penjaskesrek.

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**

