RINGAKSAN

LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG

DI DIVISI HD PROVISIONING PT. TELKOM AKSES PUGERAN YOGYAKARTA

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana

Disusun Oleh :

Amelya Fatmawati Putri

2121 31587

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG
DI DIVISI HD PROVISIONING PT. TELKOM AKSES PUGERAN YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AMELYA FATMAWATI PUTRI

Nomor Induk Mahasiswa: 212131587

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal 30 Juni 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing	Penguji
Heni Kusumawati, S.E., M.Si.	Olivia Barcelona Nasution, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 9 Juli 2025
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua

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

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis di PT. Telkom Akses Yogyakarta sebagai bagian dari pemenuhan syarat akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen STIE YKPN Yogyakarta. Tujuan dari pelaksanaan magang ini adalah untuk memberikan pemahaman praktis mengenai dunia kerja, meningkatkan kemampuan baik teknis maupun non-teknis, serta menjembatani antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja di lapangan. Selama masa magang, penulis ditempatkan di *Divisi HD Provisioning* dan terlibat dalam berbagai tugas seperti validasi data pelanggan melalui sistem NADIA, penyusunan laporan Moban, pengelolaan data melalui sistem ALISTA, serta pembuatan berbagai berita acara terkait pekerjaan. Dalam pelaksanaannya, penulis menghadapi sejumlah kendala, seperti gangguan koneksi internet, ketidaksesuaian sistem operasi yang menghambat kelancaran kerja, serta kesalahan manusia akibat tekanan dan kurangnya pemahaman terhadap tugas. Permasalahan lainnya adalah komunikasi yang kurang efektif antara penulis dengan pembimbing lapangan. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut mencakup peningkatan infrastruktur jaringan, standardisasi perangkat sistem, serta penerapan komunikasi yang lebih terbuka dan langsung. Dari pengalaman ini, penulis mendapatkan berbagai pelajaran penting yang mendukung kesiapan untuk terjun ke dunia kerja, seperti keterampilan komunikasi, kerja sama tim, pengelolaan waktu, penyelesaian masalah, dan sikap profesional di tempat kerja.

Kata kunci : Komunikasi, sistem informasi, pemecahan masalah

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

This report presents the results of an internship completed by the author at PT. Telkom Akses Yogyakarta, as a requirement to fulfill the academic obligations of the Management Study Program at STIE YKPN Yogyakarta. The primary goal of this internship was to provide practical exposure to the work environment, improve both technical and interpersonal skills, and bridge the gap between academic theory and industry practices. During the internship, the author was assigned to the HD Provisioning Division and participated in various tasks including verifying customer data via the NADIA system, compiling Moban activity reports, managing ALISTA system data, and preparing work-related documentation. Throughout the internship period, the author encountered several challenges such as inconsistent internet access, operational issues due to differing software systems, and human errors arising from stress and unclear task instructions. Miscommunication with the field supervisor also became a significant hurdle. These obstacles were resolved through practical strategies such as improving system infrastructure, unifying software platforms, and implementing clearer communication methods. The internship provided meaningful insights that equipped the author with essential competencies for the professional world, especially in communication, teamwork, time management, problem-solving, and maintaining professionalism in a corporate setting.

Keywords : Communication, information systems, problem-solving

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Latar Belakang

Kegiatan magang menjadi wadah pembelajaran praktis bagi mahasiswa untuk merasakan langsung lingkungan kerja dan mengimplementasikan teori yang telah dipelajari selama kuliah. PT Telkom Akses Yogyakarta, yang bergerak di bidang pengelolaan dan pengembangan jaringan telekomunikasi, dipilih sebagai lokasi magang yang relevan. Dalam proses pelaksanaan magang, penulis menemui sejumlah hambatan, di antaranya adalah gangguan konektivitas internet, ketidakcocokan sistem operasi perangkat kerja, kesalahan kerja karena faktor kelelahan dan kurangnya pemahaman, serta keterbatasan komunikasi dengan pembimbing lapangan yang berdampak pada hasil kerja.

Laporan ini disusun sebagai bentuk refleksi atas berbagai kendala yang dihadapi selama magang, dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang muncul serta alternatif solusi yang dapat diterapkan. Diharapkan hasil evaluasi ini dapat menjadi bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak perusahaan maupun institusi akademik dalam menyusun program magang yang lebih efektif dan tepat sasaran di masa mendatang.

Profil Perusahaan

PT Telkom Akses, merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, berkonsentrasi pada pembangunan dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Didirikan untuk memenuhi komitmen Telkom dalam menyediakan akses informasi dan komunikasi yang merata di seluruh Indonesia, PT Telkom Akses berfokus pada penyediaan konektivitas internet yang terjangkau dan berkualitas tinggi guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan daya saing global.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pada tahun 2025 PT. Telkom Akses sedang mengembangkan jaringan tulang punggung berbasis serat optik dan IP, dengan mengerahkan 30 router terabit dan sekitar 75.000 kilometer kabel serat optik. Pengerjaan kabel serat optik ini merupakan bagian dari program Indonesia *Digital Network*. Didirikan pada tanggal 12 Desember 2012, PT Telkom Akses menyediakan layanan konstruksi jaringan *broadband*, bertindak sebagai penyewa untuk NTE, dan menawarkan layanan operasi serta pemeliharaan (O&M) untuk jaringan akses *broadband*.

Aktivitas Magang

1. Moban (Dorong PS)

Selama menjalani masa magang di PT Telkom Akses, penulis berkontribusi dalam aktivitas Monitoring dan Optimalisasi *Provisioning* (Moban), yang berfokus pada peningkatan konsistensi dan efisiensi dalam proses aktivasi, modifikasi, hingga pemutusan layanan pelanggan. Dalam peran tersebut, penulis membantu memastikan pemanfaatan *platform* Insera oleh petugas layanan (PS) dalam menangani tagihan pelanggan, khususnya untuk mencegah kesalahan penagihan kepada pelanggan yang sudah tidak aktif. Selain itu, penulis turut melakukan pemantauan terhadap penggunaan sistem dan menyampaikan laporan berkala terkait kendala yang ditemui kepada pembimbing, sebagai bentuk kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional perusahaan.

2. *Return Alista*

Selama masa magang di PT Telkom Akses, penulis mengambil bagian dalam aktivitas pengelolaan data yang disebut "Return Alista." Aktivitas ini dilakukan menggunakan

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sistem berbasis web bernama ALISTA, yang difungsikan sebagai sarana penyimpanan sekaligus pengelolaan data material perusahaan. Tugas utama penulis dalam kegiatan ini adalah melakukan pemeliharaan data secara berkala dengan cara menghapus informasi yang sudah tidak valid atau telah melewati batas waktu berlaku. Langkah-langkah dalam proses ini mencakup pengenalan terhadap data yang sudah usang berdasarkan tanggal kedaluwarsa, pemeriksaan ulang untuk menjamin ketepatan data yang dihapus, hingga pelaksanaan penghapusan sesuai aturan yang berlaku di perusahaan. Tujuan dari kegiatan ini adalah menjaga sistem ALISTA tetap tertata, mengurangi penggunaan kapasitas penyimpanan yang tidak dibutuhkan, serta memastikan data yang tersimpan tetap akurat dan dapat diandalkan.

3. Cek Data NADIA

Selama melaksanakan magang di PT Telkom Akses, penulis mendapatkan tugas untuk memeriksa riwayat data pelanggan. Setiap perangkat memiliki kode berbeda tergantung pada mereknya, seperti Huawei, ZTE, Nokia, dan FiberHome. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk menjamin bahwa data layanan pelanggan yang tersimpan dalam basis data perusahaan benar dan lengkap. Data ini sangat penting sebagai dasar analisis dan penyelesaian gangguan layanan di kemudian hari. Penulis juga menjalankan tugas ini sesuai dengan prosedur operasional standar guna memastikan bahwa data yang dimasukkan tetap konsisten dan akurat.

4. Merekap Percepatan

Selama masa magang di PT Telkom Akses, penulis terlibat dalam aktivitas yang dinamakan "Merekap Percepatan." Kegiatan ini mencakup proses pencatatan dan pengolahan data

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang terjadi pada layanan internet pelanggan. Informasi yang diperoleh dari proses tersebut dimanfaatkan untuk menyajikan gambaran menyeluruh mengenai tipe dan frekuensi gangguan yang dialami, sehingga tim teknis dapat lebih mudah menentukan prioritas dalam penanganan dan meningkatkan efektivitas penyelesaian masalah. Seluruh rangkaian kegiatan dilakukan sesuai dengan prosedur operasional standar yang berlaku, guna menjaga ketepatan dan konsistensi data yang dihasilkan.

5. Merekap *Dismantling* B2B

Selama mengikuti program magang di PT. Telkom Akses, penulis mengambil bagian dalam kegiatan yang disebut "Merekap *Dismantling* B2B." Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi serta mencatat kondisi pembongkaran layanan B2B berdasarkan informasi yang terdapat dalam dokumen *Delivery Order* (DO) dari sistem BGES. Fokus utama dari aktivitas ini adalah mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi oleh teknisi di lapangan selama proses pembongkaran, serta menyusun laporan menyeluruh mengenai status layanan masing-masing pelanggan secara detail.

6. Merekap WO - NON PSB

Selama menjalani masa magang di PT. Telkom Akses, penulis mengambil bagian dalam aktivitas yang dikenal dengan "Rekap WO – NON PSB." Aktivitas ini berfokus pada pengelolaan data pekerjaan teknisi yang tidak berhubungan dengan pemasangan layanan baru (PSB). Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengumpulkan informasi secara menyeluruh mengenai jenis pekerjaan yang dilakukan, waktu penyelesaian, serta penggunaan sumber daya teknisi di lapangan. Data yang diperoleh dari kegiatan ini

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dimanfaatkan untuk menganalisis performa teknisi, mengevaluasi efisiensi operasional, dan menunjang pengambilan keputusan strategis, terutama dalam hal pengoptimalan jadwal kerja dan alokasi sumber daya.

7. Membuat Berita Acara RTWH

Dokumen Berita Acara RTWH memiliki peran penting dalam mendukung pengelolaan aset secara optimal di Telkom Akses Yogyakarta. Berita Acara RTWH merujuk pada prosedur pengembalian perlengkapan atau peralatan dari lokasi kerja ke gudang Telkom Akses. Tujuan utama dokumen ini adalah memastikan validitas proses pengembalian, memudahkan pelacakan pergerakan aset, mendukung proses perbaikan atau penggantian barang, memfasilitasi kegiatan audit dan pelaporan, serta menjadi dasar dalam menyusun rencana pengadaan barang ke depan.

8. Membuat Berita Acara Lapangan

Berita Acara Lapangan memiliki fungsi krusial dalam menjamin transparansi, akuntabilitas, dan kelancaran operasional di area kerja. Dokumen ini merupakan catatan resmi yang merekam secara rinci berbagai kejadian, aktivitas, maupun temuan yang terjadi di lokasi proyek. Tujuan dibuatnya Berita Acara Lapangan antara lain adalah untuk mendokumentasikan kegiatan lapangan, menyediakan bukti atas pelaksanaan tugas, melaporkan kendala yang ditemukan, mempermudah komunikasi lintas tim dan unit kerja, serta mendukung proses penyelesaian masalah yang muncul di lapangan.

9. Membuat Berita Acara Pekerjaan

Berita Acara Pekerjaan merupakan dokumen yang memiliki peran penting dalam menjamin mutu layanan, tanggung jawab kerja, serta efisiensi operasional di Telkom Akses

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Yogyakarta. Dokumen ini digunakan secara resmi oleh teknisi untuk merekam detail aktivitas pemasangan maupun perbaikan layanan internet di lokasi pelanggan. Tujuan dari dokumen ini meliputi pencatatan menyeluruh terhadap jenis layanan yang ditangani, verifikasi hasil pekerjaan, pelacakan kendala teknis, peningkatan akuntabilitas, pengelolaan perlengkapan, pelaporan kinerja, analisis pola kerja, serta sebagai bukti fisik kepada pelanggan bahwa pekerjaan telah diselesaikan dengan baik.

10. Mencetak Dokumen

Penulis mendapatkan tanggung jawab dari pembimbing untuk mencetak sejumlah dokumen yang dibutuhkan dalam kegiatan kunjungan ke departemen atau instansi terkait. Proses pencetakan dilakukan dengan menggunakan fasilitas printer yang telah disediakan oleh PT Telkom Akses Yogyakarta. Adapun jenis dokumen yang biasanya dicetak meliputi Berita Acara Siap Operasi, Berita Acara Uji Terima, Surat Penawaran Harga, Surat Undangan, Surat Perintah Kerja, serta berbagai dokumen pendukung lainnya.

Landasan Teori

1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen merupakan sarana penting bagi manajemen dalam menyediakan data yang dibutuhkan untuk mendukung proses perencanaan, pengendalian, analisis, dan pengambilan keputusan yang efektif. Melalui sistem ini, organisasi dapat menghasilkan laporan berkala dari data operasional, yang berfungsi sebagai dasar dalam penentuan strategi, alokasi sumber daya, serta evaluasi kinerja perusahaan secara menyeluruh (Laudon & Laudon, 2020).

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penerapan SIM di PT Telkom Akses Yogyakarta terbukti efektif dalam memperkuat operasional harian sekaligus mendukung pengembangan strategi bisnis perusahaan. Dengan adanya sistem ini, perusahaan dapat bekerja secara lebih efisien, membuat keputusan dengan lebih tepat, dan beradaptasi terhadap perubahan industri telekomunikasi secara fleksibel dan terarah.

2. *Software*

Software adalah program dan prosedur yang digunakan untuk mengarahkan dan mengendalikan perangkat keras komputer. *Software* memiliki peran penting dalam sistem informasi karena berfungsi sebagai jembatan antara manusia dan mesin, serta mendukung pemrosesan data menjadi informasi yang berguna (Shelly dan Rosenblatt, 2012).

Maka kaitan teori ini dengan PT. Telkom Akses Yogyakarta menjelaskan bahwa *software* memiliki peran penting dalam mendukung operasional perusahaan, terutama dalam pengelolaan jaringan, pelayanan pelanggan, serta proses administrasi internal. Dengan memanfaatkan *software* yang tepat, PT. Telkom Akses Yogyakarta dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses layanan, dan memastikan kualitas informasi yang akurat untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.

3. *Database*

Database adalah kumpulan data yang saling berhubungan dan disimpan untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan operasi organisasi. *Database* memungkinkan organisasi menyimpan informasi dalam satu tempat terpusat yang dapat diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan, sehingga meningkatkan efisiensi, akurasi, dan konsistensi data (Kroenke & Auer, 2014).

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Maka kaitan teori ini dengan PT. Telkom Akses Yogyakarta menjelaskan bahwa penggunaan *database* memungkinkan perusahaan untuk menyimpan informasi pelanggan, data jaringan, dan catatan layanan secara terpusat dan terorganisir. Hal ini mendukung kelancaran operasional, meningkatkan kecepatan akses informasi, serta memastikan akurasi data dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan strategis di sektor telekomunikasi yang dinamis.

4. Komunikasi

Proses komunikasi merupakan sarana penting dalam menyampaikan makna antara individu melalui simbol, tanda, atau tindakan tertentu. Komunikasi yang berjalan dengan baik dapat mengurangi potensi kesalahpahaman, memperkuat kerja sama tim, dan menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif (Robbins & Judge, 2017).

Dalam pelaksanaan magang di PT Telkom Akses Yogyakarta, penulis aktif menjalin komunikasi dengan karyawan untuk memahami proses kerja, membahas tugas-tugas yang diberikan, serta mempelajari cara berinteraksi secara profesional. Komunikasi internal yang terjalin tidak hanya membantu dalam penyampaian informasi dan koordinasi antar tim, tetapi juga meningkatkan sinergi kerja demi mendukung kelancaran operasional perusahaan.

5. Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis merupakan sarana penyampaian pesan secara ringkas dan terarah dalam konteks profesional, dengan tujuan untuk memperoleh tanggapan atau tindakan yang sesuai. Komunikasi yang efektif berperan penting dalam membangun kerja sama tim yang

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

solid, memperkuat relasi dengan klien, dan meningkatkan citra perusahaan secara keseluruhan (Guffey & Loewy, 2015).

Selama masa magang di PT Telkom Akses Yogyakarta, penulis turut berinteraksi dengan karyawan dalam bentuk komunikasi bisnis guna memahami tugas yang diberikan serta membangun cara berkomunikasi yang sesuai dengan etika profesional. Komunikasi ini menjadi fondasi penting dalam penyampaian informasi kerja, menyatukan visi antar divisi, serta mendorong koordinasi yang efisien. Melalui komunikasi internal yang terstruktur, tercipta lingkungan kerja yang produktif dan sinergis dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

6. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah metode penyampaian pesan melalui kata-kata yang diucapkan atau ditulis, dengan efektivitas yang ditentukan oleh kejelasan penyampaian, pemilihan kata yang tepat, serta penyesuaian terhadap *audiens* dan situasi (DeVito, 2016). Selama masa magang, penulis mengandalkan komunikasi verbal untuk menanyakan informasi terkait pekerjaan dan belajar menyesuaikan gaya berkomunikasi dengan rekan kerja yang memiliki latar belakang berbeda.

Penerapan komunikasi verbal di lingkungan PT Telkom Akses Yogyakarta terbukti penting dalam mendukung proses kerja. Melalui komunikasi langsung, karyawan dapat bertukar informasi, memberikan arahan, serta bekerja sama dalam menyelesaikan tugas dengan lebih efektif. Hal ini membantu memperkuat kolaborasi antar tim, meningkatkan efisiensi koordinasi, dan membentuk lingkungan kerja yang dinamis serta adaptif terhadap kebutuhan operasional.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

7. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah bentuk penyampaian pesan tanpa menggunakan ucapan atau tulisan, yang meliputi ekspresi wajah, postur tubuh, hingga gerakan tangan. Dalam dunia kerja, jenis komunikasi ini berfungsi sebagai pendukung pesan verbal, mencerminkan profesionalisme, serta berperan dalam membangun citra positif di lingkungan kerja (Knapp & Hall, 2010). Selama pelaksanaan magang, penulis mengamati dan menerapkan komunikasi non verbal dalam berinteraksi, guna menyesuaikan sikap dan memahami dinamika sosial yang ada di perusahaan.

Penerapan komunikasi non verbal di PT Telkom Akses Yogyakarta berkontribusi besar dalam mendukung kelancaran komunikasi internal. Tanpa harus mengucapkan kata-kata, karyawan dapat menyampaikan pesan melalui bahasa tubuh dan ekspresi yang tepat. Hal ini mendorong terciptanya lingkungan kerja yang harmonis, mempererat hubungan antar tim, serta memperlancar proses koordinasi dalam pelaksanaan tugas operasional.

8. Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi merupakan kajian yang membahas pengaruh perilaku individu, dinamika kelompok, serta struktur organisasi terhadap operasional perusahaan. Pendekatan ini menganalisis interaksi pada tingkat personal, kelompok, hingga sistem organisasi secara menyeluruh, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti motivasi, persepsi, kepribadian, dan pola kerja tim. Tujuan utama dari pemahaman ini adalah untuk mengelola perilaku kerja agar selaras dengan visi perusahaan, menciptakan lingkungan kerja yang sehat, serta mengurangi risiko konflik dan kesalahan kerja yang sering timbul akibat kurangnya pelatihan atau komunikasi yang tidak efektif (Robbins & Judge, 2019).

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dalam konteks PT Telkom Akses Yogyakarta, teori perilaku organisasi menegaskan bahwa kendala operasional, seperti kesalahan dalam input data atau keterlambatan layanan, tidak hanya disebabkan oleh kelalaian individu, tetapi juga karena sistem kerja yang belum mendukung secara menyeluruh. Faktor seperti tekanan pekerjaan, alur kerja yang kurang jelas, serta keterbatasan pelatihan menjadi penyebab utama. Dengan memahami hal ini, perusahaan dapat mengambil langkah strategis seperti peningkatan pelatihan, perbaikan sistem, dan optimalisasi komunikasi antar tim guna meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh.

Analisis Permasalahan

1. **Koneksi Internet yang Kurang Lancar Pada Divisi HD *Provisioning***

   Selama masa magang, penulis mengalami hambatan yang cukup krusial terkait gangguan koneksi internet di Divisi HD *Provisioning*. Meskipun jaringan yang digunakan memiliki kapasitas hingga 100 Mbps, tingginya beban akses dari banyak perangkat secara bersamaan, terutama pada jam operasional padat, menyebabkan penurunan kualitas jaringan. Hal ini berdampak pada lambatnya akses sistem dan terganggunya penggunaan aplikasi internal yang berpengaruh langsung terhadap efektivitas kerja, seperti dalam penginputan data pelanggan, verifikasi dokumen digital, hingga pelaporan harian. Kondisi ini juga memperlambat koordinasi antar divisi, sehingga diperlukan penanganan yang cepat untuk memastikan aktivitas operasional berjalan optimal dan target kerja dapat tercapai tepat waktu.

2. **Perbedaan Sistem Operasi Berbasis Token**

   Selama menjalani program magang, penulis mengalami hambatan teknis yang disebabkan oleh perbedaan sistem operasi, terutama dalam penggunaan sistem berbasis

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

token yang memerlukan autentikasi khusus untuk mengakses aplikasi internal. Ketidaksesuaian token antar perangkat mengakibatkan beberapa *platform* penting, seperti sistem monitoring *provisioning* dan *dashboard* layanan pelanggan, tidak berfungsi secara optimal. Akibatnya, aktivitas kerja seperti input data, verifikasi informasi, dan pembuatan laporan menjadi terhambat. Kondisi ini turut berdampak pada produktivitas tim, sehingga diperlukan solusi terkait kompatibilitas perangkat lunak untuk memastikan kelancaran operasional selama kegiatan magang berlangsung.

3. ***Human Error***

Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis menemukan bahwa permasalahan *human error* di PT Telkom Akses Yogyakarta bersumber dari berbagai aspek yang saling berkaitan. Dari sisi tenaga kerja, kesalahan banyak dipicu oleh kelelahan akibat beban kerja berlebih, keterbatasan personel, serta kurangnya kemampuan teknis pada sebagian pegawai. Tidak tersedianya prosedur operasional yang baku dan masih dominannya proses manual menyebabkan pelaksanaan tugas menjadi tidak konsisten. Selain itu, keterbatasan alat pendukung, rendahnya penerapan sistem digital, serta tekanan kerja yang tinggi memperbesar potensi terjadinya kesalahan. Kurangnya pengawasan manajerial, minimnya pelatihan, dan absennya mekanisme pengecekan ulang juga memperburuk akurasi kerja. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan menyeluruh untuk mengatasi hal ini, termasuk peningkatan kualitas SDM, pembaruan prosedur kerja, serta penerapan sistem manajemen yang adaptif terhadap risiko kesalahan operasional.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. **Masalah *Internal Communication***

   Selama menjalani magang, penulis menemukan adanya hambatan dalam komunikasi internal antara atasan dan penanggung jawab di Divisi HD *Provisioning*, yang menyebabkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas. Permasalahan ini berakar dari penyampaian informasi yang kurang efektif, di mana instruksi kerja disampaikan secara singkat melalui aplikasi pesan tanpa penjelasan mendalam maupun dokumentasi tertulis sebagai acuan. Kondisi ini menimbulkan interpretasi yang berbeda antara pihak-pihak terkait, sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi kurang optimal. Oleh sebab itu, dibutuhkan peningkatan kualitas komunikasi melalui arahan yang lebih jelas, terstruktur, dan terdokumentasi guna menunjang kinerja tim secara lebih efisien.

Pembahasan dan Solusi

1. **Koneksi Internet yang Kurang Lancar pada Divisi HD *Provisioning***

   Berdasarkan pengamatan penulis, meskipun jaringan internet di kantor Telkom Pugeran Yogyakarta memiliki kapasitas hingga 100 Mbps, tingginya jumlah pengguna dan perangkat yang terhubung secara bersamaan pada waktu tertentu menyebabkan penurunan performa jaringan. Akibatnya, terjadi keterlambatan dalam mengakses sistem, gangguan pada aplikasi internal, serta hambatan dalam aktivitas kerja seperti input data, verifikasi dokumen, dan penyusunan laporan. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan strategi seperti pengaturan distribusi bandwidth yang lebih efisien, pembatasan terhadap akses non-produktif, penguatan infrastruktur jaringan, serta pemantauan performa dan penambahan kapasitas apabila dibutuhkan, guna memastikan koneksi tetap stabil dan operasional berjalan optimal.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. **Perbedaan Sistem Operasi Berbasis Token**

   Ketidaksesuaian antara sistem autentikasi berbasis token dengan sistem operasi perangkat kerja menimbulkan hambatan dalam menjalankan aplikasi penting, seperti sistem monitoring *provisioning* dan *dashboard* layanan pelanggan. Dampak dari kendala ini adalah terganggunya alur kerja harian, terutama pada proses input data, verifikasi informasi, dan pelaporan rutin. Untuk menanggulangi masalah tersebut, beberapa solusi yang dapat diterapkan antara lain penyeragaman perangkat agar kompatibel dengan sistem, pemberian akses alternatif melalui *remote desktop*, serta penyusunan panduan teknis yang praktis untuk memudahkan pengguna baru. Selain itu, diperlukan juga dukungan teknis langsung dari tim IT dan evaluasi berkala terhadap mekanisme autentikasi guna memastikan proses magang berjalan lancar dan tanpa hambatan teknis yang berulang.

3. ***Human Error***

   Human error merupakan salah satu permasalahan yang terjadi akibat kelalaian manusia dan lingkungan perusahaan yang kurang efektif. Penyebab human error dibagi menjadi dua, yaitu :

   1. **Faktor Primer**

      Faktor utama yang memicu terjadinya kesalahan dalam pekerjaan berasal dari kondisi individu yang mengalami tekanan kerja berlebih, kelelahan fisik dan mental, serta stres tinggi. Hal ini secara langsung memengaruhi ketelitian dalam menjalankan tugas, yang terlihat dari beberapa kesalahan seperti ketidaktepatan dalam menginput nomor seri, kode tertentu, maupun kekeliruan saat mengirim dokumen. Oleh sebab itu, perhatian terhadap keseimbangan beban kerja dan

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pengelolaan stres karyawan menjadi langkah penting dalam menjaga kualitas dan akurasi hasil kerja.

2. **Faktor Manajerial**

   Kurangnya efisiensi dalam pengelolaan lingkungan kerja merupakan salah satu faktor manajerial yang berpotensi meningkatkan risiko kesalahan. Salah satu contohnya adalah permasalahan konektivitas internet yang menghambat penyelesaian pekerjaan dan menurunkan produktivitas. Penulis menyarankan agar perusahaan menerapkan sistem pengawasan yang lebih terstruktur, dengan melibatkan mentor dalam proses peninjauan dokumen kerja sebelum dikirimkan ke pelanggan, guna meminimalisir kesalahan. Selain itu, peningkatan kapasitas dan kualitas jaringan internet dinilai sebagai langkah penting untuk mendukung kelancaran proses kerja secara menyeluruh.

4. **Masalah *Internal Communication***

Masalah *Internal Communication* merupakan masalah yang terjadi di dalam suatu organisasi. Berdasarkan teori komunikasi, komunikasi diartikan sebagai proses tukar-menukar ide atau gagasan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan, tetapi dalam situasi ini, penulis mengalami masalah komunikasi dengan mentor. Berdasarkan teori komunikasi, terdapat dua elemen komunikasi, yaitu :

1. ***Channel***

   Saluran komunikasi yang digunakan, seperti Telegram dan pesan singkat, kerap kali tidak disertai dengan penjabaran instruksi secara jelas dan terperinci, sehingga menimbulkan salah pengertian dalam pelaksanaan tugas. Minimnya klarifikasi dari atasan juga menyulitkan pihak divisi dalam memastikan pemahaman yang seragam

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

di antara anggota tim. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam pola komunikasi internal melalui penyampaian arahan yang sistematis, terdokumentasi, dan dapat diakses dengan mudah, serta diadakan pertemuan rutin untuk meninjau perkembangan pekerjaan dan menyelesaikan hambatan di lapangan. Komunikasi dua arah yang lebih rapi dan terbuka akan membantu menekan risiko kesalahan sekaligus mendukung kelancaran kegiatan operasional.

2. ***Feedback***

   Kendala komunikasi antara atasan dan penanggung jawab Divisi HD *Provisioning* masih sering terjadi, khususnya dalam hal penyampaian pesan dan pemahaman umpan balik yang tepat. Kesalahan interpretasi terhadap instruksi menyebabkan pelaksanaan tugas tidak sesuai harapan, menandakan bahwa komunikasi dua arah belum berjalan maksimal. Untuk mengatasi hal ini, perlu diterapkan pola komunikasi yang lebih efektif, dengan penggunaan bahasa yang lugas serta adanya ruang terbuka bagi klarifikasi. Melalui perbaikan cara berkomunikasi ini, hubungan kerja antara atasan dan penanggung jawab diharapkan menjadi lebih sinkron sehingga proses kerja dapat berjalan lebih efisien dan tepat sasaran.

Kesimpulan

1. Selama masa magang di PT Telkom Akses Yogyakarta, ditemukan sejumlah permasalahan utama yang saling berkaitan, seperti jaringan internet yang tidak stabil, sistem operasi berbasis token yang kurang sesuai, potensi human error yang tinggi, serta komunikasi internal yang belum optimal. Keempat aspek ini secara langsung berkontribusi pada keterlambatan pekerjaan, kesalahan dalam pengolahan data, serta penurunan efektivitas kerja tim.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Permasalahan yang ada tidak sepenuhnya disebabkan oleh kesalahan personal, melainkan juga dipengaruhi oleh struktur kerja yang belum terorganisir dengan baik, keterbatasan sarana penunjang, serta lemahnya koordinasi antar bagian dalam perusahaan.
3. Upaya perbaikan tidak cukup hanya berfokus pada solusi teknis, melainkan juga perlu mencakup penguatan aspek non-teknis seperti peningkatan keterampilan dan pengetahuan karyawan melalui pelatihan serta pengembangan kapasitas kerja.
4. Diperlukan perumusan prosedur operasional yang lebih terstruktur, sistem pengawasan yang konsisten, serta komunikasi internal yang lebih terbuka dan responsif agar pelaksanaan kegiatan operasional dapat berlangsung secara lebih efektif dan berkesinambungan.

Rekomendasi

1. **Koneksi Internet Tidak Stabil**

   Perusahaan perlu rutin mengevaluasi jaringan, menambah *bandwidth* jika diperlukan, membatasi akses non-produktif, serta memanfaatkan perangkat QoS untuk menjaga kestabilan koneksi, khususnya pada divisi HD *provisioning*.

2. **Perbedaan Sistem Operasi Berbasis Token**

   Standarisasi perangkat atau penggunaan teknologi seperti cloud dan *remote desktop* diperlukan agar akses aplikasi lebih merata. Panduan teknis dan pelatihan juga penting untuk mencegah kesalahan penggunaan.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. ***Human Error***

   Kesalahan kerja bisa dikurangi dengan penyesuaian beban kerja, pelatihan berkala, evaluasi rutin, dan penggunaan sistem otomatisasi serta validasi data untuk menghindari kesalahan input manual.

4. **Komunikasi Internal Kurang Efektif**

   Pemanfaatan *platform* digital dan rapat rutin dapat memperbaiki koordinasi, menyatukan pemahaman tim, dan mengurangi potensi miskomunikasi dalam pelaksanaan tugas.

Refleksi Diri

1. **Membangun Jaringan Profesional**

   Dalam pelaksanaan magang, penulis berkesempatan mengunjungi beberapa bagian kerja bersama pembimbing. Kegiatan ini memberikan manfaat besar, terutama dalam hal memperluas koneksi dan menjalin hubungan profesional yang berpotensi berguna di kemudian hari

2. **Penerapan Etika Kerja dan Toleransi Sosial**

   Program magang ini memberikan pemahaman mendalam kepada penulis mengenai cara bersikap profesional, terutama ketika berinteraksi dengan rekan kerja dari latar belakang yang beragam. Penulis juga belajar pentingnya menjunjung tinggi etika dalam setiap bentuk komunikasi dan perilaku selama berada di lingkungan kerja.

3. **Pemahaman Tentang Komunikasi yang Efektif**

   Selama proses magang, penulis sering terlibat dalam komunikasi dengan mentor, sesama peserta magang, serta pelanggan. Melalui pengalaman tersebut, penulis menyadari bahwa keterampilan komunikasi memegang peranan penting dalam

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mendukung kelancaran pekerjaan. Penulis juga memahami bahwa penggunaan bahasa yang lugas dan mudah dimengerti sangat diperlukan agar tidak terjadi salah pengertian antara pengirim dan penerima pesan.

4. **Pengembangan Kemampuan Problem Solving dan Keterampilan Teknis**

   Selama magang, penulis dihadapkan pada berbagai permasalahan dan tantangan yang muncul dalam pekerjaan sehari-hari. Situasi ini memberikan pelajaran berharga bagi penulis untuk berpikir secara solutif, kreatif, dan berinovasi, sekaligus meningkatkan kompetensi kerja yang relevan dengan kebutuhan industri.

5. **Peningkatan Keterampilan Mengatur Waktu dan Tanggung Jawab**

   Dengan berbagai tugas dan aktivitas yang harus dijalani selama magang, penulis belajar bagaimana membagi waktu secara efektif untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal. Kemampuan ini sangat berguna untuk menjaga produktivitas dan ketepatan waktu dalam memenuhi target kerja.

6. **Mengasah Keterampilan Presentasi yang Profesional**

   Penulis mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan ide dan hasil kerja di hadapan mentor dan manajer selama magang berlangsung. Momen ini menjadi wadah untuk melatih kemampuan berbicara di depan publik, menyusun materi presentasi secara menarik, serta menyampaikan informasi secara sistematis dan mudah dipahami.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (14th ed.). Pearson.

Guffey, M. E., & Loewy, D. (2015). *Essentials of business communication* (9th ed.). Cengage Learning.

Knapp, M. L., & Hall, J. A. (2010). *Nonverbal communication in human interaction* (7th ed.). Wadsworth Cengage Learning.

Kroenke, D. M., & Auer, D. J. (2014). *Database processing: Fundamentals, design, and implementation* (13th ed.). Pearson.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management information systems* (10th ed.). McGraw-Hill Education.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson. Shelly, G. B., & Rosenblatt, H. J. (2012). *Systems analysis and design* (9th ed.). Cengage Learning.

repository.stieykpn.ac.id