

**LAPORAN MAGANG**  
**PEMASARAN JARINGAN PADA LEMBAGA**  
**PEMERINTAHAN DI *GOVERNMENT SERVICE* TELKOM**  
**WITEL YOGYAKARTA**

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



**Disusun Oleh:**

**Veryl Hannifa Prichsetyo**

**2121 31786**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**  
**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**  
**YOGYAKARTA, 2024**

**TUGAS AKHIR**  
**LAPORAN MAGANG**  
**PEMASARAN JARINGAN PADA LEMBAGA PEMERINTAHAN**  
**DI GOVERNMENT SERVICE TELKOM WITEL**  
**YOGYAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**VERYL HANNIFA PRICHSETYO**

**Nomor Induk Mahasiswa: 212131786**

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 9 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)



**Susunan Tim Penguji:**

Pembimbing

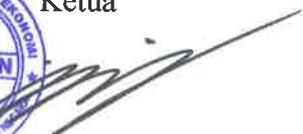
  
Prof. Nikodemus Hans Setiadi Wijaya, Ph.D., M.Si.

Penguji

  
Astuti Purnamawati, Dra., M.Si.

Yogyakarta, 7 Februari 2025  
Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



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

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Laporan ini merupakan rangkuman dari pengalaman magang penulis di PT. Telkom Indonesia cabang Kotabaru atau Witel Yogya Jateng Selatan. Penulis ditempatkan pada Divisi *Government Service* sejak tanggal 7 Oktober 2024 hingga 3 Januari 2025. Program magang ini bertujuan untuk memberikan pemahaman serta pengalaman penulis pada dunia kerja, khususnya yang berhubungan mengenai bisnis dengan lembaga pemerintahan. Hal ini memberikan pengalaman mengenai proses bisnis dan layanan telekomunikasi yang ditawarkan perusahaan kepada lembaga-lembaga yang berhubungan dengan pemerintahan. Selama magang, penulis dibimbing dan dibantu oleh mentor yang bertanggung jawab atau *Account Manager* (AM). Magang ini memberikan pengalaman dan pemahaman penulis dalam operasional bisnis di sektor telekomunikasi dengan lembaga pemerintahan. Penulis banyak dilibatkan dalam berbagai tugas mengenai pendataan dan urusan surat menyurat. Pengalaman ini memberikan banyak pemahaman kepada penulis mengenai riset pasar yang diterapkan oleh divisi yang bertanggung jawab mengenai layanan internet kepada lembaga-lembaga pemerintahan di area Yogyakarta dan Jawa Tengah bagian selatan.

**Kata kunci:** PT Telekomunikasi Indonesia, Telkom Witel Yogya Jateng Selatan, *Government Service*, Riset Pasar

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRACT

*This report is a summary of the author's internship experience at PT. Telkom Indonesia Kotabaru branch or Witel Yogya Jateng Selatan. The author was placed in the Government Service Division from October 7, 2024, to January 3, 2025. The internship program aims to provide the author with an understanding and experience of the working world, especially related to business with government institutions. This provides experience regarding business processes and telecommunication services offered by the company to government-related institutions. During the internship, the author was guided and assisted by a responsible mentor or Account Manager (AM). This internship provides the author with experience and understanding of business operations in the telecommunications sector with government institutions. The author was involved in various tasks related to data collection and correspondence. This experience provides the author with a great deal of understanding of the market research applied by the division responsible for internet services to government institutions in the Yogyakarta and southern Central Java areas.*

**Keywords:** *PT Telekomunikasi Indonesia, Telkom Witel Yogya Jateng Selatan, Government Service, Market Research*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Magang atau Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa dan mahasiswi untuk memperkenalkan suasana dan kegiatan bekerja secara langsung. Kegiatan ini termasuk ke dalam pilihan tugas akhir mahasiswa S1 program studi Manajemen di STIE YKPN Yogyakarta. Hal ini dilakukan oleh mahasiswa dan mahasiswi sebagai bagian dari kurikulum yang mana bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengalaman dalam bekerja. Dengan begitu, para mahasiswa dapat memiliki pengalaman dan menerima pelatihan serta pembelajaran yang memadai di bidangnya. Kegiatan magang ini dapat dimanfaatkan mahasiswa dan mahasiswi untuk memperluas jaringan profesional dan akses karier di masa mendatang.

Magang dapat berlangsung dalam berbagai industri, baik bisnis swasta maupun instansi pemerintah. PT. Telkom Indonesia Tbk. adalah badan usaha milik negara yang bergerak di bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi serta telekomunikasi digital. Telkom menyediakan berbagai produk teknologi informasi seperti, kartu perdana, provider internet, jaringan internet untuk dalam negeri maupun luar negeri yang dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat maupun organisasi di Indonesia.

### 1.2 Tujuan Magang

- a) Untuk mempelajari dan menerima pengalaman kerja secara langsung di Perusahaan Telkom Indonesia cabang Kotabaru, Yogyakarta.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- b) Memahami proses kerja pada bagian *government service* di PT. Telkom Indonesia cabang Kotabaru, Yogyakarta.
- c) Memenuhi tugas akhir mahasiswa STIE YKPN tahun ajaran 2024/2025.

## 1.3 Manfaat Magang

### a) Bagi Penulis

1. Mendapatkan pengalaman secara langsung dalam menerapkan teori yang sudah dipelajari sesuai pada bidang keahliannya.
2. Menambah pengalaman dan pengetahuan dalam bidang manajemen, teknologi informasi, dan fasilitas pemerintahan.
3. Adanya kerja sama antara dunia pendidikan dengan bidang pekerjaan pada perusahaan di kalangan akademis.

### b) Bagi STIE YKPN Yogyakarta

1. Meningkatkan kualitas pendidikan agar menghasilkan lulusan yang mumpuni dalam dunia kerja.
2. Membuka ruang kerja sama yang baru antara kampus dengan perusahaan.
3. Memperoleh evaluasi yang diperlukan bagi mahasiswa S1 terutama jurusan Manajemen.

### c) Bagi PT. Telkom Indonesia Tbk. cabang Kotabaru, Yogyakarta

1. Mendapatkan bantuan dalam pembaruan data dan survei area pemerintah yang belum mendapatkan koneksi dari Telkom.
2. Membuka kesempatan kerja sama antara Perusahaan dengan kampus dalam menerima mahasiswa/mahasiswi berbakat dalam bidang yang ditempuh.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 1.4 Sistematika Laporan Magang

Sistematika untuk penyusunan laporan magang yang digunakan untuk penyusunan laporan magang ini, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

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

Bab 2 Profil Perusahaan yang memberikan Gambaran umum tentang PT. Telkom Indonesia Tbk. termasuk sejarah, visi misi, logo Perusahaan, dan struktur organisasi. Aktivitas magang menjelaskan tugas-tugas yang dilakukan selama menjalani masa magang.

### **BAB 3 LANDASAN TEORI**

Bab 3 Landasan Teori berisi tentang manajemen

### **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab 4 membahas mengenai analisis permasalahan mahasiswa yang dihadapi saat magang serta bagaimana cara menyelesaikan permasalahan tersebut.

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

Bab 5 berisi kesimpulan, rekomendasi, dan refleksi diri dari hasil pembahasan laporan magang yang dilakukan oleh penulis selama menjalankan magang.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

### 2.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia Tbk

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk adalah BUMN yang bergerak di bidang layanan informasi, komunikasi, dan telekomunikasi digital sejak 1965. Telkom memiliki 12 anak perusahaan dan ratusan gerai di seluruh Indonesia. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan komunikasi seperti telepon, multimedia, data internet, satelit, televisi berbayar, dan VoIP. Untuk menjangkau seluruh wilayah, Telkom mengelola 7 divisi regional yang mencakup berbagai daerah di Indonesia, mulai dari Sumatera hingga Kawasan Timur Indonesia.

### 2.2 Logo PT. Telkom Indonesia Tbk.

Visi Telkom Indonesia adalah “Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.” Visi ini tercermin dalam logo perusahaan berbentuk lingkaran yang melambangkan kedinamisan dan dunia, serta tangan kanan yang ramah. Tagline “The World in Your Hand” menegaskan komitmen Telkom untuk memudahkan akses dunia bagi masyarakat. Warna-warna pada logo memiliki makna: merah untuk semangat dan keberanian, putih untuk dedikasi terbaik, hitam untuk keteguhan, dan abu-abu untuk teknologi.

### 2.3 Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia Tbk.

- Visi

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

- Misi

- 1) Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat;

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- 2) Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa;
- 3) Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

## **2.4 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Tbk cabang Kotabaru, Yogyakarta**

Struktur organisasi adalah suatu garis hierarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, di mana setiap individu Sumber Daya Manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing.

## **2.5 Tugas Jabatan**

### **2.5.1 Manajer Umum/General Manager**

Manajer umum adalah pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab atas operasional perusahaan secara keseluruhan. Di Telkom Witel Yogyakarta, manajer umum memastikan setiap tim bekerja efisien dan mencapai tujuan perusahaan, serta memantau pekerjaan divisi-divisi dan melapor kepada CEO atau direktur.

### **2.5.2 Deputi General Manager**

Deputi General Manager di Telkom Witel Yogyakarta bertugas membantu Manajer Umum mengawasi aspek perusahaan seperti keuangan, pemasaran, SDM, dan penjualan, serta memastikan kelancaran operasional dan mendukung pelaporan kepada Manajer Umum.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 2.5.3 Divisi Operasional

Divisi operasional Telkom Witel Yogyakarta bertanggung jawab memastikan kelancaran dan efektivitas operasional perusahaan. Dalam divisi ini terdapat dua manajer utama:

### a) Manajer Operasional

Bertugas mengatur tim untuk memastikan rantai pasokan produk Telkom berjalan efisien dan produk tersalurkan dengan baik kepada konsumen.

### b) Manajer STO

Mengelola tim pemasaran dan penjualan yang bertugas menerima pesanan, mengelola database pelanggan, menangani pertanyaan dan keluhan, serta berkoordinasi dengan tim penjualan agar seluruh pekerjaan berjalan lancar dan efisien.

## 2.5.4 Divisi Jaringan

Divisi jaringan Telkom Witel Yogyakarta bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemeliharaan jaringan di DI Yogyakarta dan bagian selatan Jawa Tengah. Manajer Jaringan mengawasi kinerja tim divisi tersebut dan memastikan kelancaran komunikasi data dalam perusahaan.

## 2.5.5 Divisi Keuangan dan Administrasi

Divisi keuangan dan administrasi Telkom Witel Yogyakarta mengelola keuangan dan administrasi perusahaan. Manajer Keuangan menjaga kestabilan keuangan, sedangkan Manajer Administrasi memastikan urusan administrasi berjalan efisien tanpa menghambat kinerja.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **2.5.6 Divisi Teknologi dan Informasi**

Divisi ini di Telkom Witel Yogyakarta bertanggung jawab dalam pengelolaan perangkat dan fasilitas PT. Telkom di wilayah Yogyakarta dan bagian selatan dari Jawa Tengah yang diketuai oleh manajer teknologi yang bertugas untuk mengelola proyek IT dan mengawasi tim dalam pengerjaan tugasnya.

## **2.5.7 Divisi Pemasaran dan Penjualan**

Divisi pemasaran Telkom Witel Yogyakarta bertugas memasarkan produk kepada masyarakat, perusahaan swasta, dan lembaga pemerintahan. Manajer Pemasaran mengawasi tim pemasaran agar efektif dan sesuai target, sementara Manajer Penjualan mengawasi proses penjualan produk.

## **2.5.8 Divisi Pelayanan Pelanggan**

Divisi pelayanan Telkom Witel Yogyakarta bertugas memberikan layanan kepada pelanggan, menerima masukan dan keluhan, serta mengelola informasi produk. Manajer Pelayanan mengawasi kinerja tim agar pelanggan puas dan karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

## **2.6 Aktivitas Magang**

Penulis magang selama 3 bulan di bagian Government Service yang mengatur jaringan Telkom untuk lembaga pemerintah, mulai 7 Oktober 2024 hingga 3 Januari 2025, dengan jam kerja 08.00 hingga 17.00 WIB. Di bawah ini merupakan aktivitas magang di Telkom Witel Yogyakarta:

### **1) Mendata Jaringan Telkom di Area Gunungkidul**

Pendataan jaringan Telkom yang terhubung dengan kantor atau instansi pemerintahan di Gunungkidul dilakukan dengan listing Optical Distribution Point

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

(ODP) dalam radius maksimal 250 meter dari lokasi seperti puskesmas, sekolah, dan kantor pemerintahan. Pekerjaan ini menggunakan PROVIN yang berfungsi sebagai alat pengecekan daftar ODP berdasarkan titik geografis untuk memudahkan pendataan dan pemantauan jaringan Telkom di lapangan

## 2) **Membuat *Power Point* Presentasi dengan Judul “FGD Elektronifikasi Destinasi Wisata DIY dan Visiting Jogja”**

Penulis ditugaskan membuat presentasi tentang kesediaan jaringan Telkom di area wisata Yogyakarta, meliputi titik wisata, kendala perluasan jaringan, kerja sama dengan pihak non-pemerintah, dan rencana pengembangan jaringan.

## 3) **Melakukan Pemindaian dan Mencetak Berkas**

Penulis sering diminta mencetak berkas yang dibuat sendiri atau oleh account manager, kemudian melakukan pemindaian pada berkas tersebut untuk mencegah pencurian data.

## 4) **Membuat Lampiran dan Draft BASO**

BASO (Berita Acara Siap Operasi) adalah dokumen perintah pemasangan jaringan oleh Telkom Witel Yogyakarta di lokasi klien, ditandatangani oleh manajer government service dan klien. Lampiran BASO berisi daftar titik pemasangan jaringan, nomor order, SID, tipe produk, bandwidth, tanggal aktivasi, tanggal aktif pelanggan, dan tanggal mulai penagihan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 5) Mengedit Gambar Peta Wilayah Tanggung Jawab Telkom Witel Yogyakarta dan Jateng Selatan

Area kerja Telkom Witel Yogyakarta merupakan DI Yogyakarta dan Jawa Tengah Selatan. Setiap kota memiliki *Account Manager* yang bertanggung jawab. Penulis diminta untuk membuat area pada setiap kota menyesuaikan dengan AM yang bertanggung jawab.

## 6) Membuat SPH

SPH atau Surat Penawaran Harga dibuat oleh pihak Telkom Witel Yogya Jateng Selatan untuk melakukan penawaran harga yang diajukan oleh Telkom kepada pihak klien yang selanjutnya akan dilakukan negosiasi oleh kedua pihak untuk mencapai kesepakatan harga.

## 7) Membuat BA Negosiasi

BA Negosiasi atau Berita Acara Negosiasi berisi tentang penawaran dari Telkom dan dinegosiasi oleh pihak klien. Tarif yang tertera kemudian disetujui oleh kedua pihak yang bertanggung jawab, yaitu pihak Telkom yang diwakili oleh *account manager*, dan pihak dari masing-masing lembaga pengguna jaringan.

## 8) Membuat BA Kesepakatan

Berisi tentang kesepakatan untuk pemasangan jaringan Telkom yang sudah disetujui dan ditandatangani oleh kedua pihak. BA ini dibuat setelah kedua belah pihak setuju dengan harga yang sudah disepakati sebelumnya pada BA negosiasi.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 9) Mengedit *Draft* SPK

SPK atau Surat Perintah Kerja berisi tentang perintah untuk dilakukan pemasangan jaringan Telkom di tempat klien pengguna jasa yang harga dan kesepakatannya sudah dibuat sebelumnya dan sudah disetujui.

## 10) Menjadi MC pada Workshop Akademi Angkatan Udara Yogyakarta

Pada 11 November 2024, penulis menjadi MC dalam Workshop Topologi dan Spesifikasi Fiber to the Home yang diselenggarakan Telkom Witel Yogyakarta untuk Akademi Angkatan Udara Yogyakarta di gedung K3 Telkom Witel Kotabaru, dari pukul 08.30 hingga 11.30 WIB.

## 11) Merevisi SPPH

Surat Permintaan Penawaran Harga merupakan surat yang ditujukan oleh klien kepada pihak Telkom Witel Yogyakarta sebagai permintaan negosiasi. Surat ini berhubungan dengan BA negosiasi, yang mana ditujukan sebelum dilakukan tawar menawar harga pada BA negosiasi.

## 12) Membuat Invoice

Invoice adalah surat berisi rincian harga yang harus dibayar klien kepada Telkom Kotabaru sebagai penyedia jasa, dan diterbitkan serta dikirimkan oleh Telkom Kotabaru kepada klien.

## 13) Membuat Nota Dinas

Nota dinas merupakan berkas yang berisi sekumpulan memo surat penagihan yang akan dikirimkan oleh pihak Telkom Kotabaru kepada para klien. Nota ini akan dikirimkan kepada masing-masing klien melalui email yang terdaftar.

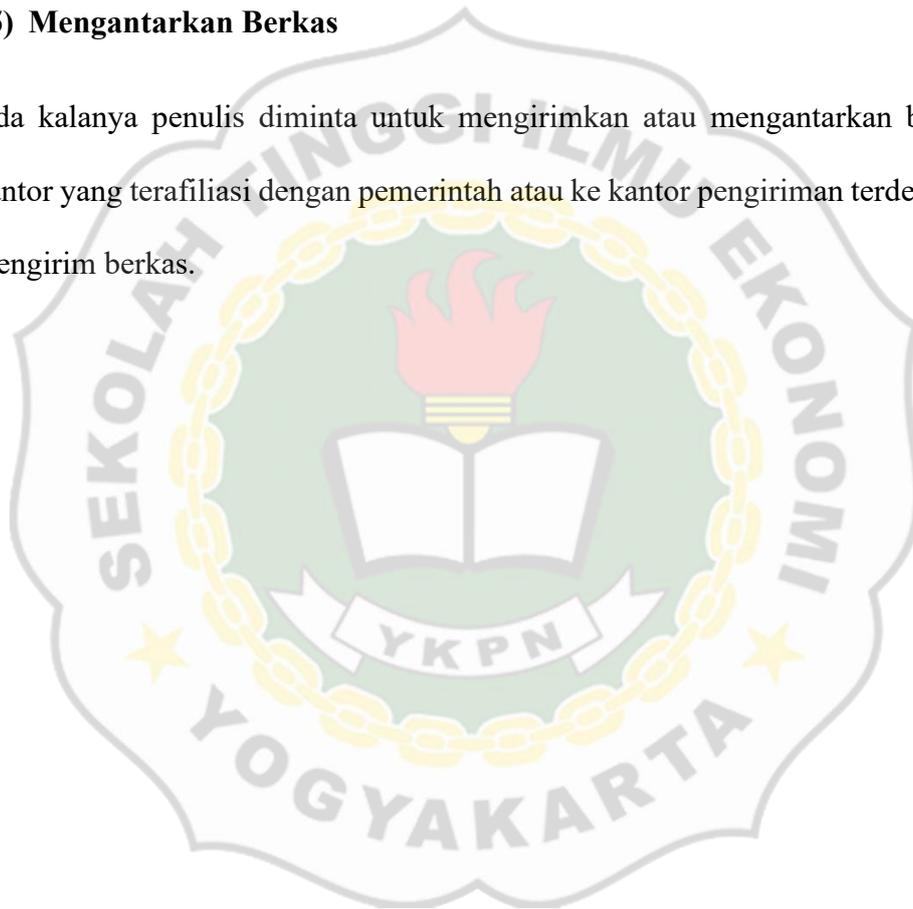
# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 14) Mencari Berkas

Penulis pernah ditugaskan untuk mencari berkas dari file-file yang terkumpul. File-file tersebut diperiksa satu persatu dikarenakan banyak ketidakcocokan berkas dengan file yang ada.

## 15) Mengantarkan Berkas

Ada kalanya penulis diminta untuk mengirimkan atau mengantarkan berkas ke kantor yang terafiliasi dengan pemerintah atau ke kantor pengiriman terdekat untuk mengirim berkas.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## LANDASAN TEORI

### 3.1 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses sosial dan ilmu yang bertujuan untuk memahami kebutuhan pelanggan serta menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk atau jasa yang bernilai agar dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Fokus utamanya bukan hanya pada penjualan, tetapi pada pemahaman pelanggan agar produk atau layanan dapat diterima dan diminati. Manajemen pemasaran melibatkan pemilihan target pasar, pembangunan merek, komunikasi manfaat produk, dan menciptakan pertumbuhan jangka panjang. Peran manajer pemasaran sangat penting dalam menemukan, menarik, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan dengan menawarkan keunggulan produk atau jasa yang sesuai kebutuhan. Selama magang di Telkom Witel Yogyakarta, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran.

#### 3.1.1 Riset Pasar

Riset pasar adalah proses sistematis untuk mengumpulkan dan menganalisis data pasar guna memahami konsumen, tren, dan kompetisi. Tujuannya membantu perusahaan membuat keputusan bisnis yang tepat dengan menjawab pertanyaan tentang siapa konsumen, apa yang mereka butuhkan, dan bagaimana menjangkau mereka. Proses riset meliputi tahap mendefinisikan masalah, merancang penelitian, mengumpulkan dan menganalisis data, serta mengkomunikasikan hasilnya. Riset pasar merupakan investasi penting untuk mengoptimalkan kinerja pemasaran dan mencapai tujuan bisnis. Selama magang di departemen Government Service, penulis melakukan riset lokasi jaringan Telkom di Yogyakarta dan Jawa Tengah

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bagian selatan, khususnya di area Gunungkidul, menggunakan aplikasi khusus untuk mengidentifikasi area yang belum terpasang jaringan.

## 3.1.2 Pengenalan Pelanggan

Pelanggan adalah individu atau pihak yang bertransaksi dengan perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelanggan terbagi menjadi internal dan eksternal. Lembaga pemerintahan yang menjadi konsumen departemen Government Service termasuk pelanggan eksternal, yang menggunakan produk atau jasa Telkom Witel Yogyakarta dan Jawa Tengah Selatan. Target pelanggan meliputi sekolah negeri, puskesmas, kantor pemerintahan, tempat wisata, dan institusi lain yang terkait dengan pemerintahan.

## 3.2 Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah kumpulan subsistem yang terintegrasi untuk membantu manajemen menyelesaikan masalah dan menyediakan informasi berkualitas dengan mengolah data menggunakan komputer. SIM memudahkan manajer mengakses informasi akurat dan terkini, mendukung pengambilan keputusan yang efektif, serta membantu menganalisis data dan merumuskan strategi organisasi. Proses SIM meliputi identifikasi data, pemecahan masalah, dan pelaksanaan solusi yang dipilih. Telkom Indonesia menggunakan aplikasi khusus seperti PROVIN dan Starclick untuk mengelola dan memantau jaringan yang sudah terpasang secara jarak jauh.

### 3.2.1 CRM

*Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi bisnis yang mengintegrasikan proses internal dan jaringan eksternal untuk menciptakan nilai bagi pelanggan secara menguntungkan. CRM fokus pada memperoleh,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan dengan memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka, sehingga meningkatkan loyalitas. CRM juga membantu meningkatkan efisiensi, penjualan, dan mengatasi masalah pelanggan secara proaktif. Telkom Indonesia menggunakan aplikasi web bernama Carrent yang dilindungi oleh Global Protect untuk memeriksa lokasi dengan kode khusus terkait pemasangan jaringan Telkom.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis Permasalahan

Selama berjalannya waktu magang di Telkom Witel Yogyakarta, penulis menemukan dan menghadapi beberapa masalah, yaitu:

#### 4.1.1 Koneksi Internet yang Buruk

Selama magang, penulis sering menghadapi masalah koneksi internet yang buruk dan mengatasinya dengan menggunakan koneksi internet pribadi agar pekerjaan tetap lancar.

#### 4.1.2 Pemborosan Kertas

Selama magang, penulis menemukan masalah pemborosan kertas akibat mencetak dokumen yang kemudian dipindai dan diubah menjadi format digital seperti PDF.

#### 4.1.3 Efisiensi Waktu

Selama sebulan terakhir magang di Telkom Witel Kotabaru, efisiensi waktu terganggu karena mentor dan AM sering memberikan tugas mendadak menjelang waktu pulang, sehingga menghambat pekerjaan semua yang terlibat.

#### 4.1.4 Human Error

Penulis sering melakukan kesalahan seperti salah menulis alamat atau format berkas yang kurang rapi, sehingga perlu diperbaiki berulang kali.

#### 4.1.5 Komunikasi

Selama magang, penulis sering mengalami kesulitan komunikasi karena sulit menangkap maksud perintah dari mentor atau Account Manager.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

*Misscommunication* juga sering terjadi antar peserta magang akibat peran sebagai perantara pesan dari mentor atau AM.

## 4.1.6 Ketidakteraturan Berkas

Berkas yang disusun tidak memiliki urutan dan keteraturan yang pasti, sehingga menyebabkan kesulitan ketika ingin mengambil berkas yang dibutuhkan.

## 4.2 Pembahasan dan Solusi

Dari berbagai permasalahan yang disebutkan, penulis melakukan hal-hal di bawah ini sebagai solusi, yaitu:

### 4.2.1 Koneksi Internet yang Buruk

Di Telkom Witel Kotabaru, penulis menggunakan berbagai jaringan WiFi dan terkadang koneksi pribadi, dengan dukungan mentor dan AM yang membantu menyediakan akses internet saat dibutuhkan.

### 4.2.2 Pemborosan Kertas

Penulis selalu mengoreksi berkas digital dan mengirimkannya ke mentor atau AM untuk dicek sebelum dicetak, sehingga pemborosan kertas akibat pencetakan berulang dapat diminimalisir.

### 4.2.3 Efisiensi Waktu

Penulis berusaha mengerjakan tugas mendadak selama waktu tersisa, namun jika waktu habis, pekerjaan dilanjutkan keesokan harinya dengan datang lebih pagi.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 4.2.4 *Human Error*

Penulis memeriksa berkas dan pekerjaan berulang kali untuk mengurangi kesalahan, serta merekam suara mentor saat memberi tugas agar dapat didengar kembali dan diingat dengan baik.

## 4.2.5 Komunikasi

Sama seperti yang sudah ditulis sebelumnya, penulis akan memanfaatkan media elektronik seperti perekam suara di *handphone* dan aplikasi Telegram di laptop untuk menerima dan mengirimkan pekerjaan kepada mentor atau AM.

## 4.2.6 Ketidakberaturan Berkas

Penulis tidak dapat memberikan solusi bagi hal ini dikarenakan tidak adanya hak bagi penulis untuk mengatur dan mengkoordinasi berkas-berkas yang ada. Tetapi untuk mempersingkat waktu, biasanya penulis akan mengajak satu mahasiswa magang untuk membantu dalam pencarian berkas.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

### 5.1 Kesimpulan

Program magang di Divisi Government Service PT. Telkom Witel Yogyakarta memberikan pengalaman praktis dalam bisnis telekomunikasi dan pelayanan lembaga pemerintahan. Penulis terlibat dalam pendataan jaringan, pengelolaan dokumen, workshop, dan pengelolaan data perusahaan, serta mengembangkan soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, dan manajemen waktu. Magang ini menggabungkan teori dan praktik, membantu persiapan karir profesional.

### 5.2 Rekomendasi

Berikut rekomendasi untuk PT. Telkom Witel Yogyakarta dan mahasiswa magang:

#### 5.2.1 Untuk Telkom Witel Yogyakarta:

terapkan paperless, tingkatkan arsip digital dan koneksi internet, perbaiki manajemen waktu, dan evaluasi tugas lebih sistematis.

#### 5.2.2 Untuk Mahasiswa Magang:

Pelajari administrasi dan software, catat instruksi, rajin bertanya, inisiatif belajar, bangun relasi, buat catatan harian, dan kumpulkan portofolio.

### 5.3 Refleksi Diri

Selama magang di Telkom Witel Yogyakarta, penulis mendapatkan banyak pengalaman baru seperti membuat berita acara, mencari data, membuat presentasi, dan menjadi MC. Meskipun awalnya sulit beradaptasi, penulis merasa nyaman berkat dukungan rekan magang dan bimbingan sabar dari mentor serta Account Manager. Beberapa hal yang penulis dapatkan selama menjalani magang, antara lain:

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## a) Riset Pemasaran

Penulis mempelajari cara melakukan riset lembaga pemerintahan secara tidak langsung dengan menggunakan software dan web perusahaan, sehingga tidak perlu turun ke lapangan untuk mendapatkan data.

## b) Surat Menyurat

Penulis memperoleh pengalaman dan pemahaman tentang proses administrasi perusahaan melalui tugas membuat dan melengkapi berkas serta berita acara.

## c) Diskusi yang Efektif

Di Telkom Witel Yogyakarta, penulis ikut serta dalam diskusi pekerjaan dan masalah departemen, sehingga dapat mengamati cara diskusi yang sehat dan efektif dalam lingkungan kerja profesional.

## d) Relasi

Penulis bertemu dengan mahasiswa magang dari berbagai kampus, sehingga dapat memperluas relasi baik di dalam maupun di luar lingkungan kampus.

## e) Pemecahan Masalah

Penulis mengamati proses diskusi dalam memecahkan masalah secara bersama-sama dan cara menemukan solusi dari permasalahan tersebut.

## f) Kerjasama Tim

Penulis dan rekan magang sering membagi tugas besar dari mentor dan AM serta berdiskusi bersama, sehingga memperoleh pengalaman baru dalam kerja tim dengan orang yang belum lama dikenal.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Brown, S. A., Rigby, Reicheld, F. F., & Dawson, J. (2000). *Customer relationship management: A strategic imperative in the world of e-business* (1st ed.). J. Wiley & Sons Canada.
- Buttle, F. (2007). *Customer relationship management (Manajemen hubungan pelanggan): Concept and tools*. Bayumedia Publishing.
- Muwafik Saleh, A. (2021). *Komunikasi pelayanan publik: Strategi komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan prima pada institusi pemerintahan* (1st ed.). Intrans Publishing.
- MySkill. (2023). Peran sales taking order dalam profesi penjualan. MySkill. <https://blog.myskill.id/tips-karir/peran-sales-taking-order-dalam-profesi-penjualan/>
- Kotler, P., Keller, K. L., Tan, C. T., Ang, S. H., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: An Asian perspective*. Pearson Education Limited.
- Wijoyo, H., Ariyanto, A., Sudarsono, A., & Wijayanti, K. D. (2021). *Sistem informasi manajemen* (M. F. Akbar, Ed.; 1st ed.). Insan Cendekia Mandiri.
- Nunan, D., Birks, D. F., & Malhotra, N. K. (2020). *Marketing research: Applied insight* (6th ed., Vol. 1). Pearson.
- Mutum, D. S., Roy, S. K., & Kipnis, E. (2014). Marketing cases from emerging markets. In *Marketing cases from emerging markets* (Vol. 9783642368). <https://doi.org/10.1007/978-3-642-36861-5>
- Shaw, S. J., & Davis, K. R. (1973). Marketing management. *Journal of Marketing*, 37(1). <https://doi.org/10.2307/1250781>
- Mooi, E., Sarstedt, M., & Mooi-Reci, I. (2018). Hypothesis testing & ANOVA. [https://doi.org/10.1007/978-981-10-5218-7\\_6](https://doi.org/10.1007/978-981-10-5218-7_6)
- Sholikah, A. M., Yudaningsih, N., Trisavinaningdiah, A., Djaya, T. R., Purwaningsih, N., Angmalisang, S. I., Riorini, S. V., Wiliana, E., Sembiring Depari, G., Ekopriyono, A., Mahmud, M., Pujiastuti, N. S., & R., E.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

(2021). *Manajemen pemasaran: Saat ini dan masa depan* (E. Kurniawat & E. Sudarmanto, Eds.; 1st ed.). Penerbit Insania. <http://insaniapublishing.com>

Telkom Indonesia. (n.d.-a). Brand guideline logo Telkom Indonesia. [https://www.telkom.co.id/sites/berita/id\\_ID/page/brand-guideline-logo-telkom-indonesia-657](https://www.telkom.co.id/sites/berita/id_ID/page/brand-guideline-logo-telkom-indonesia-657)

Telkom Indonesia. (n.d.-b). Struktur group perusahaan. [https://www.telkom.co.id/sites/profil-telkom/id\\_ID/page/struktur-group-perusahaan-208](https://www.telkom.co.id/sites/profil-telkom/id_ID/page/struktur-group-perusahaan-208)

Repository UMY. (2019). Gambaran tentang profil PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *UMY Repository*, 53(9), 1689–1699. <https://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/14800/7.%20BAB%20II.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Wijoyo, H. (2021). Sistem informasi manajemen. <https://ojs.stmikdharmapalariau.ac.id/index.php/repository/article/view/590/340>

Agil, A. P. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap loyalitas pelanggan PT. Telkom Witel Purwokerto (pp. 3–8). <https://repository.ittelkom-pwt.ac.id/7723/>

Hair, J. F., Ortinau, D. J., & Harrison, D. E. (2021). *Essentials of marketing research third: Sampling: Theory and methods*.