

**PENERAPAN MANAJEMEN PEMASARAN PADA
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO), Tbk
WILAYAH TELEKOMUNIKASI YOGYAKARTA
UNIT *BUSINESS SERVICE*
RINGKASAN MAGANG**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Anisya Srikandi Putri Riyadi

1119 31028

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN MANAJEMEN PEMASARAN PADA
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO), Tbk
WILAYAH TELEKOMUNIKASI YOGYAKARTA
UNIT *BUSINESS SERVICE***

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANISYA SRIKANDI PUTRI RIYADI

No Induk Mahasiswa: 111931028

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 25 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Tri Ciptaningsih, SE., MM., Ak., CA.

Penguji



Prima Rosita Arini S., SE., M.Si., Ak., CA.



Yogyakarta, 25 Januari 2024
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wishu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

**PENERAPAN MANAJEMEN PEMASARAN PADA PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA (PERSERO), Tbk WILAYAH TELEKOMUNIKASI YOGYAKARTA
UNIT *BUSINESS SERVICE***

Anisya Srikandi Putri Riyadi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara

ABSTRACT

The internship report is one of the options for the final project among the seven Final Project offered by STIE YKPN Yogyakarta as a requirement for graduation and obtaining a bachelor's degree. The author interned at PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Witel Yogyakarta in the Business Service unit for approximately three months, starting from September 4th to December 8th, 2023. During the internship period, the author was involved in various activities such as drafting minutes and subscription contracts, creating billing and customer accounts, calculating VAT taxes, uploading supporting documents in Mycx, conducting POI surveys, and creating digital content. While carrying out the internship activities, the author encountered several challenges, such as frequent miscommunication between staff and interns and a lack of knowledge about the existing products. Additionally, throughout the internship, the author gained a lot of knowledge, expertise, and professional networking relationship. Upon completion of this internship, the author hopes to have a positive impact on both STIE YKPN Yogyakarta and PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Witel Yogyakarta.

Keywords: Internship, Business Service.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Pendahuluan

Soft skill dan *hard skill* sangat penting bagi sumber daya manusia. Keduanya memerlukan penyempurnaan yang cermat untuk menambah nilai manfaat dalam dunia kerja. Salah satu cara untuk meningkatkan kedua hal tersebut dengan melakukan magang atau praktik kerja di luar kegiatan dalam kampus dan studi. Magang atau praktik kerja bagi mahasiswa adalah program dimana mahasiswa mendapatkan pengalaman praktis di lapangan pada suatu bidang yang relevan dengan program studi yang dipelajari, dengan tujuan untuk membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan, memahami dunia kerja, dan mempersiapkan karir setelah lulus dari perguruan tinggi untuk mendapatkan pengalaman.

Berdasarkan uraian diatas, STIE YKPN Yogyakarta menawarkan beberapa pilihan tugas akhir. Penulis tertarik melakukan magang pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Telekomunikasi Yogyakarta karena memiliki reputasi yang baik sebagai perusahaan BUMN ternama. Dalam laporan magang ini, penulis akan mengekspos pengalaman penulis selama magang di PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Telekomunikasi Yogyakarta mencakup tugas-tugas yang berhasil diselesaikan, pembelajaran yang diperoleh, serta kontribusi penulis kepada perusahaan.

Tujuan utama dari magang ini adalah mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang industri telekomunikasi, meningkatkan keterampilan teknis, serta memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan. Selain itu, penulis berharap magang ini dapat memperluas peluang karir masa depan dan perkembangan profesionalisme penulis.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Profil Perusahaan

Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk disingkat PT. Telekom Indonesia (Persero) Tbk merupakan badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di sektor teknologi informasi dan komunikasi, berkedudukan serta berkantor pusat operasional di Jakarta. Untuk mendukung operasional bisnisnya sampai dengan akhir tahun 2022 PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk memiliki 387 gerai Plasa Telkom yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk juga memiliki beberapa anak perusahaan seperti, Telkomsel, PT Telkom Akses, PT Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia, PT Metra Digital Media, Telkomvision/Indonusa, Infomedia Nusantara, Telkomsgma, Graha Sarana Duta (GSD), PT PINS Indonesia, Telkom Proper.

Di Indonesia, PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk dalam pengoperasiannya dibagi menjadi tujuh Divisi Regional (DIVRE) salah satunya merupakan Divisi Regional IV Jawa Tengah & DIY. Kantor Telkom Regional IV Daerah Istimewa Yogyakarta berlokasi di Jl. Yos Sudarso No.9 Yogyakarta merupakan kandatel (Kantor Daerah Telkom) Yogyakarta yang berada langsung dibawah kantor divisi regional IV.

Pada bulan Maret 2010, PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk DIVRE IV mengalami proses reorganisasi dengan peleburan dan penggabungan menjadi satu entitas. Telkom sebelumnya memiliki 5 kantor distrik, kini berkembang menjadi 8 area manager. Divisi Regional IV bekerja sama dengan PT. MGTI untuk sertifikasi ISO-1902 dan investasi dalam pengembangan telekomunikasi. Kerja sama tersebut berakhir pada Januari 2004, operasional ditarik Kembali oleh Telkom dan struktur organisasi diubah, kantor distrik Kembali menjadi keandatel, termasuk area Yogyakarta yang disebut dengan Customer Service Area.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Aktivitas Magang

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Telekomunikasi Yogyakarta di Divisi *Business Service* dan dibimbing langsung oleh Ibu Nunuk Eny Kristanti selaku Manager Business Service. Pada divisi *Business Service* (BS) terdapat serangkaian kegiatan yang dilakukan meliputi pembuatan Berita Acara Siap Operasi (BASO), Kontrak Berlangganan Format Lama (KBFL), *Billing Account*, *Customer Account*, Input Landing Kontrak, *Survey Point of Interest*, serta membuat konten media sosial di platform TikTok. Uraian tugas yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

3.1 Membuat *Customer Account* (CA)

Customer Account dibuat menggunakan microsoft excel, dimana penulis mengisi data-data yang esensial, termasuk nama pelanggan, nama usaha, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), nomor telepon utama, nomor telepon lainnya (*main phone*), alamat rumah, koordinat latitude dan longitude, serta alamat tagihan pelanggan ke dalam tabel excel. Informasi ini diperoleh langsung dari AM (*Account Manager*) untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan dalam setiap *customer account* yang dibuat.

3.2 Membuat *Billing Account* (BA) di Aplikasi MyD

Proses pembuatan BA ini melibatkan pengisian data secara akurat, dengan memastikan kesesuaian data yang dimasukkan pada aplikasi dengan informasi yang terdapat dalam *Customer Account* (CA) yang tersedia dalam file excel. Selain itu, penulis juga bertanggung jawab untuk mengunggah data-data pendukung seperti foto NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan foto KTP (Kartu Tanda Penduduk) pelanggan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3.3 Membuat Berita Acara Siap Operasi (BASO)

Proses pembuatan Berita Acara Siap Operasi (BASO) biasanya berlangsung setelah pihak pelanggan menyetujui layanan dan kontrak berlangganann yang tersedia. BASO diinisiasi ketika billing account pelanggan telah terbentuk. Dokumen ini menjadi perjanjian formal antara Telkom Indonesia dan pelanggan terkait, memuat informasi penting tentang layanan berlangganan, seperti nama pelanggan, nomor order, nomor kontrak, dan tanggal pembayaran. Setelah dokumen BASO terbentuk, langkah selanjutnya adalah penandatanganan oleh kedua belah pihak, yaitu manager divisi Business Service dan pelanggan terkait.

3.4 Membuat Kontrak Berlangganan Format Lama (KBFL)

Proses pembuatan Kontrak Berlangganan menjadi tahap penting setelah kesepakatan transaksi antara pelanggan dan Telkom Indonesia tercapai. Kontrak ini menjadi dokumen formal yang mengikat, menguraikan berbagai pasal yang menyertainya serta memberikan rincian lengkap terkait biaya layanan internet yang telah dibeli oleh pelanggan. Dalam penyusunan Kontrak Berlangganan, tercetak 2 (dua) rangkap, kemudian ditandatangani di atas materai sebesar 10.000 oleh manager *business service* dan pihak pelanggan.

3.5 Membuat rincian harga layanan langganan di kontrak berlangganan

Dalam proses penyusunan rincian biaya tagihan ini, penulis selalu memastikan untuk mencantumkan pajak PPN sebesar 11%, sesuai dengan regulasi Perusahaan yang berlaku. Hal ini dilakukan untuk memastikan transparansi dan kepatuhan terhadap ketentuan pajak yang berlaku dalam setiap rincian biaya tagihan yang disampaikan kepada pelanggan.

3.6 Input dokumen pendukung Landing Kontrak di MyCx

Proses input dokumen pendukung menjadi memungkinkan setelah kontrak berlangganan tercatat dalam aplikasi MyCx oleh inputer. Dalam tahap input dokumen pendukung, penulis bertanggung jawab untuk menyertakan foto-foto yang relevan seperti

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

foto pelanggan, foto kartu identitas, foto NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), serta foto NIB (Nomor Induk Berusaha). Langkah ini menjadi bagian penting dalam melengkapi informasi yang dibutuhkan dalam basis data, memastikan keakuratan dan kelengkapan informasi terkait pelanggan dalam sistem.

3.7 *Survey POI (Point of Interest)*

Point of Interest adalah lokasi khusus yang menarik perhatian di dalam suatu area atau peta bisa berupa tempat seperti sekolah, hotel, restoran, atau tempat penting lainnya. Penulis diberikan tanggung jawab untuk melakukan survei kepada kedua segmen pelanggan, baik yang sudah lama maupun yang baru, dengan tujuan memperkenalkan produk terbaru dari Telkom yaitu Indibiz. Proses survei dilaksanakan dalam dua periode yang berbeda. Pada periode pertama, dari bulan September-Oktober 2023, penulis menggunakan Google Form sebagai platform survei. Pada periode kedua, dari November - Desember 2023 survei dilakukan melalui aplikasi My SIIS.

3.8 **Membuat konten media sosial (TikTok)**

Konten yang disusun dan dibuat fokus pada dua hal utama yang pertama yaitu konten edukasi yang memberikan informasi mendalam tentang produk indibiz, menggambarkan fitur-fitur unggulan, kelebihan, dan cara optimal penggunaannya. Kedua adalah konten promosi yang secara aktif mengulas dan memperkenalkan promo-promo terbaru yang sedang berlangsung, memastikan bahwa informasi mengenai penawaran-penawaran menarik tersebut tersampaikan dengan jelas kepada *audiens* yang dituju. Melalui konten-konten tersebut, upaya pemasaran produk-produk yang disediakan oleh Telkom bisa lebih maksimal dan terjangkau oleh target pasar yang dituju.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Kesimpulan

Penulis telah menyelesaikan kegiatan magang sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana, yang dilaksanakan di PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Witel Yogyakarta unit *Business Service*. Magang kerja tersebut dilakukan selama 3 (tiga) bulan. Tugas-tugas yang dilakukan selama melaksanakan kegiatan magang antara lain membuat berita acara dan kontrak berlangganan, menghitung rincian biaya tagihan beserta pajak, membuat *billing account* dan *customer account*, *survey POI*, serta membuat konten digital.

Melalui aktivitas magang ini, penulis belajar tentang penyelesaian target kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut mengajarkan penulis untuk lebih disiplin dan dapat menghargai waktu. Pengalaman yang diperoleh selama magang di PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Witel Yogyakarta mencakup:

- 1) Pemahaman mendalam tentang produk yang dikelola oleh Telkom Indonesia.
- 2) Pengetahuan tentang proses pembuatan *billing account* untuk tagihan pelanggan.
- 3) Memahami syarat dan ketentuan dalam berlangganan layanan yang ditawarkan oleh Telkom Indonesia.
- 4) Mengetahui tahapan pembuatan kontrak berlangganan dan berita acara siap operasi.
- 5) Pengalaman dalam pembuatan konten media sosial yang terkait dengan produk dan layanan Telkom Indonesia.
- 6) Pemahaman akan cara berkomunikasi yang efektif secara langsung dengan pelanggan.
- 7) Memahami budaya kerja yang diterapkan di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5. Refleksi Diri

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk, penulis mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman yang bermanfaat terkait dengan dunia kerja khususnya di dunia Telekomunikasi. Penulis juga berkesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari ketika penulis di bangku perkuliahan dan penulis dapat membandingkan dunia kerja dengan teori yang sudah dipelajari.

Mengikuti program magang juga melatih penulis untuk dapat lebih percaya diri dalam menyampaikan berbagai hal, disiplin, bertanggung jawab, serta lebih menghargai waktu. Hal tersebut juga melatih penulis untuk dapat melakukan penyelesaian masalah yang mana penulis mengikut beberapa diskusi terkait permasalahan yang sedang terjadi. Tidak hanya menambah ilmu, program magang juga mengasah *soft skill* serta *hard skill* penulis. Penulis juga dengan mudah memperluas relasi karena sering bertemunya dengan orang-orang baru yang jauh lebih berpengalaman dibidangnya dibandingkan penulis.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Winarno, Wing Wahyu. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi II. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, hlm. 1-9.
- Mardiasmo. 2000. *Perpajakan*. Edisi VIII. Yogyakarta: ANDI, hlm. 1.
- Purwanto, Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Edisi II. Jakarta: Erlangga
- Syubhan Akib dkk. 2023. *Komunikasi Bisnis*. Edisi I. Nusa Tenggara Barat: Seval Literindo Kreasi, hlm. 1-9.
- Blissmer, Robert. H. 1985. *Computer annual, an Introduction to Information System*. Jon Wiley & Sons. New York.
- Suharno, Yudi Sutarso. 2010. *Marketing in Praticce*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Revisi. Edisi bahasa Indonesia. Prentice Hall.
- Telkom Indonesia. 2023. https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22. Diakses 25 November 2023.
- Telkom Indonesia. 2023. https://id.wikipedia.org/wiki/Telkom_Indonesia Diakses 25 November 2023.