

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
SISTEM PELAYANAN BAGIAN SHARED SERVICE
PADA PT. TELKOM AKSES SUKODONO, SIDOARJO**



Oleh:

Dewi Rahma (1861162)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

2021

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
SISTEM PELAYANAN BAGIAN SHARED SERVICE
PADA PT. TELKOM AKSES SUKODONO, SIDOARJO



Oleh:

Dewi Rahma

1861162

Mengetahui/Menyetujui

Sidoarjo, 18 Desember 2021

Dosen Pembimbing Lapangan

Kordinator

(Erminati Pancaningrum, S.T., MSM)

(Dewi Rahma)

NIDN: 0716097202

NIM. 1861162

Mengetahui/Menyetujui

Mengetahui/Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Ka. Prodi Manajemen



(Andina Ayu)

(Erminati Pancaningrum, S.T., MSM)

NIDN: 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini untuk memenuhi salah satu prasyarat dalam menempuh mata kuliah Kuliah Kerja Magang (KKM) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang.

Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain. Penulis menyadari bahwa penulis an laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Rohim, SE., M.Si., CRA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Erminati Pancaningrum, ST., MSM. selaku ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Erminati Pancaningrum, ST., MSM. selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah membimbing dalam menyelesaikan laporan magang.
4. Seluruh Pihak Kepala Staf dan karyawan PT Telkom Akses Sukodono yang telah membantu dan memberi materi dukungan selama berada di departement terkait hingga selesainya Kuliah Kerja Magang ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kekurangan dan kesalahannya. Penulis harapan kritik serta saran yang bersifat membangun serta penulis berharap dengan adanya Laporan Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dapat memberikan manfaat untuk para pembaca.

Sidoarjo, 18 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	3
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	4
2.1 Sejarah Perusahaan.....	4
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	5
2.3 Struktur Perusahaan.....	6
2.4 Kegiatan Umum Perusahaan	7
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	13
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang.....	13
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	13
3.3 Usulan Pemecahan Masalah atau Solusi	14
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	16
4.1 Kesimpulan.....	16
4.2 Saran.....	16
DAFTAR PUSTAKA.....	17
LAMPIRAN	A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.4 Lokasi PT. Telkom Akses Sukodono	3
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Telkom Akses	6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang.....	A-1
Lampiran 2. Form Kegiatan Kuliah Kerja Magang.....	B-1
Lampiran 3. Dokumentasi.....	C-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG KULIAH KERJA MAGANG

Kuliah Kerja Magang adalah suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI DEWANTARA dan program teknis praktis yang ditemukan dilapangan. Penyelenggaraan pendidikan keahlian professional yang memadukan secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di STIE PGRI DEWANTARA dengan penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan pengalaman langsung di dunia kerja yang mengarah kepada pencapaian tingkat keahlian profesional dalam sebuah pekerjaan tertentu.

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan salah satu kegiatan wajib yang dilaksanakan oleh setiap mahasiswa, dan sebagai kegiatan yang tersistematis, terprogram dengan rapi mengharuskan adanya perencanaan, penyusunan pelaksanaan, pelaporan dan pengevaluasian sehingga nantinya KKM tidak merupakan kegiatan yang serabutan tetapi merupakan kegiatan ilmiah dan mencerminkan akan dunia kampus yang semuanya harus didasarkan pada kaidah-kaidah keilmiahan dan sekali lagi bukan suatu kegiatan yang tak terorganisir. Kegiatan magang ini sangat penting untuk membantu mahasiswa untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh di kampus dalam dunia kerja yang sebenarnya. Di samping itu kegiatan magang ini juga dapat menambah wawasan mahasiswa dalam berpola pikir dan bertindak dalam memecahkan masalah di lingkungan kerja.

Kegiatan magang pada PT. Telkom Akses Sukodono, Sidoarjo penulis diposisikan oleh HRD pada Bidang *Shared Service*. Penulis melaksanakan kegiatan magang selama 35 hari kerja. Alasan dalam memilih PT. Telkom Akses Sukodono untuk magang yaitu karena ingin menambah wawasan, keterampilan dan pengalaman dalam kegiatan kerja yang bergerak pada bidang *Shared Service*.

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan/instansi dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan yang diharapkan. Dengan sumber daya manusia yang memadai akan menghasilkan kinerja yang optimal. Untuk itu, sangatlah perlu meningkatkan kinerja organisasi dengan pihak-pihak manajemen yang terlibat demi keberlangsungan hidup organisasi.

1.2 TUJUAN KULIAH KERJA MAGANG

Adapun tujuan umum Kegiatan Kuliah Kerja Magang adalah:

1. Mahasiswa memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dunia kerja.
2. Memberikan media bagi mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen dalam praktik kerja.
3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

1.3 MANFAAT KULIAH KERJA MAGANG

Manfaat yang diharapkan dalam melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM), antara lain:

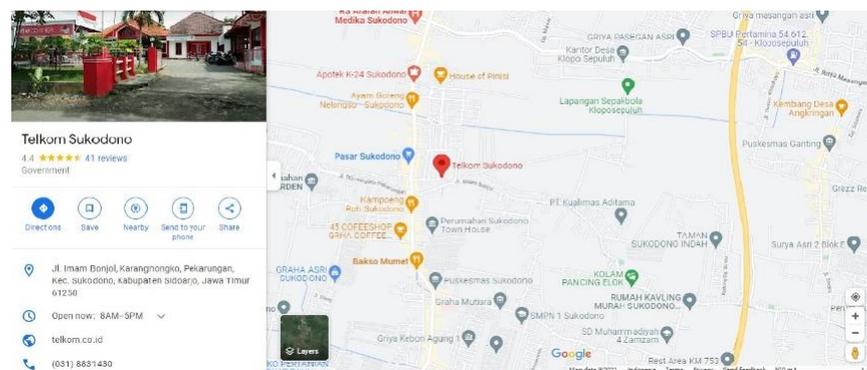
1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa mampu mengenal, mengetahui, dan menganalisis kondisi lingkungan kerja.
 - b. Mahasiswa memiliki pemahaman tentang aplikasi ilmu manajemen dan dalam dunia kerja.
 - c. Mahasiswa memiliki keterampilan berkomunikasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bersikap dan berperilaku.

2. Bagi Perusahaan

- Mendapatkan sharing ilmu dari mahasiswa magang.
- Terciptanya hubungan yang baik dan adanya pertukaran informasi antara Perusahaan PT. Telkom Akses dengan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang.
- Mampu mengetahui apa yang menjadi kekurangan yang ada dalam perusahaan dari hasil temuan mahasiswa magang.

1.4 TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

Kegiatan Kuliah Kerja Magang dilaksanakan di PT. Telkom Akses. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan yang berlokasi di Jl. Imam Bonjol, Karangnongko, Pekarungan, Kec. Sukodono Kab. Sidoarjo, Jawa Timur.



Gambar 1.4 Lokasi PT. Telkom Akses Sukodono

1.5 JADWAL WAKTU KULIAH KERJA MAGANG

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan mulai tanggal 01 November 2021 s.d 17 Desember 2021. Dengan Hari Kerja Senin sampai dengan Jum'at, dan jam operasional kerja mulai pukul 07.30-17.00 WIB.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 SEJARAH PERUSAHAAN

PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan salah satu anak perusahaan Telkom yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT. Telkom Akses (PTTA) didirikan pada tanggal 12 Desember 2012.

PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan *backbone* berbasis Serat Optik maupun *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 *node terra router* dan sekitar 75.000 Km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia *Digital Network* (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanannya, Telkom mendirikan PT. Telkom Akses (PTTA). Kehadiran PTTA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses *broadband* di Indonesia. Selain Instalasi jaringan akses *broadband*, layanan lain yang diberikan oleh PT. Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M – *Operation & Maintenance*) jaringan akses pita lebar.

2.2 VISI DAN MISI PERUSAHAAN

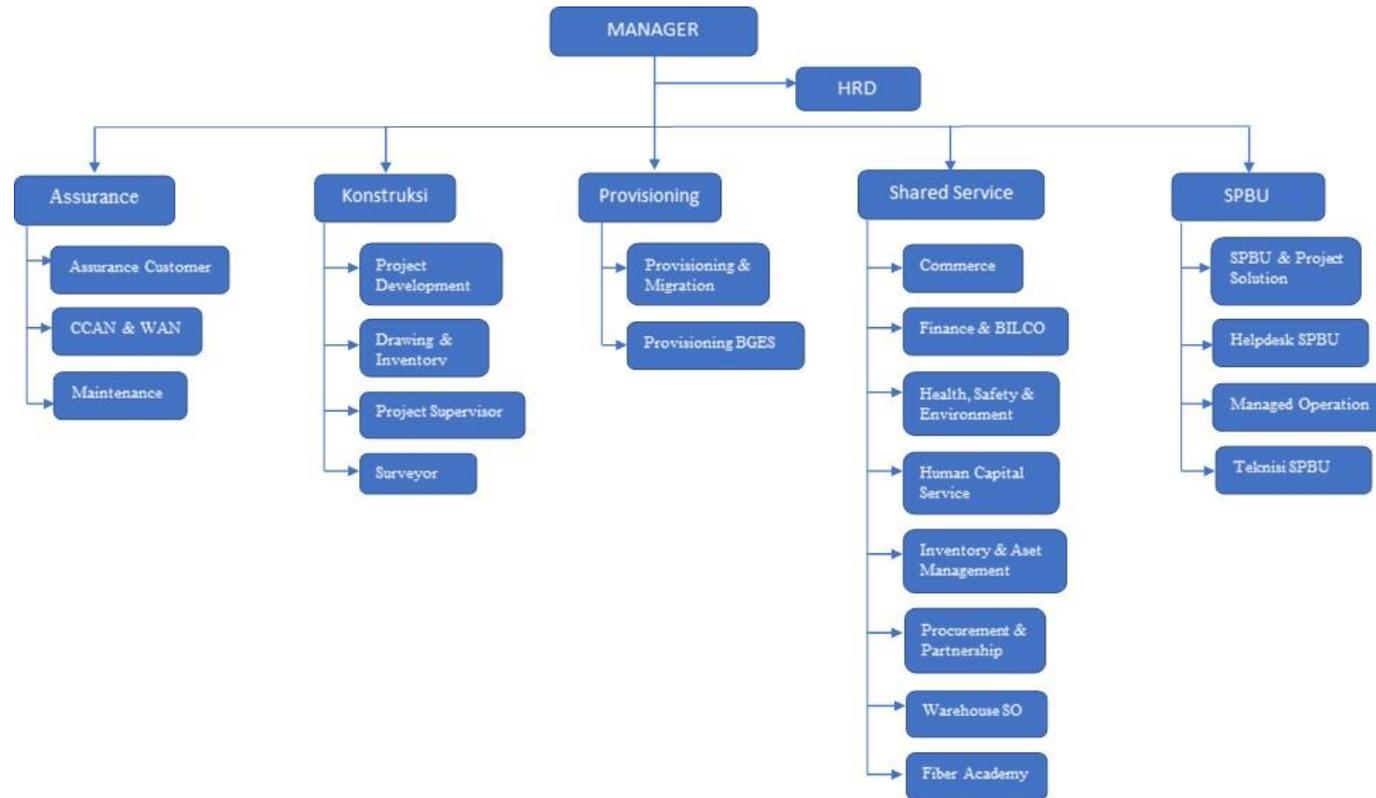
1. Visi PT. Telkom Akses

Menjadi perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan *broadband* dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh stakeholder.

2. Misi PT. Telkom Akses

- a. Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan akses PT. Telekomunikasi Tbk.
- b. Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu, dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
- c. Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal, dan cakap dibidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
- d. Memberikan hasil terbaik bagi seluruh *stakeholder*.

2.3 STRUKTUR PERUSAHAAN



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Telkom Akses

Sumber: Data Perusahaan, 2021.

2.4 KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN

1. ASSURANCE:

a. Assurance Consumer:

- 1) Melakukan dispatch tiket pada order gangguan dan *preventive maintenance* segmen *consumer* kepada teknisi.
- 2) Memastikan kegiatan *assurance* dan *maintenance* di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan proses dan evaluasi proses dalam rangka mencapai target Rencana Kerja Anggaran Perusahaan tahun berjalan.
- 3) Memastikan kegiatan *assurance* dan *maintenance* di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan dokumentasi proses dan penagihan seluruh segmen.
- 4) Membuat dokumentasi terkait kegiatan *assurance* dan *maintenance* segmen *consumer*.
- 5) Melakukan pengawalan terkait proses *assurance* dan *maintenance* segmen *consumer* secara harian agar tercapai kualitas.
- 6) Melakukan kegiatan *assurance* dan *maintenance* segmen *consumer* secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan dan *maintenance* jaringan akses prima.

b. CCAN & WAN:

- 1) Melakukan dispatch tiket pada order gangguan dan *preventive maintenance* order *corporate* segmen kepada teknisi.
- 2) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pekerjaan BGES *end to end*.
- 3) Melakukan kegiatan *assurance* dan *maintenance* segmen EBIS secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan dan *maintenance* jaringan akses prima.
- 4) Melakukan pengawalan terkait proses *assurance* dan *maintenance* BGES *Service* secara harian agar tercapai kualitas pengelolaan jaringan akses prima.

- 5) Melakukan pengawalan terkait proses *assurance* dan *maintenance* segmen *mobile* secara harian agar tercapai kualitas pengelolaan jaringan akses prima.
- 6) Melakukan kegiatan *assurance* dan *maintenance* segmen *mobile* secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan.
- 7) Melakukan kegiatan *assurance* dan *maintenance* di lingkungan kerja khusus/kawasan khusus secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan dan *maintenance* jaringan akses prima.
- 8) Melakukan kegiatan *assurance* dan *maintenance* segmen *mobile* secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan dan *maintenance* jaringan akses prima.
- 9) Melakukan kegiatan *assurance* dan *maintenance* wifi secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan dan *maintenance* jaringan akses prima.
- 10) Melakukan dispatch tiket pada order gangguan dan *preventive maintenance* segmen *mobile* kepada teknisi.

c. *Maintenance*:

- 1) Melakukan pemeliharaan rutin pada perangkat NE (*Network Element*): MSAN, RDSLAM, OAN/MOAN, OLT *Outdoor*, yaitu membersihkan perangkat, pembuatan *layout Node*, akurasi data teknis, pemeriksaan *battery* dan *grounding*.
- 2) Menangani penyelesaian gangguan yang bersifat gangguan logic.
- 3) Melakukan kegiatan koordinasi dengan pihak ke-3 terkait pelaksanaan dan atau rencana proyek yang berimbas terhadap Infrastruktur Jaringan Akses Telkom.
- 4) Melakukan pengawalan kegiatan perencanaan kebutuhan, penyusunan prioritas pekerjaan, plotting area kerja tim, membuat usulan program kerja, dan memastikan kelengkapan dokumen rekonsiliasi terkait pekerjaan QE.
- 5) Mencatat order *recovery infrastructure* (Gamas) jaringan akses.

- 6) Melakukan pengawalan dan supervisi terkait kegiatan pekerjaan QE *Recovery*.
- 7) Melakukan proses *recovery infrastructure* (Gamas) jaringan akses.
- 8) Melakukan proses validasi data jaringan akses eksisting.
- 9) Melakukan kegiatan *preventive maintenance* perangkat FTM.
- 10) Melakukan pemeliharaan rutin pada perangkat NE (*Network Element*); MSAN, RDSLAM, OAN/MSOAN, OLT *Outdoor*, yaitu membersihkan perangkat, pembuatan layout Node, akurasi data teknis, pemeriksaan *battery* dan *grounding*.
- 11) Melakukan kegiatan operasional dan *maintenance service node*.

2. KONSTRUKSI

- a. Membuat gambar terkait jalur jaringan FO baru maupun jaringan FO *existing*.
- b. Melakukan pengawalan kegiatan perencanaan kebutuhan, penyusunan prioritas pekerjaan, plotting area kerja tim, membuat usulan program kerja, dan memastikan kelengkapan dokumen rekonsiliasi pekerjaan.
- c. Memastikan kegiatan konstruksi, pengelolaan scrap dan SDI di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan proses dan evaluasi proses dalam rangka mencapai target rencana kerja anggaran perusahaan tahun berjalan.
- d. Melakukan pengawalan terkait survey, *drawing* dan *inventory* secara *end to end* di lingkungan regional.
- e. Melakukan kegiatan *survey* jaringan akses.
- f. Melakukan pengawalan kegiatan project yang dilakukan oleh teknisi mitra.
- g. Melakukan proses monitoring terkait pelaksanaan program *survey*, *drawing* dan *inventory*.
- h. Melakukan pengawalan kegiatan project yang dilakukan oleh teknisi mitra.

3. **PROVISIONING**

- a. Melakukan dispatch tiket pada order segmen *consumer* kepada teknisi.
- b. Melakukan dispatch tiket pada order segmen *non consumer* kepada teknisi.
- c. Memastikan kegiatan *provisioning* dan migrasi di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan proses dan evaluasi proses dalam rangka mencapai target rencana kerja anggaran perusahaan tahun berjalan.
- d. Memastikan kegiatan *provisioning* dan migrasi di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan dokumentasi proses dan penagihan seluruh segmen.
- e. Membuat dokumentasi terkait kegiatan *provisioning* & migrasi segmen *consumer*.
- f. Membuat dokumentasi terkait kegiatan *provisioning* & migrasi segmen *non consumer*.
- g. Melakukan pengawalan terkait proses *provisioning* dan migrasi segmen *consumer* secara harian agar tercapai kualitas pemasangan prima.
- h. Melakukan pengawalan terkait proses *provisioning* & migrasi segmen *non consumer* secara harian agar tercapai kualitas pemasangan prima.
- i. Memastikan kegiatan *support* terkait *assignment ticket provisioning* dan migrasi di setiap Witel berjalan tanpa kendala.
- j. Melakukan kegiatan *provisioning* dan migrasi segmen *consumer* secara harian agar tercapai kualitas pemasangan prima.
- k. Melakukan kegiatan *provisioning* dan migrasi segmen *non consumer* secara harian agar tercapai kualitas pemasangan prima.

4. **SHARED SERVICE**

- a. Melakukan proses validasi terkait kegiatan administrasi pasca rekonsiliasi.
- b. Melakukan proses rekonsiliasi *project* atau *operasional recurring* dan memvalidasi pekerjaan.

- c. Melaksanakan kegiatan administrasi IF di Area dan Regional, verifikator pertanggung jawaban mitra kerja Telkom Akses, dan *cash opname* di Regional.
- d. Melaksanakan proses verifikasi pertanggung jawaban IF, pajak, dan *cash opname* di Area dan Regional.
- e. Melakukan pengawalan terhadap kegiatan *Health, Savety, and Environment* di setiap Witel.
- f. Pencatatan dan pembaharuan kegiatan administrasi data karyawan regional.
- g. Mempersiapkan kebutuhan tenaga kerja dan memonitoring pelaksanaan kegiatan administrasi karyawan di regional.
- h. Membantu *team leader* dalam penyimpanan, validasi, penataan, pengamanan, dan pemeliharaan seluruh asset perusahaan.
- i. Melakukan proses verifikasi berkas tagihan, pertanggung jawaban dan pembuatan laporan terkait pengadaan material.
- j. Melakukan pembuatan kontrak pengadaan barang dan kontrak, pemberkasan *database* mitra, klarifikasi terkait dengan SP/PO material *base on* justifikasi barang & jasa di dalam lingkup Regional.
- k. Memastikan penerimaan dan pengeluaran material, NTE, alker, alkur dan sarker di lingkungan *warehouse* SO sesuai secara jumlah, kualitas dan spesifikasinya serta tercatatkan di dalam *system*.
- l. Melaksanakan perencanaan kegiatan program pelatihan di regional dan area, perencanaan *training* tahunan, bulanan, dan harian, dan monitoring hasil pelaksanaan pelatihan.
- m. Melakukan proses supervisi terkait operasional pengelolaan, penyimpanan, validasi, penataan, pengamanan, dan pemeliharaan seluruh *asset* perusahaan di lingkungan regional.
- n. Membantu *Site Manager Finance* dan *Bilco* menjadi verifikator pertanggung jawaban IF, pajak, dan *cash opname* di Area dan Regional.

5. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)

- a. Melakukan *dispatch* tiket order dan eskalasi kendala yang tidak dapat diselesaikan di level operasional instalasi dan *integrase* Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).
- b. Melakukan pengawalan secara *end to end* terkait instalasi & integrasi hingga proses serah terima kepada pihak Telkom dan *managed operation* Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di setiap Witel.
- c. Melakukan pengawalan secara *end to end* terkait instalasi, integrasi dan *managed operation* Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) yang berada di cakupan wilayah kerjanya
- d. Melakukan perbaikan & pemeliharaan rutin infrastruktur jaringan akses secara *end to end* di lingkungan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) dan data *center* Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).
- e. Mengintegrasikan perangkat *forecourt* (Dispenser dan ATG) dan perangkat *non-forecourt* (EDC: *Electronic Data Capture*) milik Pertamina dengan aplikasi POS (*Point of Sales*) milik Pertamina (GSMS-POS: *Gas Station Management System/P-Insyst*) agar dapat dilakukan proses monitoring data secara *realtime* dan *centralized*.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

Berdasarkan Jadwal Pelaksanaan magang yang telah ditetapkan oleh kantor pihak STIE PGRI Dewantara Jombang, maka penulis melakukan praktek magang dimulai dari tanggal 01 November 2021 s.d 17 Desember 2021. Setelah ditentukan penulis magang di PT. Telkom Akses. Sistem kerja di PT. Telkom Akses ditentukan sesuai struktur organisasi yang ada, masing-masing individu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda agar terciptanya sistem kerja yang efektif dan efisien.

Adapun jadwal kerja karyawan yang terdapat pada perusahaan PT. Telkom Akses dengan jadwal hari kerja yaitu Senin s.d Jum'at dan jam oprasional mulai pukul 07.30 wib sampai dengan pukul 17.00 wib. Adapun beberapa peraturan sebagai berikut:

1. Masuk kantor harus tepat waktu
2. Jam Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 siang.
3. Jam Pulang Sesuai jam kerja yang di tentukan.
4. Menjalankan Tugas sesuai dengan Jobdesk

3.2 HASIL PENGAMATAN DITEMPAT MAGANG

Dalam penyelesaian pekerjaan, tentu akan ditemui berbagai kendala. Tidak terkecuali pada Kegiatan Kuliah Kerja Magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa. Permasalahan yang dihadapi pada kegiatan kuliah kerja magang khususnya pada PT. Telkom Akses Sukodono yaitu mengenai sistem pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Selama kegiatan kuliah kerja magang penulis belum menemukan adanya bagian *Front Office*. Ketika ada tamu yang datang belum ada bagian yang mengarahkan jadi tamu merasa kebingungan akan menyampaikan keperluannya.

3.3 USULAN PEMECAHAN MASALAH/SOLUSI

1. Sistem Pelayanan Karyawan pada PT. Telkom Akses membutuhkan adanya bagian *front office* dalam perusahaan.

Definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan definisi *front office* Menurut pendapat Agusnawar (2002) yang tertuang dalam buku Pengantar Operasional Kantor Depan, *Front Office* merupakan salah satu departemen atau bagian yang bertugas secara langsung memberikan pelayanan terhadap para tamu. *Front Office* adalah cermin dari kualitas perusahaan, ketika pertama kali bagi tamu saat memasuki kantor. Oleh sebab itu, bagian ini merupakan salah satu bagian yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan kantor sehingga pelayanan dan kepuasan masyarakat terutama di lingkungan Perusahaan dapat terwujud.

Peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang. *Front Office* memiliki peranan sebagai pelayan informasi dan secara langsung berdampak pada kepuasan tamu kantor. Sehubungan dengan pekerjaan *front office*, maka seorang *front office* harus bertindak sesuai dengan *job description* dan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dalam perusahaan.

Berdasarkan teori-teori di atas dapat disimpulkan pautkan dengan kendala yang dihadapi dalam melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) karena dalam sistem pelayanan dalam bagian *shared service* lebih baik membentuk adanya bagian *front office* didalam perusahaan sebab bagian tersebut sangat penting dan berpengaruh terhadap kelancaran jalannya

operasional kantor. Hampir semua kegiatan yang ada di *front office* berhubungan dengan tamu baik secara langsung maupun tidak langsung. *Front Office* juga dikenal sebagai *The First Impression and The Last Impression* karena *Front Office* merupakan bagian pertama yang menyambut tamu jadi tamu tidak akan merasa kebingungan jika ingin menemui seseorang serta menyampaikan keperluannya. Apabila dalam kantor tersebut memberikan pelayanan yang maksimal maka dapat membuat citra baik dalam perusahaan tersebut. Dan jika kesan yang ditampilkan buruk, maka citra perusahaan akan buruk pula di hadapan tamu.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan salah satu anak perusahaan Telkom yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA adalah bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan *backbone* berbasis Serat Optik maupun *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 *node terra router* dan sekitar 75.000 Km kabel Serat Optik. PT. Telkom Akses memiliki beberapa kegiatan umum dalam perusahaan seperti Bagian *Assurance*, Bagian *Maintenance*, Bagian Kontruksi, Bagian *Provisioning*, Bagian *Shared Service*, dan Bagian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).

4.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dalam laporan Kegiatan Kerja Magang, maka saran yang dapat diberikan penulis kepada pihak instansi yaitu dalam system pelayanan pada PT Telkom Akses diperlukan membentuk bagian *front office* untuk kelancaran operasional perusahaan, karena bagian ini memiliki peranan penting sebagai pelayan informasi dan secara langsung berdampak pada kepuasan tamu kantor. Apabila dalam kantor tersebut memberikan pelayanan yang maksimal maka dapat membuat citra baik dalam perusahaan dan begitu pula sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Jombang, (2021). Pedoman Kuliah Kerja Magang (KKM) Program Studi Manajemen. Jombang: STIE PGRI Dewantara Jombang.
- Susanto, Tori. 2022. Pengertian *Front Office*: Tugas, Struktur Organisasi, Peran & Fungsinya. Toriqa Media.
- Nazmi, Mia Nanda. 2017. Peranan *Receptionist* Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Pada *Front Office Departement* Di Mataram Square Hotel. *Universitas Mataram*. Mataram.
- Rabbani, Aletheia. 2021. Pengertian *Front Office*, Fungsi, Tujuan, Peran, dan Bagiannya. *Blogspot*.
- Hamid, H. Abdul. 2020. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Banjarmasin.
- Gunawan, Andre. 2020. Sistem Pelayanan Terpadu Di Kecamatan Pancurbatu Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Kecamatan Pancurbatu). *Universitas Sumatra Utara*. Medan.

www.telkomakses.co.id

https://id.wikipedia.org/wiki/Telkom_Group

LAMPIRAN 1

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN MAGANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : 244/PS.000/TA-0205006/12-2021

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : I Wayan Suardana
Bagian/ Jabatan : Mgr Konstruksi Sidoarjo
Instansi/ Perusahaan : 63190017

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dewi Rahma
NIM : 186112
Program Studi : Manajemen
Alamat : Dsn. Pandean Ds. Miagan Rt.05 Rw. 02, Kec. Mojoagung
Nomor HP : 085706581527

Yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan magang di PT. Telkom Akses Sidoarjo. Kegiatan tersebut telah dilaksanakan selama 1 bulan 17 Hari, yaitu mulai tanggal 01 November 2021 sampai dengan 17 Desember 2021.

Selama melakukan Penelitian di PT. Telkom Akses Sidoarjo yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat keterangan penelitian ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 17 Desember 2021
Mgr Konstruksi Sidoarjo

I Wayan Suardana
Nik. 63190017

PT. TELKOM AKSES

Gedung PT. Telkom T. +62 31 3535050
Jl. Kebalen Timur No. 2 Surabaya 60163
www.telkomakses.co.id

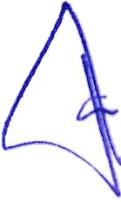
LAMPIRAN 2

FORM KEGIATAN HARIAN MAHASISWA/LOG BOOK

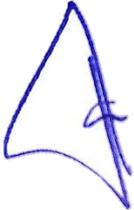
NAMA : DEWI RAHMA
NIM : 1861162
Program Studi : MANAJEMEN
Tempat KKM : PT. TELKOM AKSES SUKODONO
Bagian/Bidang : SHARED SERVICE

MINGGU KE	TANGGAL	JENIS KEGIATAN	TANDA TANGAN
I	01/11/2021	- Perkenalan Lingkungan Kerja - Mengenal ruang lingkup karyawan bagian Shared Service	
	02/11/2021	- Mengedit Id Card bagian belakang karyawan PT. Telkom Akses	
	03/11/2021	- Mengedit Id Card bagian belakang karyawan PT. Telkom Akses	
	04/11/2021	- Mengecek ulang kesesuaian data Pelimpahan OGP PR PO	

	05/11/2021	- Membantu mengurutkan berkas RFC/RFR berdasarkan tanggal, dan memasukkan kedalam Map <i>Outline</i> .	
II	08/11/2021	- Mengedit Id Card bagian depan karyawan PT. Telkom Akses	
	09/11/2021	- Mengedit Id Card bagian depan karyawan PT. Telkom Akses.	
	10/11/2021	- Membantu mengecek barang serta menghitung jumlah barang yang tersisa didalam Gudang.	
	11/11/2021	- Mengecek ulang kesesuaian data Pelimpahan OGP PR PO	
	12/11/2021	IZIN	
III	15/11/2021	- Memasukkan Data PPTGG Provisioning, dan - Mengurutkan serta menempelkan bukti struk pembelian berdasarkan tanggal	

	16/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Memasukkan Data PPTGG Provisioning, dan - Mengurutkan serta menempelkan bukti struk pembelian berdasarkan tanggal 	
	17/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu mengecek barang serta menghitung jumlah barang yang tersisa didalam Gudang 	
	18/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu mengurutkan berkas RFC/RFR berdasarkan tanggal, dan memasukkan kedalam Map <i>Outline</i>. 	
	19/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu mengurutkan berkas RFC/RFR berdasarkan tanggal, dan memasukkan kedalam Map <i>Outline</i>. 	
IV	22/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Memasukkan Data PPTGG Provisioning, dan - Mengurutkan serta menempelkan bukti struk pembelian berdasarkan tanggal 	

	23/11/2021	- Input data Pemeriksaan Fisik ODC, ODP PEDESTAL, JOINT CLOSURE - Scan berkas Berita Acara Pemeriksaan, Penerimaan Barang (Vendor), dan QHS Telkom Akses.	
	24/11/2021	- Input data Pemeriksaan Fisik ODC, ODP PEDESTAL, JOINT CLOSURE.	
	25/11/2021	- Membantu mengurutkan berkas RFC/RFR berdasarkan tanggal, dan memasukkan kedalam Map Outline.	
	26/11/2021	SAKIT	
V	29/11/2021	- Membantu mengurutkan berkas RFC/RFR berdasarkan tanggal, dan memasukkan kedalam Map Outline.	
	30/11/2021	- Membantu mengurutkan berkas RFC/RFR berdasarkan tanggal, dan memasukkan kedalam Map Outline.	

	01/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Scan berkas Berita Acara Pemeriksaan, Penerimaan Barang (Vendor), dan QHS Telkom Akses. - Membantu rename berkas RFC pada PC. 	
	02/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu mengurutkan berkas RFC/RFR berdasarkan tanggal, dan memasukkan kedalam Map <i>Outline</i>. 	
	03/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Scan berkas Berita Acara Pemeriksaan, Penerimaan Barang (Vendor), dan QHS Telkom Akses. - Membantu rename berkas RFC pada PC. 	
VI	06/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Input data Pemeriksaan Fisik ODC, ODP PEDESTAL, JOINT CLOSURE - Scan berkas Berita Acara Pemeriksaan, Penerimaan Barang (Vendor), dan QHS Telkom Akses. 	

	07/12/2021	- Scan berkas Berita Acara Pemeriksaan, Penerimaan Barang (Vendor), dan QHS Telkom Akses. - Membantu rename berkas RFC pada PC.	
	08/12/2021	- Rename file Berita Acara Pengeluaran Barang atau RFC pada PC.	
	09/12/2021	- Scan berkas Berita Acara Pemeriksaan, Penerimaan Barang (Vendor), dan QHS Telkom Akses.	
	10/12/2021	- Membantu mengurutkan berkas RFC/RFR berdasarkan tanggal, dan memasukkan kedalam Map <i>Outline</i> .	
VII	13/12/2021	- Scan berkas Berita Acara Pemeriksaan, Penerimaan Barang (Vendor), dan QHS Telkom Akses.	
	14/12/2021	- Input data Pemeriksaan Fisik ODC, ODP PEDESTAL, JOINT CLOSURE.	

	15/12/2021	- Input data Pemeriksaan Fisik ODC, ODP PEDESTAL, JOINT CLOSURE.	
	16/12/2021	- Scan berkas Berita Acara Pemeriksaan, Penerimaan Barang (Vendor), dan QHS Telkom Akses.	
	17/12/2021	- Scan berkas Berita Acara Pemeriksaan, Penerimaan Barang (Vendor), dan QHS Telkom Akses. - Mengurutkan struk pembelian berdasarkan tanggal terima. - Penutupan Kegiatan Kuliah Kerja Magang.	

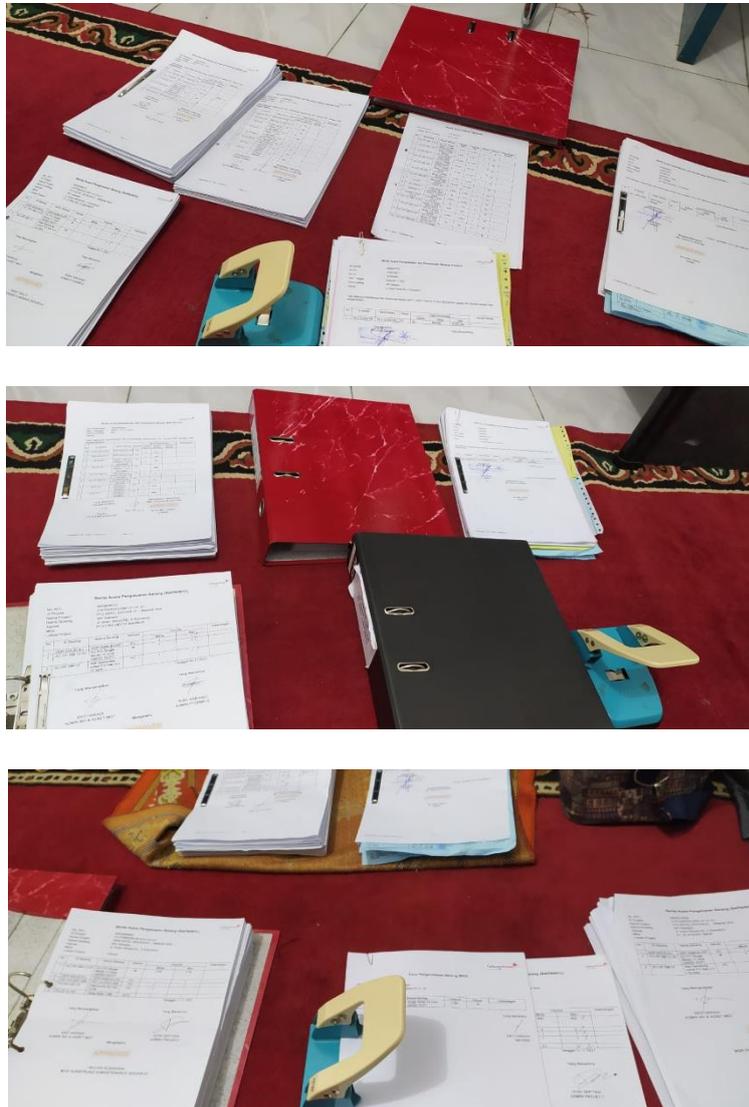
Sidoarjo, 18 Desember 2021

Pendamping Lapangan

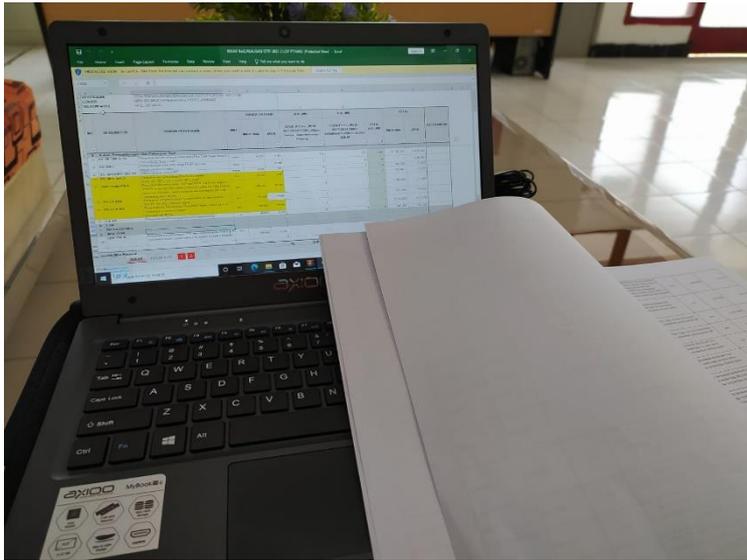

Telkom Akses

(Anina Ayu)

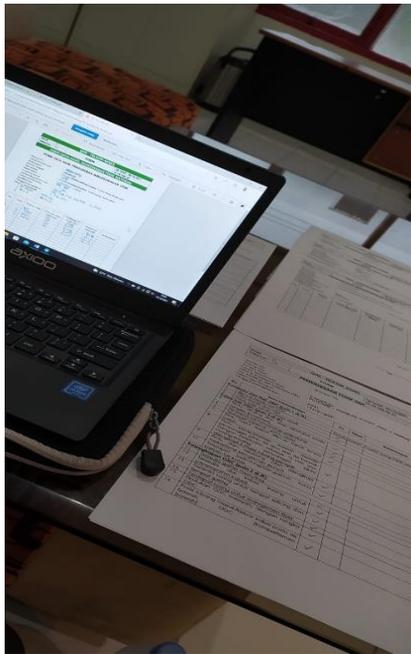
LAMPIRAN 3
DOKUMENTASI



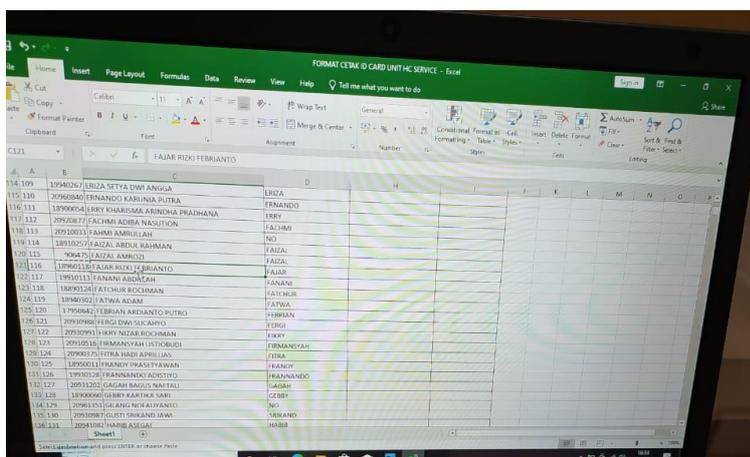
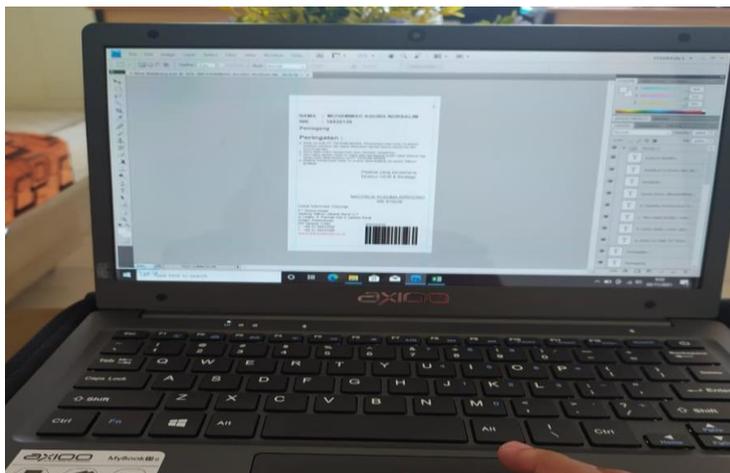
Gambar 1. Mengurutkan berkas RFC/RFR berdasarkan tanggal, dan memasukkan kedalam Map *Outline*



Gambar 2. Mengecek ulang kesesuaian data Pelimpahan OGP PR PO



Gambar 3. Input data Pemeriksaan Fisik ODC, ODP PEDESTAL, JOINT
CLOSURE



Gambar 3. Mengedit Id Card Karyawan PT. Telkom Akses



Gambar 4. Foto Bersama Penutupan Kegiatan Kuliah Kerja Magang