

LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG
PT TELKOM WITEL YOGYAKARTA
DIVISI BGES & MBB SERVICE OPERATION

RINGKASAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Zulfa Putri Az-Zahra

2121 31707

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

PT. TELKOM WITEL YOGYAKARTA DIVISI BGES & MBB SERVICE OPERATION

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ZULFA PUTRI AZ- ZAHRA

Nomor Induk Mahasiswa: 212131707

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal 13 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)

Susunan Tim Penguji:

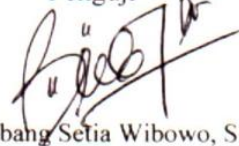
Pembimbing



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



Penguji



Bambang Setia Wibowo, SE., MM.

Yogyakarta, 24 Januari 2025
Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



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

STIE-YKPN Yogyakarta

Laporan Tugas Akhir Magang PT Telkom Witel Yogyakarta Divisi *BGES & MBB Service Operation*

Wisnu Prajogo¹, Zulfa Putri Az-Zahra²

Program Studi Manajemen, STIE YKPN

Email: wisnuprajogo@stieykpn.ac.id¹, zulfaputri.azzahra@gmail.com²

ABSTRAK

Laporan Tugas Akhir Magang ini menjelaskan tentang kegiatan magang yang dilakukan Penulis di PT Telkom Witel Yogyakarta di unit *BGES & MBB Service Operation* memenuhi syarat kelulusan bagi mahasiswa STIE YKPN serta mendapatkan pengalaman kerja. Penulis menggunakan metodologi *Manajemen Operasi, SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-Based), PDCA (Plan, Do, Check, Action)* dan terlibat dalam berbagai kegiatan administratif seperti merekap data, membuat dokumen, serta mendokumentasikan dan membuat video. Selain itu, Penulis juga melaksanakan kegiatan lain seperti senam dan bina rohani. Laporan ini akan menganalisis beberapa kendala yang dihadapi oleh karyawan serta Penulis selama masa magang.

Kata kunci: Magang, PT Telkom Witel Yogyakarta, Manajemen Operasi, SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-Based), PDCA (Plan, Do, Check, Action)

ABSTRACT

This Internship Final Project Report describes the internship activities carried out by the author at PT Telkom Witel Yogyakarta in the BGES & MBB Service Operation unit to fulfill the graduation requirements for STIE YKPN students and gain work experience. The author used the Operations Management methodology, SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-Based), PDCA (Plan, Do, Check, Action) and was involved in various administrative activities such as recapitulating data, creating documents, and documenting and making videos. In addition, the author also carried out other activities such as gymnastics and spiritual guidance. This report will analyze some of the obstacles faced by employees and the author during the internship period.

Keywords: Internship, PT Telkom Witel Yogyakarta, Operations Management, SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-Based), PDCA (Plan, Do, Check, Action)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Industri telekomunikasi di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat berkat kemajuan teknologi dan pengembangan jaringan, dengan PT Telkom Indonesia sebagai salah satu perusahaan terkemuka yang membangun infrastruktur untuk mendukung konektivitas nasional. Dengan visi menjadi digital telco pilihan utama, Telkom berkomitmen membangun infrastruktur dan platform digital yang berkelanjutan dan dapat diakses oleh masyarakat. Penulis memilih magang di PT Telkom Witel Yogyakarta karena reputasinya sebagai BUMN yang inovatif, berharap dapat memahami operasional perusahaan dan tantangan industri sambil mengasah keterampilan untuk karier masa depan.

Tujuan magang ini adalah memenuhi syarat kelulusan Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen, mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa tentang bisnis, serta meningkatkan profesionalisme individu dan kerja sama. Manfaat magang bagi penulis meliputi penambahan pengalaman dan penerapan ilmu manajemen operasional, peningkatan keterampilan komunikasi dan analisis, serta pembangunan jaringan profesional. Bagi STIE YKPN, magang ini menciptakan hubungan baik dengan perusahaan, meningkatkan reputasi kampus, dan memberikan umpan balik untuk perbaikan, sedangkan bagi PT Telkom Witel Yogyakarta, magang ini meningkatkan produktivitas dengan bantuan mahasiswa, memperkuat hubungan dengan kampus, dan memungkinkan penemuan calon karyawan berkualitas.

PROFIL PERUSAHAAN

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi serta telekomunikasi digital di Indonesia, dengan sejarah yang dimulai sebagai penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1856, kemudian bertransformasi menjadi perusahaan negara pada 1961, dan akhirnya menjadi PT Telkom Indonesia pada 1991. Saat ini, Telkom menerapkan strategi bisnis yang berorientasi pelanggan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang berkualitas.

Visinya menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat, serta misi mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat, mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa, serta mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

Nilai dan kultur perusahaan yang diterapkan adalah AKHLAK, yang mencakup nilai-nilai Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Untuk mendukung kultur ini, perusahaan juga memutar lagu khas

STIE-YKPN Yogyakarta

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

daerah Jawa setiap jam 08.00 dan 17.00 WIB, memutar lagu Indonesia Raya setiap jam 10.00 WIB, serta melaksanakan kegiatan senam pagi setiap hari Jumat dan bina rohani setiap hari Kamis sebagai bagian dari kegiatan karyawan dan peserta magang.

AKTIVITAS MAGANG

Selama melaksanakan magang, Penulis ditempatkan di bagian *BGES & MBB Service Operation*. Penulis melaksanakan magang selama 68 hari dari tanggal 2 September 2024 sampai dengan 20 Desember 2024. Selama magang, Penulis mengikuti jam kerja karyawan yaitu pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB dari hari Senin sampai Jumat. Berikut aktivitas magang Penulis di PT Telkom Witel Yogyakarta:

1. Merekap Produktivitas *CCAN* yang datanya di *forward* oleh tim *HelpDesk* ke Telegram Penulis dan direkap dalam *Excel* yang sudah disediakan.
2. Membuat Berita Acara Instalasi *Provisioning* Datin dan *WiFi* tertulis berdasarkan data yang diberikan karyawan.
3. Merekap rekon *HSI* data material dan teknik yang datanya diambil dari grup Telegram karyawan dan web Amalia (Telkom Akses) ke dalam *spreadsheet HSI (High Speed Internet)*.
4. Merekap *Key Performance Indicators (KPI)* harian yang datanya bersumber dari *spreadsheet Dashboard KPI* lalu direkap ke dalam *spreadsheet* yang telah disediakan.
5. Merekap Nota Pembelian ke dalam dokumen *Word*.
6. Merekap Reimburse Bensin ke dalam dokumen *Excel*.
7. Membuat Surat *Overtime* Pengawasan *BGES* ke dalam dokumen *Excel*.
8. Membuat Surat Tugas Wista untuk keperluan administrasi perijinan.
9. Melakukan Pemindaian dan Pencetakan Dokumen Penting.
10. Penginput Koordinat Pasang Baru yang datanya diambil dari grup Telegram dan aplikasi *Google Earth Pro* ke dalam *spreadsheet* yang telah disediakan.
11. Menyiapkan dan Mendokumentasikan Ruang Rapat
12. Membuat Video Tasyakuran HUT TIF ke-1 *District* Yogyakarta
13. Melengkapi Jadwal POSKO NARU 2024 di *Excel* yang sudah disediakan.
14. Tur Lapangan untuk kegiatan pemasangan baru, seperti mengukur panjang kabel dengan “*Walking Measure*” dan perkiraan pemasangan perangkat.
15. Mengisi Data Datin K3 yang datanya diberikan karyawan dan di grup karyawan ke *Excel* yang telah disediakan.

STIE-YKPN Yogyakarta

LANDASAN TEORI

Manajemen Operasi

Manajemen operasi adalah pendekatan manajemen yang pengelolaannya menyeluruh dan optimal yang menangani perihal tenaga kerja, mesin, peralatan, atau hal-hal yang dapat diubah menjadi sebuah produk atau layanan yang dapat diperdagangkan (Agustyn et al., 2024). Penerapan manajemen operasional di divisi BGES & MBB Service Operation meliputi peningkatan efisiensi, kualitas layanan, serta pengelolaan sumber daya yang mencakup pemasangan baru, pengawasan kualitas layanan, dan pemeliharaan jaringan. Melalui penerapan ini, PT Telkom Witel Yogyakarta meningkatkan efisiensi dan memperkuat posisi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan.

SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-Based)

Metode *SMART* (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-Based*) merupakan metode yang dipopulerkan oleh George T. Dorant pada tahun 1981 dan digunakan oleh berbagai perusahaan untuk mencapai suatu target yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan dalam berbisnis (Irawan & Asfiah, 2022). Metode *SMART* dalam *Time to Instal Compliance (TTIC)* pada *Key Performance Indicator (KPI)* di PT Telkom Witel Yogyakarta merupakan salah satu acuan bagi Penulis dalam membahas penerapan metode *SMART* yang penerapannya dapat mengoptimalkan proses instalasi layanan baru, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mendorong kinerja karyawan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

16. *Specific, KPI* mengukur persentase pemenuhan order pasang baru IndiBiz dalam 3x24 jam.
17. *Measurable, KPI* dapat diukur melalui dashboard untuk mengevaluasi waktu instalasi.
18. *Achievable, KPI* realistis dan dapat dicapai dengan sumber daya yang ada.
19. *Relevant, KPI* relevan dengan kepuasan pelanggan dan efisiensi layanan.
20. *Time-Based, KPI* memiliki batas waktu 3x24 jam dari pemasangan hingga layanan siap digunakan.

PDCA (Plan, Do, Check, Action)

Metode *PDCA* (*Plan, Do, Check, Action*) merupakan sebuah siklus manajemen yang digunakan untuk pengendalian dan pengembangan berkelanjutan terhadap proses, produk, dan layanan yang dikembangkan oleh Dr. William Edwards Deming pada tahun 1950an (Muhlisin et al., 2018). Metode *PDCA* (*Plan, Do, Check, Action*) ini membantu divisi *Business, Government & Enterprise Service*

STIE-YKPN Yogyakarta

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

(BGES) dan *Mobile BroadBand (MBB) Service Operation* pada PT Telkom Witel Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, baik dalam pemasangan baru maupun dalam mengatasi gangguan layanan.

Tahapan *PDCA (Plan, Do, Check, Action)*

1. *Plan* (Perencanaan), team leader mengidentifikasi pemasangan atau masalah yang perlu ditangani dan merencanakan tindakan dengan langkah-langkah serta sumber daya yang ditentukan.
2. *Do* (Pelaksanaan), rencana diimplementasikan melalui pemasangan baru atau penanganan gangguan sesuai prosedur yang ditetapkan.
3. *Check* (Pemeriksaan), tim memeriksa dan mengevaluasi hasil pemasangan atau penanganan gangguan yang telah dilakukan.
4. *Act* (Tindakan), tim melakukan tindakan korektif jika hasil pemasangan atau penanganan gangguan tidak sesuai.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis

1. Kekurangan tim saat tiket *overload* menyebabkan ketidakseimbangan antara jumlah anggota tim dan volume pekerjaan menyebabkan tim tidak mampu memenuhi kebutuhan saat order tiket *overload*.
2. Manajemen janji yang terlewat terjadi karena teknisi mengerjakan tiket lain sebelum jadwal, serta perubahan jadwal oleh pelanggan yang biasa disebut *re manja*, atau teknisi yang menyebabkan status tiket menjadi "*pending*" dapat menurunkan kepercayaan pelanggan.
3. Tantangan *KPI* yang meningkat yang dapat membuat karyawan kewalahan dan mengurangi fokus pada prioritas utama pekerjaannya.
4. Kendala *endurance* dan disiplin yang dapat menurunkan produktivitas tim.
5. Kurangnya laporan data dan material yang dapat mengurangi transparansi dan mempersulit proses rekonsiliasi untuk pelaporan dan penagihan.
6. Keterbatasan Penulis dalam mendapatkan pekerjaan beragam karena tidak memiliki akses.

Pembahasan

1. Kekurangan tim saat tiket *overload* menyebabkan tim tidak mampu memenuhi kebutuhan layanan saat tiket *overload*, sehingga perlu melakukan analisis pola permintaan dan penambahan anggota tim.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Manajemen janji yang terlewat dapat merusak kepercayaan pelanggan, sehingga teknisi harus memperkirakan waktu pengerjaan untuk menghindari keterlambatan.
3. Tantangan KPI yang meningkat dapat membuat karyawan tertekan, sehingga perusahaan perlu menetapkan KPI realistis dan memberikan dukungan.
4. Aplikasi/tools yang belum lengkap dapat menghambat efisiensi kinerja, sehingga perusahaan harus menilai dan mengembangkan tools sesuai kebutuhan.
5. Kendala endurance dan disiplin yang jika tanpa pengingat rutin produktivitas menurun, sehingga pelatihan disiplin dan manajemen waktu diperlukan.
6. Kurangnya laporan data dan material menyebabkan ketidaklengkapan laporan dan dapat menyulitkan rekonsiliasi data, sehingga perlu sistem pelaporan terstruktur dan pelatihan untuk karyawan.
7. Keterbatasan akses penulis dalam akses pekerjaan karena kerahasiaan, namun sesi tanya jawab dan kuesioner dilakukan untuk mengatasi hal ini.

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Penulis menyelesaikan magang di PT Telkom Witel Yogyakarta selama kurang lebih 3 bulan atau 68 hari, mulai dari 2 September 2024 hingga 20 Desember 2024. Selama magang, Penulis ditempatkan di *BGES & MBB Service Operation* dan dibimbing oleh Ibu Ratih. Penulis banyak belajar mengenai dunia kerja selama magang. Penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Selama magang Penulis ditempatkan di bagian *BGES & MBB Service Operation* dan bertugas merekap KPI Harian, merekap produktivitas CCAN, membuat Berita Acara Instalasi, merekap rekon HSI data material dan teknisi, merekap nota pembelian dan reimburse bensin, membuat surat overtime pengawalan BGES, membuat surat tugas Wista, melakukan pemindaian dan pencetakan dokumen, input koordinat pasang baru, menyiapkan dan mendokumentasikan ruang rapat, membuat video tasyakuran HUT TIF ke-1 District Yogyakarta, melengkapi jadwal POSKO NARU 2024, tur lapangan, serta mengisi data Datin K3.
2. Memahami penerapan manajemen operasi metode *SMART* dan *PDCA* dalam perusahaan.
3. Memahami alur kerja dan prosedur operasional PT Telkom Witel Yogyakarta.
4. Penulis melibatkan diri dalam berbagai tugas yang diberikan dan berkontribusi pada kegiatan perusahaan.

STIE-YKPN Yogyakarta

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5. Memahami budaya kerja yang diterapkan di lingkungan PT Telkom Witel Yogyakarta.
6. Memahami standar instalasi dan aktivasi teknis.

Rekomendasi

Selama menjalani magang, Penulis merekomendasikan agar STIE YKPN menjalin relasi dengan perusahaan untuk peluang magang dan memanfaatkan alumni yang bekerja di perusahaan untuk membantu mahasiswa mendapatkan kesempatan tersebut. Sementara itu, untuk PT Telkom Witel Yogyakarta, Penulis menyarankan agar merekrut karyawan tambahan untuk mengantisipasi overload tiket dan pekerjaan lainnya, terus melakukan inovasi teknologi sesuai kebutuhan perusahaan, serta menerapkan format laporan yang konsisten dan lengkap untuk meningkatkan kelengkapan serta akurasi data.

Refleksi Diri

Selama melakukan kegiatan magang di PT Telkom Witel Yogyakarta, Penulis mendapatkan pengalaman dan ilmu yang bermanfaat terkait dengan dunia kerja khususnya di dunia telekomunikasi dan operasional di bagian *BGES (Business, Government, and Enterprise Service)* dan *MBB (Mobile BroadBand) Service Operation*. Penulis sangat berterima kasih atas kesempatan magang ini yang dapat membantu Penulis dalam mengeksplorasi pengalaman dan pengetahuan di bidang telekomunikasi dan operasional. Program magang ini mengasah *soft skill* serta *hard skill* penulis, seperti manajemen waktu, tanggung jawab, serta menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan, sehingga Penulis bertekad untuk terus belajar dan memperbaiki diri untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustyn, V. P., Saputra, R., & Ningrum, D. A. (2024). Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinasional (Studi Kasus Pada PT. Unilever Indonesia Tbk.). *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 60–72. <https://doi.org/10.61715/Jmeh.V2i2.82>
- Irawan, A., & Asfiah, S. (2022). Analisis Metode Smart dalam Strategi Segmentasi Pasar (Studi Produk Tabungan Simitra Mikro Di Bank Mitra Syariah Kantor Cabang Bojonegoro). *Adilla: Jurnal Ilmiah Ekonomi Syariah*. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regs-ciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_MelestarI

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Muhlisin, I., Darmawan, I., Yunan, U., & Septo, K. (2018). Analisis Dan Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Service Operation Menggunakan Iso 20000 Dan Itilv3 Dengan Metodologi Pdca (Plan , Do , Check , Act) Pada Unit Kerja Sistem Informasi Bagian It Support Pt Len Industri (Persero) Analysis And. *Proceeding Of Engineering*, 5(3), 7097–7105.

Perseroan terbatas. (2023). *Profil Perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (TLKM)*. <https://Perseroan terbatas.Net/Profil-Perusahaan-Pt-Telkom-Indonesia/>

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. (2024). *Brand Guideline Logo Telkom Indonesia*. https://Www.Telkom.Co.Id/Sites/Berita/Id_ID/Page/Brand-Guideline-Logo-Telkom-Indonesia-657#:~:Text=Logo Telkom Indonesia Primer %28Vertical%29 1 1. Logo,Adalah 5 Cm. 3 3. Ikon Telkom Indonesia

: Image. (N.D.-C). <https://Dinamakandina.Files.Wordpress.Com/2021/10/Akhlak-Logo-High-Resolution.Png?W=1458>

