

**DIGITALISASI ADMINISTRASI DAN STRATEGI PEMASARAN DIGITAL PADA  
DIVISI *BUSINESS SERVICE* PT. TELEKOMUNIKASI WITEL YOGYAKARTA**

**RINGKASAN LAPORAN MAGANG**

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



**Disusun oleh:**

**Muhamad Rafa Farel Ardian**

**2121 31735**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**TUGAS AKHIR**  
**LAPORAN MAGANG**  
**DIGITALISASI ADMINISTRASI DAN STRATEGI PEMASARAN**  
**DIGITAL PADA DIVISI *BUSINESS SERVICE* PT. TELEKOMUNIKASI**  
**WITEL YOGYAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**MUHAMAD RAFA FAREL ARDIAN**

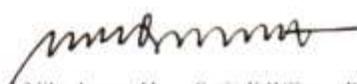
**Nomor Induk Mahasiswa: 212131735**

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 2 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)

**Susunan Tim Penguji:**

Pembimbing

  
Prof. Nikodemus Hans Setiadi Wijaya, Ph.D., M.Si.

Penguji

  
Noormalita Primandaru, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 7 Januari 2025  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



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

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Laporan ini merupakan pengalaman magang penulis di PT. Telkom Indonesia, khususnya di Divisi *Business Service* Yogyakarta yang berlangsung pada 19 Agustus 2024 hingga 22 November 2024. Magang berlangsung selama tiga bulan 70 hari. Program magang ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai proses bisnis, pengelolaan layanan, dan digitalisasi operasional di sektor telekomunikasi. Selama kegiatan magang, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan seperti pembuatan konten promosi, penyusunan laporan performa, penggunaan platform digital seperti Nota Dinas Elektronik (NDE) dan *Integrated Headline Dashboard* (IHLD), hingga kunjungan ke mitra bisnis. Pengalaman ini memberikan wawasan mendalam tentang pentingnya penerapan strategi pemasaran digital melalui media sosial untuk meningkatkan kesadaran produk. Melalui kegiatan magang ini, penulis tidak hanya memperoleh pengetahuan praktis, tetapi juga mengembangkan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, serta adaptasi terhadap lingkungan kerja.

**Kata kunci:** PT. Telekomunikasi Indonesia, Business Service, Digitalisasi, Operasional Bisnis

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRACT

*This report is the author's internship experience at PT. Telkom Indonesia, especially in the Yogyakarta Business Service Division which will take place from August 19, 2024 to November 22, 2024. The internship lasts for three months and 70 days. This internship program is designed to provide an in-depth understanding of business processes, service management, and operational digitalization in the telecommunications sector. During the internship, the author was involved in various activities such as creating promotional content, preparing performance reports, using digital platforms such as Electronic Service Notes (NDE) and Integrated Headline Dashboard (IHLN), to visits to business partners. This experience provides in-depth insight into the importance of implementing digital marketing strategies through social media to increase product awareness. Through this internship activity, the author not only gained practical knowledge, but also developed communication skills, time management, and adaptation to the work environment.*

**Keywords:** *PT. Telekomunikasi Indonesia, Business Service, Digitalization, Operasional Bisnis*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Latar Belakang

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta mempunyai 7 pilihan tugas akhir, salah satunya adalah studi lapangan atau magang. Program magang adalah suatu kegiatan pembelajaran di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan mahasiswa dalam dunia kerja nyata. Pembelajaran ini dilaksanakan melalui hubungan yang intensif antara penulis dengan perusahaan tempat magang. Mahasiswa yang akan memasuki dunia kerja harus mempersiapkan diri sebaik-baiknya dan tidak terpaku hanya pada kompetisi disiplin ilmu dari perguruan tinggi saja. Tetapi sebaliknya, mahasiswa juga dituntut harus memiliki pengalaman, pengetahuan dan wawasan dunia kerja. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN memilih PT. Telekomunikasi Witel Yogyakarta sebagai tempat untuk melaksanakan program magang.

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak pada bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi serta telekomunikasi digital di Indonesia. Penulis melakukan program ini selama 3 bulan yang dimulai dari tanggal 19 Agustus 2024 sampai dengan 22 November 2024. Selama program magang berlangsung, penulis ditempatkan pada divisi *Business Service*. Tugas dari divisi *Business Service* adalah melayani pelanggan dengan memberikan seluruh informasi terkait produk dari PT. Telekomunikasi Indonesia.

## Tujuan Magang

Tujuan dari mahasiswa melakukan praktik magang kerja antara lain :

- a. Sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana ekonomi jurusan Manajemen di STIE YKPN Yogyakarta.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- b. Mahasiswa dapat mempraktikkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan dan mengaplikasikannya secara langsung di dunia kerja.
- c. Memperoleh pengalaman kerja yaitu keterampilan, penyesuaian sikap dan penghayatan di dunia kerja, serta melatih kemampuan bekerjasama dengan orang lain sehingga memperoleh manfaat yang baik.

## **Manfaat Magang**

### **Bagi Mahasiswa**

1. Mahasiswa mendapatkan pengalaman dunia kerja yang relevan dengan teori dipelajari dikampus.
2. Magang memungkinkan mahasiswa untuk membangun jaringan professional dengan karyawan dan pimpinan di PT. Telekomunikasi Yogyakarta, yang bisa bermanfaat untuk karir masa depan.
3. Dengan performa yang baik, mahasiswa berpotensi direkrut sebagai karyawan tetap atau mendapat rekomendasi untuk posisi di perusahaan lain.

### **Bagi STIE YKPN**

1. Kerja sama dengan perusahaan besar seperti PT. Telekomunikasi bisa meningkatkan reputasi kampus, menunjukkan bahwa lulusan kampus dianggap kompeten oleh perusahaan besar.
2. Untuk mengembangkan kurikulum agar lebih relevan dengan kebutuhan pasar.
3. Memperkuat hubungan antara STIE YKPN Yogyakarta dengan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Bagi PT. Telekounikasi Yogyakarta

1. PT. Telekomunikasi Yogyakarta mendapatkan SDM muda yang terampil dan up-to-date dengan tren serta teknologi terbaru, yang bisa mendukung berbagai proyek.
2. Terciptanya hubungan yang baik antara PT. Telekomunikasi Yogyakarta dengan STIE YKPN Yogyakarta.
3. Perusahaan dapat melihat langsung performa mahasiswa, memudahkan untuk menemukan calon karyawan yang potensial.

## Sistematika Laporan Magang

Sistematika untuk penyusunan laporan magang yaitu:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab 1 Pendahuluan terdiri dari latar belakang, tujuan magang, manfaat magang, dan sistematikan laporan magang.

### **BAB 2 PROFIL ORGANISASI AKTIVITAS MAGANG**

Bab 2 menjelaskan tentang gambaran umum, visi dan misi, struktur organisasi dari PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta.

### **BAB 3 LANDASAN TEORI**

Bab 3 menjelaskan landasan teori menjelaskan landasan teori berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan selama magang di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta berlangsung.

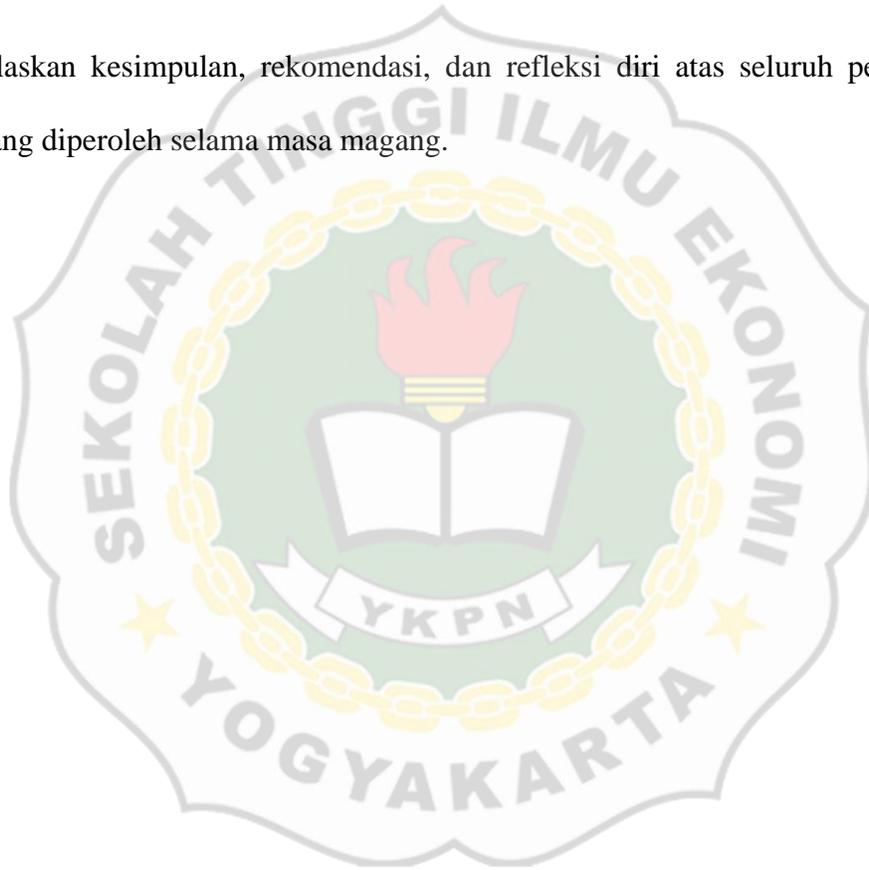
# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab 4 membahas tentang tantangan yang dialami penulis saat menjalani magang serta solusi efektif untuk mengatasi tantangan tersebut.

## **BAB 5 KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN REFLEKSI DIRI**

Bab 5 menjelaskan kesimpulan, rekomendasi, dan refleksi diri atas seluruh pengalaman dan pencapaian yang diperoleh selama masa magang.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Profil PT. Telekomunikasi Indonesia**

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah badan usaha milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi serta telekomunikasi digital di Indonesia. Pemilik mayoritas saham Telkom adalah pemerintah Republik Indonesia dengan kepemilikan sebesar 52,09%. Sementara sisa kepemilikan saham sebesar 47,91% dipegang oleh publik. Telkom memiliki 12 anak perusahaan atau subsidiary yang bergerak di berbagai sektor dan memberikan dampak positif baik untuk investor maupun rakyat Indonesia.

PT. Telekomunikasi Indonesia terbentuk pada tahun 1991 berdasarkan peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1991. Pada awalnya tahun 1882 didirikan badan usaha swasta yang menyediakan layanan pos dan telegraf, namun pada tahun 1961 statusnya diubah menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, Perusahaan Negara Postel (PN Postel) diubah menjadi 2 perusahaan yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro serta Perusahaan Negara Telekomunikasi. Pada tahun 1974 Perusahaan Negara Telekomunikasi diubah menjadi perusahaan umum Telekomunikasi yang kemudian pada tahun 1991 diubah menjadi perusahaan perseroan Telekomunikasi Indonesia.

## **Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia**

Untuk menjawab tantangan industri digital, mendukung digitalisasi nasional, dan untuk menginternalisasi agenda transformasi, maka Telkom telah menajamkan kembali Visi dan Misinya.

- a. Visi PT. Telekomunikasi Indonesia adalah menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

b. Misi PT. Telekomunikasi Indonesia adalah:

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital terbaik.

## Nilai dan kultur perusahaan

### 1. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

### 2. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

### 3. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan

### 4. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara.

### 5. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghargai perubahan.

### 6. Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Aktivitas Magang

Selama pelaksanaan kegiatan magang, penulis didampingi oleh Mba Syafa Isna Nabilla Risafitri selaku *Officer*. Berikut beberapa kegiatan yang penulis lakukan selama magang di PT. Telekomunikasi Witel Yogyakarta.

### 1. Pengenalan *Jobdesc*

Pada hari pertama magang penulis belum diberikan tugas dari mentor. Penulis diperkenalkan pada struktur organisasi, budaya kerja perusahaan, serta tugas dan tanggung jawab utama di divisi *business service*. Penulis juga diberikan arahan untuk menghubungi PIC (*Person In Charge*) atau mentor agar segera mendapatkan tugas.

### 2. Membuat Konten

Penulis membuat konten yang berkaitan dengan promosi produk dari Telkom yaitu *Indibiz*. Penulis berperan sebagai talent dalam konten tersebut. Kegiatan membuat konten dilakukan secara rutin agar media sosial dari *Indibiz* menjadi ramai dan dikenal banyak orang.

### 3. Kunjungan

Penulis diberikan kesempatan untuk ikut berkunjung ke beberapa tempat yang memang bekerjasama dengan PT. Telekomunikasi Witel Yogyakarta. Salah satunya adalah mengunjungi PT. Telkom cabang Purwokerto. Penulis berangkat bersama dengan mentor dan manajer untuk keperluan evaluasi kepada *sales-sales* terkait agar bisa mencapai target yang sudah ditentukan sebelumnya.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 4. Membuat NDE (Nota Dinas Elektronik)

Penulis juga membantu mentor membuat NDE (Nota Dinas Elektronik) guna memenuhi administrasi Telkom dengan menggunakan platform NDE Telkom. Penulis memahami secara praktis terkait pentingnya peran digitalisasi dalam mendukung administrasi modern serta melatih keterampilan dalam penggunaan platform digital secara efektif.

## 5. Membuat IHLD

Penulis diberi kesempatan untuk mempelajari dan terlibat dalam penggunaan IHLD (*Integrated Headline Dashbord*), sebuah platform digital yang menjadi pusat pemantauan dan pengelolaan data strategis perusahaan. Pengalaman ini memberikan penulis wawasan yang berharga mengenai pentingnya digitalisasi dalam manajemen bisnis modern, terutama dalam hal pengambilan keputusan berbasis data.

## 6. Report Update Performansi Indibiz

Setiap hari penulis melaporkan *update* terbaru kepada mentor mengenai performansi Indibiz. Melaporkan *update* dilakukan jam 9 pagi dan jam 3 sore lalu dikirimkan kepada mentor melalui Telegram setiap harinya. Melaporkan *update* ini dilakukan untuk memantau performa Indibiz dan menjaga kestabilannya.

## 7. Melakukan Legalisir dengan Paraf

Proses ini dilakukan untuk memastikan keabsahan dokumen dengan standar keamanan tinggi serta mendukung efisiensi administrasi perusahaan. Pengalaman ini memberikan penulis pemahaman tentang pentingnya digitalisasi dalam proses administrasi modern. Selain efisiensi waktu, penggunaan paraf elektronik melalui peruri juga memastikan dokumen tetap sah secara hukum dan terjaga keamanannya.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 8. *Delete Sales Advisor*

Penulis diberikan akses untuk mengakses WPI (*Web Partner Indibiz*). Tujuan mentor memberikan akses WPI kepada penulis adalah untuk membantu melakukan *delete Sales Advisor* (SA). Ini dilakukan kepada *Sales Advisor* (SA) yang sudah tidak produktif dan tidak aktif sehingga harus dihapus atau *delete*. Jika sudah di hapus maka seperti biasa penulis akan memberikan updatenya kepada mentor dan mengirimkan bukti *screen shot* melalui Telegram.

## 9. Mencetak Dokumen

Sebagai bagian dari tugas administrasi selama kegiatan magang di PT Telkom Witel Yogyakarta, penulis terlibat dalam proses mencetak berbagai dokumen untuk memenuhi kebutuhan administrasi dan operasional perusahaan. Aktivitas ini juga mengajarkan penulis tentang pentingnya ketelitian dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang menjadi bagian dari operasional perusahaan.

## 10. Melakukan *Scan* Dokumen

Aktivitas ini dilakukan untuk memastikan dokumen fisik dapat tersimpan dalam format digital, sehingga lebih mudah diakses, dikelola, dan diarsipkan. Proses ini memberikan pengalaman kepada penulis tentang pentingnya digitalisasi dokumen dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan kelangsungan arsip dalam jangka panjang.

## 11. Mengirim Paket

Penulis juga mengirimkan paket yang bertujuan untuk mendukung kebutuhan operasional perusahaan. Pengiriman paket dilakukan untuk memastikan dokumen, barang, atau perlengkapan dapat diterima oleh pihak yang bersangkutan tepat waktu. Mengirim paket

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

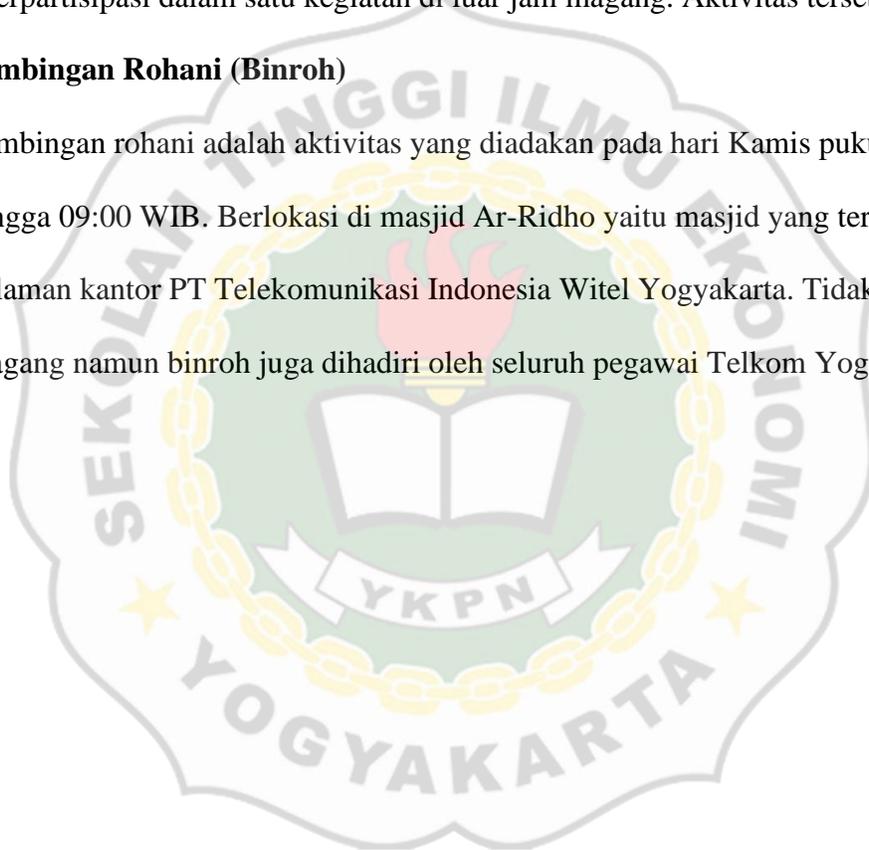
juga memberikan penulis pengalaman baru karena sebelumnya belum pernah mengirimkan paket.

## 12. Aktivitas Lain

Selama menjalani magang di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta, penulis juga berpartisipasi dalam satu kegiatan di luar jam magang. Aktivitas tersebut adalah:

### a. Bimbingan Rohani (Binroh)

Bimbingan rohani adalah aktivitas yang diadakan pada hari Kamis pukul 08:00 hingga 09:00 WIB. Berlokasi di masjid Ar-Ridho yaitu masjid yang terdapat di halaman kantor PT Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta. Tidak hanya peserta magang namun binroh juga dihadiri oleh seluruh pegawai Telkom Yogyakarta.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Manajemen Operasi**

Menurut Ariani (2017), manajemen operasi adalah suatu proses mengelola faktor produksi secara optimal untuk meningkatkan nilai dan manfaat produk atau layanan organisasi. Menurut Heizer J & Render B (2020), manajemen operasi mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian input seperti tenaga kerja, bahan baku, dan teknologi, untuk menciptakan output yang optimal. Aktivitas ini mencakup berbagai tahapan, mulai dari perancangan proses hingga distribusi hasil akhirnya.

Di PT. Telkom Witel Yogyakarta, manajemen operasi diterapkan dalam berbagai aktivitas harian, seperti pengelolaan dokumen administratif, pelaporan performa layanan, hingga pemanfaatan teknologi digital seperti platform NDE dan IHLD. Fokusnya tidak hanya pada efisiensi proses internal, tetapi juga pada peningkatan layanan pelanggan agar tetap kompetitif di industri telekomunikasi.

## **Digitalisasi Proses Administrasi**

Digitalisasi proses administrasi merupakan upaya mengubah proses manual menjadi otomatis dengan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan keamanan. Berdasarkan (Laudon, 2021), digitalisasi administrasi membantu organisasi mengurangi waktu dan biaya dalam tugas administratif, serta mempercepat dan memperbaiki pengambilan keputusan berbasis data.

Beberapa aspek yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen digital yaitu (Nahuway, 2024):

1. Efisiensi dan aksesibilitas karena penggunaan sistem manajemen dokumen digital yang memungkinkan untuk dapat diakses dengan cepat dan mudah.
2. Penghematan biaya dalam pengelolaan dokumen digital dapat mengurangi biaya operasional yang terkait dengan penyimpanan dan pengelolaan dokumen fisik.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pada PT Telkom Witel Yogyakarta, digitalisasi administrasi menjadi komponen penting dalam mendukung operasional. Dengan dokumen yang banyak dan kebutuhan koordinasi antar divisi, implementasi teknologi digital seperti NDE dan IHLD memberikan solusi untuk pengelolaan administrasi yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan mudah diakses.

## Strategi Pemasaran Digital

Menurut Andini et al. (2024), pemasaran digital memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung pencapaian tujuan pemasaran. Aktivitas dalam pemasaran digital meliputi media sosial, pemasaran konten, pengoptimalkan mesin pencarian (SEO), dan periklanan digital. Melalui berbagai platform digital, pemasaran ini memungkinkan perusahaan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan perhatian orang dan membuat mereka lebih terlibat dengan bisnis anda.

Cara ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Chaffey dan Ellis-Chandwick (2016) tentang bagaimana pemasaran digital harus menggunakan platform yang tepat untuk masyarakat. Dengan membuat *Indibiz* lebih terlihat di media sosial, PT Telkom memanfaatkan dampak digital untuk mendapatkan lebih banyak pelanggan dan mempertahankan mereka sebagai pengguna setia.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Analisis Permasalahan

Dalam melaksanakan magang di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta, penulis menemui berbagai permasalahan yang muncul, diantaranya adalah:

### 1. Koneksi Internet Kurang Lancar

Selama menjalani kegiatan magang, penulis menghadapi tantangan berupa koneksi internet yang tidak stabil. Masalah ini timbul karena tingginya jumlah pengguna internet di area kerja, menyebabkan server sering kali berada dalam kondisi *maintenance* atau pemeliharaan. Jika situasi ini tidak segera diatasi maka akan berpotensi mengganggu kelancaran operasional perusahaan dan memperlambat penyelesaian tugas. Kondisi tersebut tentunya dapat menurunkan produktivitas serta efisiensi pekerjaan yang sedang dilakukan.

### 2. *Human Error*

*Human error* adalah masalah yang kerap dihadapi oleh penulis. *Human error* muncul akibat kelalaian individu dan kurangnya efektivitas lingkungan kerja di perusahaan. Faktor-faktor seperti kelelahan, stress, dan ketidakpahaman terhadap tugas yang harus dilaksanakan sering menjadi penyebab utamanya.

### 3. Suasana Kantor yang Ramai

Suasana kantor yang ramai ini disebabkan karena banyaknya peserta magang di ruangan tersebut. Faktor-faktor seperti percakapan yang tidak relevan, interaksi sosial yang berlebihan, serta ketidakpahaman terhadap etika kerja sering menjadi penyebab utama. Akibatnya, keramaian ini berdampak pada ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja, mengganggu konsentrasi, dan menurunkan produktivitas.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 4. Server Bermasalah

Selama menjalani kegiatan magang, penulis sering kali berhadapan dengan server yang bermasalah atau *down*. Masalah ini sangat merugikan karena pekerjaan yang bisa dilakukan dengan mudah dan cepat menjadi terhambat dan tidak bisa dikerjakan. *Report* yang biasa penulis lakukan setiap hari beberapa kali menjadi terhambat karena server yang bermasalah dan membuat penulis tidak bisa mengakses web untuk melakukan *report*.

### Pembahasan dan Solusi

Dari permasalahan di atas, maka cara yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut adalah:

#### 1. Koneksi Internet yang Kurang Lancar

Masalah ini dapat diatasi dengan cara memperbarui atau meningkatkan infrastruktur jaringan dengan menambah atau meningkatkan kecepatan internet yang dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta yang mana jika ini dilakukan maka aktivitas operasional di perusahaan menjadi tidak terhambat. Selain itu menjadwalkan *maintenance* atau pemeliharaan secara berkala juga dapat mengoptimalkan dan mengurangi risiko gangguan saat jam kerja.

#### 2. *Human Error*

*Human error* adalah salah satu masalah yang timbul akibat kelalaian individu dan lingkungan perusahaan yang kurang optimal. Faktor penyebab kesalahan manusia ini dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu:

##### a. Faktor Internal

Kesalahan manusia sering kali disebabkan oleh beberapa faktor internal yang saling berkaitan, seperti kelelahan fisik dan mental akibat beban kerja berlebihan, stress

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

karena tuntutan pekerjaan yang tinggi, serta ketidakpahaman atau kurangnya keterampilan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

## **b. Faktor Eksternal**

Suasana kantor yang ramai dan lingkungan kerja yang tidak kondusif sering kali menjadi faktor eksternal yang menyebabkan kesalahan manusia. Penulis mengalami kesulitan berkonsentrasi dan menyelesaikan tugas karena kebisingan dan interaksi sosial yang berlebihan dari rekan-rekan magang.

## **3. Suasana Kantor yang Ramai**

Masalah dari suasana kantor yang ramai dapat diatasi dengan cara meningkatkan pengawasan dan pembimbingan. Menunjuk seorang supervisor atau mentor khusus untuk memantau dan membimbing para peserta magang. Ini akan membantu memastikan bahwa mereka tetap fokus pada tugas yang diberikan dan tidak terganggu oleh interaksi yang tidak relevan. Selain itu perlu juga diadakannya program orientasi yang menjelaskan etika kerja, tata cara berkomunikasi, dan harapan dari perusahaan terhadap para peserta magang. Pelatihan ini akan membantu peserta magang memahami pentingnya menjaga lingkungan kerja yang kondusif.

## **4. Server Bermasalah**

Permasalahan dari server yang bermasalah ini dapat diatasi dengan cara melakukan pemeliharaan serta perbaikan pada server secara berkala, dan juga meningkatkan kualitas sumber daya manusianya (SDM) khususnya pada bagian teknisi. Jika hal ini dilakukan maka permasalahan server bermasalah dapat diselesaikan dengan baik.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Kesimpulan

Penulis melaksanakan kegiatan magang selama 70 hari di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta dan ditempatkan di Divisi *Business Service*. Kegiatan magang ini memberikan pengalaman yang berkesan bagi penulis mengenai dunia kerja. Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis mengerjakan berbagai tugas seperti membuat NDE (Nota Dinas Elektronik), IHLD (*Integrated Headline Dashbord*), melakukan *report update* performa Indibiz, kunjungan ke beberapa tempat, legalisir kontrak, mengakses WPI (*Web Partner Indibiz*), membuat konten, mengirim paket, dan mengikuti bimbingan rohani. Dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan, berbagai tantangan telah di hadapi penulis dan dapat teraratasi dengan baik. Berdasarkan pengalaman tersebut, penulis menyimpulkan selama magang di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi Digitalisasi dalam Administrasi

Digitalisasi melalui platform seperti Nota Dinas Elektronik (NDE) dan *Integrated Headline Dashboard* (IHLD) telah berhasil meningkatkan efisiensi kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta, meskipun masih dihadapkan pada kendala teknis seperti server yang sering bermasalah.

2. Pentingnya Pengelolaan Lingkungan Kerja

Tantangan seperti suasana kerja yang ramai dan *human error* yang menyoroti kebutuhan akan pengawasan yang lebih baik serta lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan efektivitas dan akurasi kerja.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 3. Peningkatan Infrastruktur Teknologi

Masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil dan server yang sempat *down*, menunjukkan perlunya pembaharuan infrastruktur jaringan serta pemeliharaan server secara berkala untuk mendukung operasional yang lebih lancar.

## Rekomendasi

Berdasarkan pengalaman dan tantangan yang dihadapi oleh penulis selama magang, penulis dapat memberikan rekomendasi untuk PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta sebagai berikut:

1. Diharapkan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta ikut berpartisipasi dalam *event* dan pameran teknologi. Ini merupakan pendekatan yang efektif untuk meningkatkan visibilitas perusahaan dan mempromosikan barang atau layanan unggulan kepada audiens yang lebih luas.
2. Diharapkan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta untuk memastikan karyawannya memiliki pengetahuan dan kompetensi terkini di era teknologi, maka langkah strategis yang harus diambil adalah mengembangkan sumber daya manusia (SDM) digital. PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta memerlukan transformasi ini agar dapat bersaing di industri telekomunikasi yang lebih dinamis.
3. Diharapkan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta untuk lebih cepat dalam menanggapi atas keluhan serta permohonan pelanggan karena banyaknya keluhan pelanggan yang belum ditangani oleh Telkom, yang berdampak pada reputasi perusahaan. Jika hal ini dilakukan maka Telkom akan kembali mendapatkan kepercayaan pelanggan sebagai penyedia layanan internet unggulan yang responsif dan berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik bagi penggunanya.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Refleksi Diri

Selama menjalani kegiatan magang, penulis memperoleh banyak pengalaman dan wawasan baru selama magang di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta. Selain itu, penulis memiliki kesempatan untuk melihat langsung bagaimana suasana kerja di tempat kerja. Penulis sempat merasa cemas dan gugup pada awal magang karena ini adalah pengalaman kerja pertama. Namun seiring berjalannya waktu, penulis berhasil menyesuaikan diri dengan lingkungan baru.

Penulis merasa sangat bersyukur dapat menjalani kegiatan magang di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta. Kegiatan magang ini berjalan dengan baik meskipun berbagai tantangan muncul. Selain itu penulis bekerja di tempat kerja yang memiliki banyak efek positif. Penulis merasa nyaman dengan suasana kerja yang ramah dan tidak ada kesan senioritas dan mengintimidasi antara karyawan dengan peserta magang. Penulis juga mendapatkan motivasi dan bantuan dari karyawan yang ramah karena mereka juga pernah menjadi peserta magang sama seperti penulis.

Dapat disimpulkan bahwa program magang sangat membantu penulis memahami dunia kerja secara langsung, meningkatkan keterampilan, dan mempersiapkan untuk menghadapi tantangan karir di masa depan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Andini, P., Susanti, N., & Astuti, K. (2024). Digital Marketing Strategy To Increase Sales At The Hawwapassion Store , Bengkulu City Strategi Pemasaran Digital Dalam Meningkatkan Penjualan Di Toko Hawwapassion Kota Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1(1), 29–34.
- Ariani, D. (2017). Manajemen dan Strategi Operasi. *Manajemen Operasi*, 1–59.  
<http://lingkarlsm.com/manajemen-operasional-dan-strategi-operasional/>
- C, K. L. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*.
- Heizer J, & Render B. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*.
- Nahuway, V. F. (2024). Manajemen Perkantoran Modern Di Era Digitalisasi : Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Administrsi Terapan*, 3(1), 303–315.