

**MAGANG INDUSTRI**  
**di**  
**PT TELEKOMUNIKASI SELULER**

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah Magang Industri

Oleh:

**Elsandra Leora Pasaribu**

**3112101070**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**  
**POLITEKNIK NEGERI BATAM**  
**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

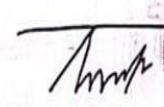

**Elsandra Leora Pasaribu (3112101070)**

telah melaksanakan Magang Industri

di **PT Telekomunikasi Seluler**

mulai **31 Agustus 2023** sampai dengan **31 April 2024**

Batam, 31 April 2024

<p>Pembimbing Perusahaan,</p>  <p>Cap Perusahaan/instansi</p> <p><b>Richard HS Tamba</b></p> <hr/> <p><b>Supervisor</b></p>	<p>Dosen Pembimbing,</p>  <p>Cap Pribadi</p> <p>Mega Wiyasari, S.Pd</p> <hr/> <p>198612052019032018</p>
--	---

### **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kasih, kesabaran, ketenangan, dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan proses magang industri di PT. Harapan Mitra Jaya. Laporan magang ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma (D3) Program Studi Akuntansi di Politeknik Negeri Batam.

Penulis menyadari bahwa laporan studi ini tidak akan dapat penulis selesaikan bila tidak adanya bantuan dari beberapa pihak. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Uuf Bajawidagda, S.T, M.T., Ph.D, Direktur Politeknik Negeri Batam yang telah memberikan izin serta fasilitas dalam program magang serta penyusunan laporan studi penulis.
2. Ibu Arniati ,S.E. M.Si., Ph., Ak, CA., CPA, Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam yang memberikan izin serta fasilitas dalam program magang serta penyusunan laporan studi penulis.
3. Bapak Sugeng Riyadi, S.E, M. Ak, CA, Ketua Program Studi D3 Akuntansi Politeknik Negeri Batam yang telah membantu serta membimbing penulis selama pelaksanaan magang ini.
4. Ibu Alfonsa Dian Sumarna, S.E., M.Si, Koordinator Laporan Studi D3 Akuntansi Politeknik Negeri Batam tahun 2023 – 2024 yang telah membantu serta membimbing penulis dalam penulisan laporan ini.
5. Ibu Mega Mayasari, S.E., M.Sc, selaku dosen pembimbing dari penulis yang telah membantu, memberikan bimbingan, serta memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan laporan magang ini.
6. Bapak/Ibu Dosen ,Staff Politeknik Negeri Batam yang berkenan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta bantuan pada seluruh urusan surat menyurat maupun urusan lainnya selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi D3 Akuntansi Politeknik Negeri Batam

7. Bang Richard HS Tamba selaku supervisor PT.Telekomunikasi Seluler yang telah mengizinkan dan banyak membantu penulis selama menjalankan program magang serta penyusunan laporan studi penulis
8. Pak Efran selaku PIC sekaligus pembimbing penulis di PT.Telekomunikasi Seluler yang telah banyak membantu ,membimbing serta mengajari penulis selama penulis ,menjalankan program magang ,serta penyusunan laporan studi penulis.
9. Rekan kerja GraPARI Batam Center yang telah banyak membantu,mengajari,serta mendampingi penulis selama belajar sekaligus menjalankan program magang dan penyusunan laporan studi penulis di PT.Telekomunikasi Seluler.
10. Orang tua tercinta, Adik-adik tersayang, serta keluarga besar penulis yang telah banyak memberikan dukungan moril,material,mental yang sehat serta cinta kasih yang tiada batas selama penulis menjalankan hingga menyelesaikan program magang dan penyusunan laporan studi penulis
11. Rekan – rekan seperjuangan program studi D3 Akuntansi angkatan 2021, AK-5C Pagi,serta seluruh rekan teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya yang telah banyak membantu,menemani,menjadi teman cerita serta merangkai kenangan indah bersama selama penulis hidup,terutama selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Batam
12. Politeknik Negeri Batam ,tempat penulis mencari ilmu ,relasi,pengalaman,teman-teman,dan kebahagiaan selama penulis menempuh pendidikan program studi D3 Akuntansi Politeknik Negeri Batam
13. Para sahabat penulis yang memberikan semangat , memberikan doa dan menjadi teman berbagi cerita dalam penulisan laporan ini.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih dan selalu menyertakan doa semoga Tuhan Yang Maha Esa . Membalas pahala kebaikan yang telah diberikan agar berlipat ganda. Serta berkenan hadir untuk mengabulkannya. Semoga laporan studi ini akan memberikan banyak manfaat dan berguna bagi pembacanya. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam laporan magang ini, sehingga penulis menerima kritik



dan saran demi kesempurnaan laporan magang ini. Demikian, penulis berharap semoga laporan magang industri ini memberikan manfaat kepada para pembacanya

Batam, 31 April 2024

Penulis,

Elsandra Leora Pasaribu

NIM. 3112101070

**Daftar Gambar**

Gambar 1 Struktur Organisasi 1 PT Telekomunikasi Seluler .....	10
Gambar 2. Fishbone Diagram .....	20
Gambar 3. Contoh Penerapan Fishbone Diagram .....	21
Gambar 4. Fishbone Diagram 1 .....	24

## Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	3
Daftar Gambar .....	6
Daftar Isi .....	7
1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi .....	9
1.1 Sejarah Singkat Perusahaan / Istansi .....	9
1.2 Visi, Misi Perusahaan/Instansi .....	9
1.3 Struktur Organisasi perusahaan/Instansi .....	10
1.4 Ruang Lingkup Usaha Perusahaan/Instansi .....	11
2 Deskripsi Kegiatan Magang Industri .....	13
2.1 Deskripsi Kerja .....	13
2.1.1 Lokasi Unit Kerja .....	13
2.1.2 Rincian Tugas.....	13
2.1.3 Tanggung Jawab .....	14
2.1.4 Target yang diharapkan.....	15
2.1.5 Kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas .....	15
2.1 Deskripsi Alat dan Produk .....	15
2.2.1 Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan .....	15
2.2.2 Data dan Dokumen yang Diolah/Dihasilkan.....	17
2.3 Hal-Hal Lain .....	18
2.3.1 Latar Belakang Masalah .....	18
2.3.2 Landasan Teori .....	19
2.3.3 Pembahasan dan Solusi .....	22
2.3.3.1 Hasil dan Pembahasan .....	22
2.3.3.2 Solusi.....	27
3. Kesimpulan dan Saran.....	29
3.1 Kesimpulan .....	29
3.2 Saran.....	29



4. Lampiran .....	31
4.1 Lampiran A Log Book .....	31
4.2 Lampiran B Deskripsi Produk yang Dihasilkan .....	32
Daftar Pustaka .....	33

## **1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi**

### **1.1 Sejarah Singkat Perusahaan / Istansi**

PT . Telekomunikasi seluler atau biasa disingkat menjadi telkomsel adalah anak dari usaha Telkom Indonesia yang bergerak dibidang telekomunikasi bagi konsumen individu. Untuk mendukung kegiatan bisnisnya , perusahaan ini memiliki 397 gerai GraPARI yang terbesar se Indonesia. PT. Telekomunikasi Seluler memulai sejarahnya pada tahun 1993 saat Telkom Indonesia menjajaki pengoperasian teknologi nirkabel GSM. Pada tanggal 1 Januari 1994, Telkom Indonesia berhasil menyelesaikan pembangunan infrastruktur GSM di Batam, Kepulauan Riau, yang diresmikan pada tanggal 2 September 1994 oleh Menristek B.J. Habibie. BTS yang melayani infrastruktur, yakni BTM001, pun dianggap sebagai BTS Telkomsel pertama di Indonesia.

Pada Tahun 1995 ,perusahaan ini dicetuskan oleh Garuda Sugardo. Salah satu petinggi Telkom Indonesia. Pada tanggal pendiriannya 26 mei 1995, perusahaan ini meluncurkan produk pertamanya yakni layanan pascabayar kartu Halo. Perusahaan ini memiliki kantor layanan yakni Grapari yakni singkatan dari Graha Pari Sraya. Nama GraPARI dalam berbagai liberator diberikan oleh Sri Sultan Hamengkubowono X pada saat peresmian kantor layanan pelanggan Telkomsel. Dalam perjalanannya nama ini kemudian dikenal nasional sebagai gerai pelayanan pelanggan konsumen di seluruh Indonesia.

Kota Batam mempunyai luas daerah sekitar 415 km<sup>2</sup>, untuk lokasi PT. Telkomsel terletak di JL. Engku Putri Batam center dengan kode pos 29432. PT Telekomunikasi Seluler Berdekatan dengan Pelabuhan , *Mall*, dan Kantor Pemerintahan. Perusahaan ini buka pada pukul 08.00 wib hingga 17.00 wib.

### **1.2 Visi, Misi Perusahaan/Instansi**

PT Telekomunikasi tentu nya memiliki tujuan ,dan tujuan tersebut bisa berdiri karena adanya visi dan misi perusahaan. Berikut ini adalah visi dan misi PT Telekomunikasi:

#### **1. Visi**

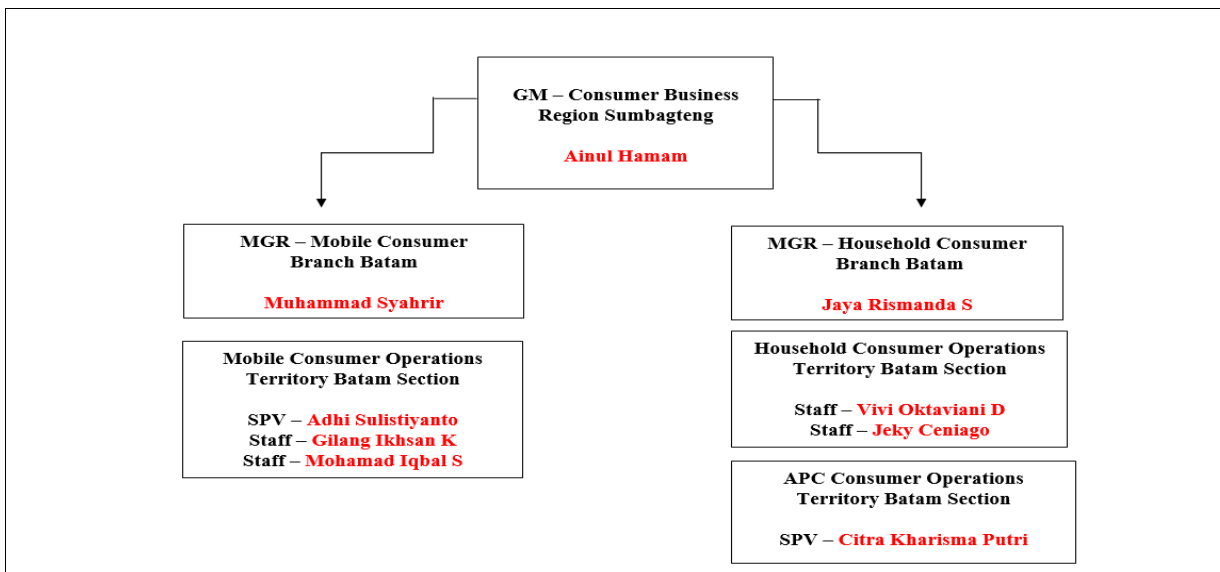
Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup *digital mobile* kelas dunia yang terpercaya.

2. Misi

Memberikan Layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham, serta mendukung perekonomian bangsa.

1.3 Struktur Organisasi perusahaan/Instansi

Struktur Organisasi yang ada di PT Telekomunikasi Seluler terdiri dari beberapa bagian. Pada struktur organisasi PT Telekomunikasi, setiap posisi memiliki tanggung Jawab masing masing. Berikut ini adalah tanggung jawab dalam struktur organisasi perusahaan:



Gambar 1 Struktur Organisasi 1 PT Telekomunikasi Seluler  
Sumber: Data Perusahaan

Adapun tugas tugas umum nya yaitu:

1. GM-Consumer Business Region Sumbagteg

Seseorang yang memimpin beberapa unit manajemen.tugasnya memimpin bebrapa atau seluruh manager fungsional sehingga memiliki beberapa tanggung jawab terhadap seluruh bagian manajemen diperusahaan untuk mendorong karyawan lain untuk bekerja secara efektif dan efisien.

2. MGR-Mobile Consumer Branch Batam

Pimpinan yang mengatur dan mengelola sumber daya aplikasi yang digunakan untuk pelanggan bertujuan untuk pelayanan lebih mudah, aman dan praktis.

3. *Mobile Consumer Operations Territory Batam Section*

Pimpinan yang mengelola operasi konsumen wilayah yakni area adanya layanan telkomsel terkait sistemn aplikasi yang digunakan perencanaan strategis,taktikal,dan operasional konsumen

4. *MGR-Household Consumer Branch Batam*

Pimpinan yang mengelola produk atau barang yang diproduksi dan dijual kepada konsumen akhir untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan

5. *Household Consumer Operations Territory Batam Section*

Pimpinan yang mengoperasikan produk wilayah telkomsel diberbagai kantor layanan telkomsel di batam dan tujuannya yakni untuk mengelola produksi yang dijual untuk kebutuhan pelanggan

6. *APC Consumer Operations Territory Section*

Pimpinan yang mengelola target penjualan atau pemasaran produk telkomsel diarea wilayah kota batam serta menjaga stabilitasnya.

#### 1.4 Ruang Lingkup Usaha Perusahaan/Instansi

Dalam proses bisnis PT. Telekomunikasi seluler banyak menghasilkan produk yaitu *Wifi (Indihome)*, OrbiT, Kartu Simpati, As, Loop, Halo, By.U. Berikut produk yang dihasilkan oleh PT. Telekomunikasi Seluler sebagai berikut:

1. By. u

by.U itu kartu internet serba digital punya Telkomsel. Jadi semua layanan ada di satu aplikasi. Cukup buka aplikasi by.U untuk bikin kamu terhubung dengan orang-orang dan hal-hal yang kamu sukai.



2. Telkomsel

kartu dari PT Telkomsel yang menyediakan layanan telepon, SMS, dan internet untuk HP.



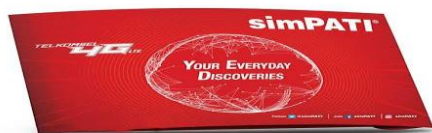
3. Loop

Kartu GSM prabayar dari telkomsel yang dirancang untuk kawula muda



4. Simpati

Produk dari telkomsel yang sudah di luncurkan pada tanggal 13 November 1997



5. *IndiHome*

*IndiHome* (singkatan dari Indonesia *Digital Home*) adalah sepaket layanan telepon rumah, internet, dan televisi protokol internet berlangganan milik Telkomsel.



#### 6. Orbit

Layanan internet rumah yang menggunakan perangkat modem *WiFi* dengan kualitas jaringan selular terbaik, serta paket data yang bisa Anda gunakan tanpa perlu berlangganan.



## 2 Deskripsi Kegiatan Magang Industri

### 2.1 Deskripsi Kerja

#### 2.1.1 Lokasi Unit Kerja

Penulis melaksanakan magang di unit kerja selama melakukan magang di PT. Telekomunikasi seluler di Kantor layanan GraPARI adalah sebagai *Customer Service*.

#### 2.1.2 Rincian Tugas

Dalam menjalankan kegiatan magang di PT. Telekomunikasi seluler pekerjaan yang ditempatkan di posisi *Customer Service* yang memiliki tugas antara lain:

1. Memberikan solusi dan penyelesaian terhadap permasalahan atau apapun yang dibutuhkan pelanggan terkait dengan produk Telkomsel dengan dikoordinasikan serta dikonfirmasi oleh *Team leader / TL* terlebih dahulu, apapun yang diselesaikan dilaporkan kepada FOS

2. Menganalisis dan menjaga perlindungan data pelanggan sesuai SOP, *customer service* koordinasikan analisis data pelanggan dengan *Team leader* serta dikonfirmasi kepada SPV
3. Mencatat laporan transaksi eksekusi setiap nomor di *excel*, Lalu setiap sore hari dikumpulkan dan dilaporkan kepada FOS
4. Melakukan penjualan pasang baru *Wifi*, *Orbit*, Kartu Halo dan Prabayar kemudian dilaporkan pada setiap hari sore hari kepada FOS

Tugas yang selalu diberikan kepada penulis adalah melakukan eksekusi terkait dengan permintaan pelanggan. setelah semuanya lengkap dan data yang tertera sudah sesuai maka sudah dapat diproses sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan perusahaan. Selama melakukan magang penulis dibimbing penuh oleh *Supervisor* dan *Team leader* penulis selalu mengoordinasikan hal yang perlu penulis kerjakan yang penulis butuhkan kepada beliau, penulis berkoordinasi dengan rekan kerja yang terkait dengan pekerjaan yang sedang penulis kerjakan.

### 2.1.3 Tanggung Jawab

Tanggung jawab yang diberikan selama menjalankan magang di PT. Telekomunikasi Seluler yaitu:

1. Memastikan solusi dan penyelesaian terhadap permasalahan atau apapun yang dibutuhkan pelanggan terkait dengan produk Telkomsel dengan tepat, dikoordinasikan serta dikonfirmasi oleh *Team leader* / TL terlebih dahulu, apapun yang diselesaikan dilaporkan kepada FOS
2. Memastikan perlindungan data pelanggan terjaga dan dianalisis dengan benar sesuai SOP, *customer service* koordinasikan analisis data pelanggan dengan *Team leader* serta dikonfirmasi kepada SPV
3. Memastikan mencatat laporan setiap transaksi eksekusi setiap nomor di *excel*, dikumpulkan dan dilaporkan kepada FOS melalui email
4. Memastikan ada penjualan salah satu dari pasang baru *Wifi*, *Orbit*, Kartu Halo dan Prabayar kemudian dilaporkan pada setiap hari sore hari kepada FOS melalui email.

#### 2.1.4 Target yang diharapkan

Target yang perusahaan harapkan untuk penulis capai selama di PT. Telekomunikasi seluler ini adalah :

Penulis dapat memberikan solusi dan penyelesaian terhadap permasalahan atau apapun yang dibutuhkan pelanggan terkait dengan produk Telkomsel dengan tepat dan pelanggan tidak datang untuk kedua kalinya ke kantor pelayanan dengan masalah yang sama.

1. Penulis dapat menjaga perlindungan data pelanggan dan melakukan analisis dengan tepat sesuai dengan SOP
2. Penulis mencatat laporan transaksi eksekusi setiap nomor di *excel*, Lalu setiap sore hari dikumpulkan dan dilaporkan kepada FOS melalui *email*
3. Penulis wajib melakukan penjualan salah satu dari produk PT. Telkomsel yaitu *Wifi, Orbit, Kartu Halo* dan Prabayar minimal satu pasang baru setiap harinya, kemudian dilaporkan pada setiap hari sore hari kepada FOS melalui email

#### 2.1.5 Kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas

Penulis melakukan magang di PT Seluler Telekomunikasi memiliki kendala pada saat menyelesaikan tugas di PT. Telekomunikasi seluler yakni penulis yang kurang ada pemahaman mengenai jaringan sehingga perlu belajar lebih giat. Selain itu penulis juga sedikit kesulitan di awal periode magang untuk berbaur dengan karyawan yang lain, memahami sifat dan sistem kerja setiap karyawan, serta manajemen waktu pengerjaan penugasan.

### 2.1 Deskripsi Alat dan Produk

#### 2.2.1 Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan

Adapun alat yang digunakan penulis selama magang di PT Scheneider Electric Manufacturing Batam adalah sebagai berikut:

##### A. Perangkat Lunak

1. *Digital Smart Care*, digunakan untuk eksekusi atau proses setiap nomor telkomsel



4. *Microsoft Excel*, digunakan untuk menginput dan mengolah data dalam bentuk angka



5. *Microsoft Word*, digunakan untuk mengolah data dalam bentuk dokumen



6. KMS, digunakan untuk melihat informasi terbaru atau terupdate mengenai layanan produk telkomsel



## B. Perangkat Keras

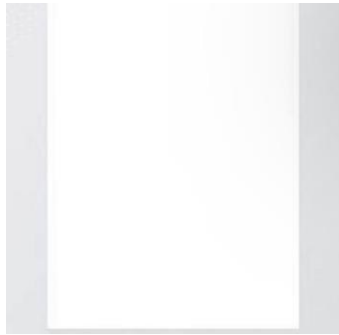
1. Laptop, digunakan untuk mengerjakan segala dokumen dan data perusahaan



2. Printer, digunakan untuk mencetak kertas yang berisi tagihan atau pembayaran pelanggan



3. Kertas HVS untuk menjadi bukti pembayaran atau tagihan pelanggan



### 2.2.2 Data dan Dokumen yang Diolah/Dihasilkan

Data yang diolah penulis selama magang adalah sebagai berikut:

1. Data pasangbaru merupakan data yang berisi dengan pasang baru produk telkomsel yakni prabayar, pascabayar, *indihome* dan *orbit*
2. Data berhenti langganan merupakan data yang berisi dengan data dari berhenti berlangganan pascabayar dan *indihome*
3. Data mutasi limit dan paket merupakan data perubahan paket dari produk telkomsel dan perubahan limit yaitu perubahan batas pembelian dalam layanan pascabayar.
4. Data migrasi kartu merupakan data migrasi atau perubahan dari layanan prabayar ke pascabayar dan pascabayar ke prabayar
5. Data *Roamer* merupakan data pelanggan yang melakukan registrasi *roamer* khusus WNA

## 2.3 Hal-Hal Lain

### 2.3.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi menyebabkan terjadinya perubahan di segala bidang. Salah satunya adalah berkembangnya sistem hubungan dengan pelanggan (*Customer*) dan penjual atau perusahaan. Perusahaan tentunya memiliki tujuan untuk dapat mengembangkan usahanya, menghasilkan keuntungan, dan mempertahankan keuntungan. Salah satu contoh teknologi yang membantu aktivitas manusia adalah sistem informasi. Teknologi informasi memberikan dampak positif bagi yang bergerak dalam bidang industri, penjualan, maupun jasa, pesatnya perkembangan di bidang teknologi, penggunaan internet yang mengarah pada dunia maya. Di era globalisasi seperti saat ini, munculnya persaingan dalam dunia bisnis tidak bisa dihindari lagi, adanya pesaing. Oleh karena itu Perusahaan dihadapkan dengan berbagai peluang dan ancaman. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi kinerja yang dipersepsikan produk dan ekspektasi pembeli. Kehilangan pelanggan yang menguntungkan dapat sangat mempengaruhi laba perusahaan. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan.

PT. Telkomsel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi sehingga melibatkan jaringan dan alat komunikasi atau digital. PT. Telkomsel menghasilkan produk dan layanan. Produk yang dihasilkan yakni Kartu prabayar, pascabayar, *orbit* dan *indihome*. Terjadi perubahan tagihan pelanggan secara tiba-tiba. Setelah diselidiki bagian IT Perusahaan penyebabnya adalah adanya *hacker* yang melakukan peretasan. Maraknya kasus *hacker* terjadi karena pelanggan tidak berhati-hati ketika membuka membuka file pdf surat undangan pernikahan, surat tilang dan surat tagihan. Ketika dibuka secara otomatis seluruh yang terdapat didalam alat komunikasi kita otomatis dapat diakses oleh *hacker*. Hal ini sering kali merugikan pelanggan pengguna kartu Halo / Pasca bayar dikarenakan tagihan perbulannya menjadi naik drastis. Tim IT Telkomsel juga tidak menyediakan verifikasi pada setiap transaksi atau pembelian di aplikasi my telkomsel sehingga kurangnya keamanan. Customer service juga sebagai bagian pelayanan pelanggan Telkomsel diberikan target dalam pemasangan kartu halo baru sehingga menyebabkan kewalahan. Kerugian terjadi pada perusahaan ketika pelanggan tidak melakukan

pembayaran atas tagihan yang menjadi sasaran *hacker*. Melihat dampak yang diperoleh perusahaan terkait masalah itu, maka penulis memberikan solusi untuk melakukan analisis *fishbone* penyebab masalah naiknya tagihan pelanggan secara tiba-tiba di PT Telkomsel.

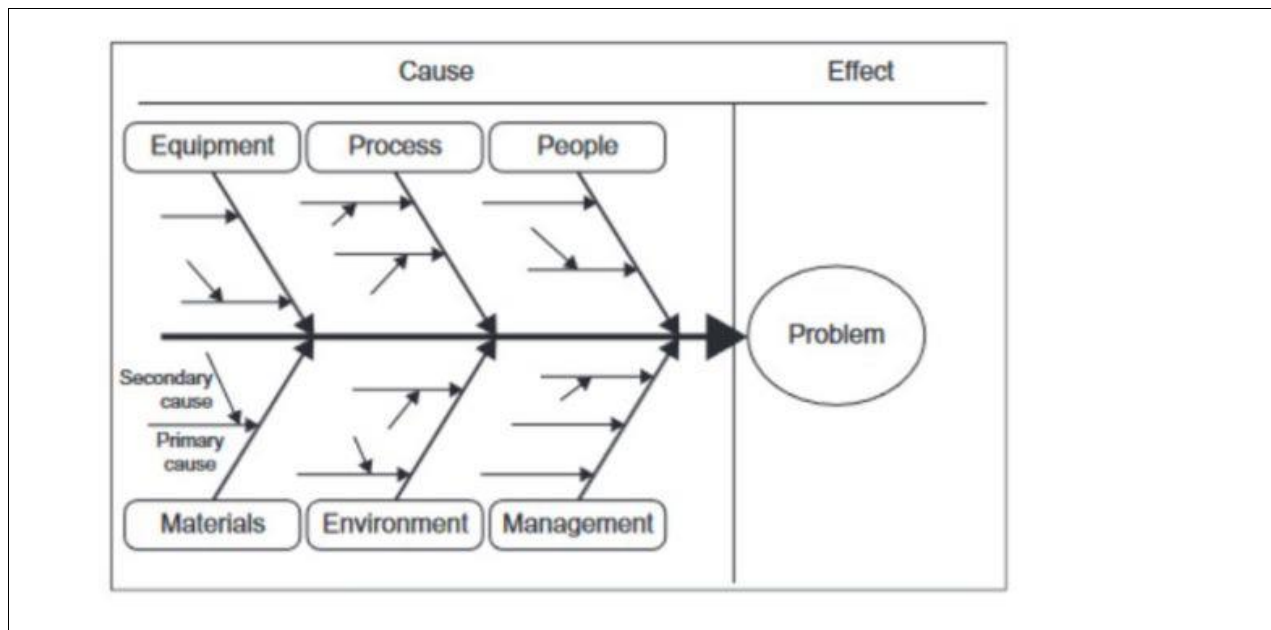
### 2.3.2 Landasan Teori

Penjualan merupakan fungsi dari perusahaan yang bertugas menentukan pelanggan sasaran serta menentukan cara yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mitra kerja secara kompetitif. Penjualan adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada konsumen. Menurut Darmawan & Gatheru, (2021). Apabila penjualan sebuah perusahaan menarik, bagus dan menarik pembeli maka saat mereka terpenuhi harapan pasca pembelian maka konsumen akan merasa terpuaskan. Menurut Daryanto (2011) penjualan adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.

Menurut (Moech Nasir, 2008) definisi penjualan di atas dapat diterangkan bahwa penjualan atau pemasaran merupakan suatu kegiatan dimana terjadi suatu proses pertukaran arus barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Dalam kegiatan penjualan terkandung pengertian adanya kebutuhan dan keinginan manusia yang harus dipuaskan berupa barang dan jasa. Perusahaan yang ingin berhasil dalam kegiatan penjualan harus memiliki suatu konsep atau wawasan/pandangan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, berarti perusahaan tidak hanya mencapai tingginya penjualan saja tetapi harus memfokuskan pada kepuasan pelanggan. Unsur pokok yang mendasari konsep pemasaran terbagi menjadi tiga bagian yaitu (Kotler, 2005) :

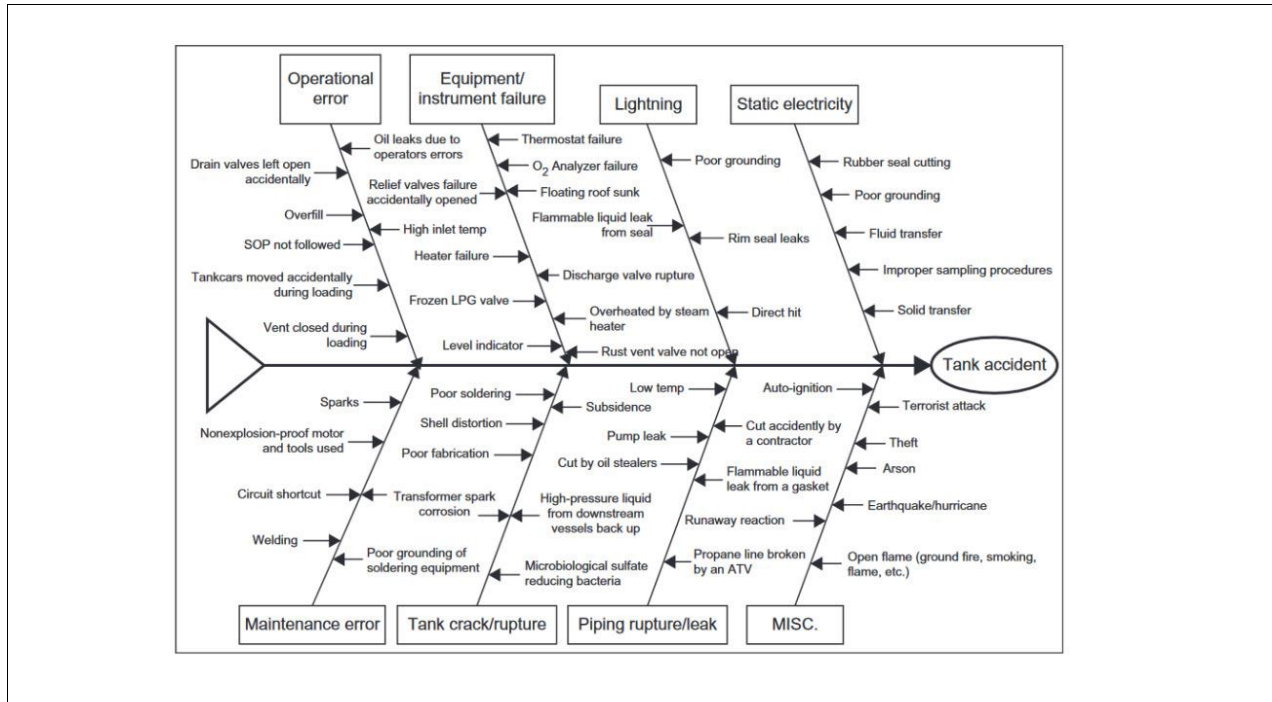
- 1 . Orientasi pada konsumen (*Consumen Orientation*)
2. Penyusunan kegiatan pemasaran yang integral (*Integrated Marketing*)
3. Kepuasan konsumen (*Consumer satisfaction*).

Analisis yang digunakan untuk memberikan solusi permasalahan perusahaan adalah dengan melakukan *Fishbone* analisis. Analisis tulang ikan (*fishbone diagrams*) digunakan untuk mengidentifikasi faktor penyebab masalah menurunnya penjualan kartu halo di PT. Telkomsel. Menurut (Ramadhani,2023) Metode yang digunakan untuk menganalisis penyebab suatu masalah adalah diagram tulang ikan (*fishbone diagrams*) atau diagram *Ishikawa*, yang dimana diagram ini digunakan untuk mengidentifikasi atau mencari kemungkinan penyebab masalah yang terjadi, dengan mengklasifikasi beberapa faktor yang biasa digunakan dalam suatu penelitian yaitu mesin (*machine*), man (*man*), metode (*method*), material (*material*), pengukuran (*measurement*) dan lingkungan (*environment*)atau biasa juga disebut dengan 5M.



Gambar 2. Fishbone Diagram

Sumber: Dennis (2015)



Gambar 3. Contoh Penerapan Fishbone Diagram

Sumber: Dennis (2015)

Diagram ini disebut tulang ikan karena tata letak diagramnya menyerupai tulang ikan. Biasanya ada banyak kontributor untuk masalah, sehingga Diagram Tulang Ikan yang efektif akan memiliki banyak penyebab yang terdaftar dalam kategori dan subkategori. Subkategori yang terperinci dapat dihasilkan dari salah satu atau kedua dari dua sumber.

1. *People*

Diartikan sebagai sumber daya manusia yang menjadi penyebab permasalahan tersebut terjadi.

2. *Process*

Mencakup langkah-langkah atau tahapan dalam proses yang dapat menyebabkan masalah.

3. *Equipment*

Peralatan, perangkat keras, dan sistem mekanis yang dapat berkontribusi pada masalah.

4. *Management*

Menyangkut keterlibatan bagian manajemen perusahaan.

#### 5. Environment

Termasuk faktor-faktor lingkungan fisik dan sosial yang dapat mempengaruhi masalah.

#### 6. *Materials*

Menyangkut bahan baku, komponen, atau bahan yang digunakan dalam produksi atau layanan.

Fishbone Diagram ini merupakan *problem solving* yang tepat untuk mengetahui akar permasalahan dari berbagai aspek yang ada di PT. Telkomsel.

### 2.3.3 Pembahasan dan Solusi

#### 2.3.3.1 Hasil dan Pembahasan

##### Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebabnya peretasan hacker pada PT Telkomsel. Objek wawancara dilakukan pada pelanggan Telkomsel halo, *staff* Telkomsel Batam center, Tim IT Telkomsel dan *Supervisor*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Responden yang dipilih oleh peneliti berjumlah 20 orang. Kemudian dilakukan dengan penelitian lapangan yang diperoleh melalui wawancara sebagai berikut.

#### 1. *Team IT Care*

” Tim IT Telkomsel bila mendapat permintaan atau pembelian yang diajukan melalui nomor pelanggan yang ada dihandphone/*device* pelanggan secara otomatis Tim IT menyetujui permintaan transaksi apapun yang diminta oleh nomor tersebut karena itu adalah nomor yang beratas namakan pelanggan baik melalui sms maupun aplikasi my telkomsel yang ada dihandphone pelanggan tanpa mengetahui itu *hacker* atau pelanggan”

#### 2. Pelanggan Telkomsel ”

”Pelanggan Telkomsel tidak mengetahui bahwa sedang *dihacker* sehingga tagihan naik secara tiba-tiba , banyak pelanggan yang sadar akan tagihannya sudah naik secara drastis ketika mereka jatuh tempo pembayaran dan mendapatkan rincian tagihan yang dikirimkan dari email”

### 3. *Customer service*

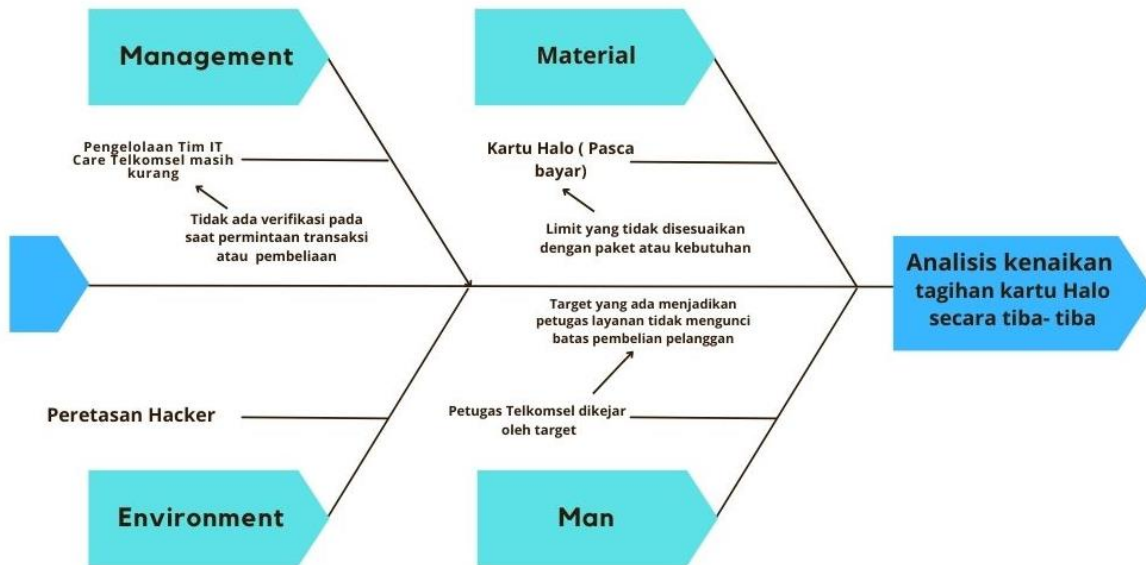
“Sebagai *customer service* tentu dalam pelayanan memiliki target pendapatan sehingga mendapat bonus lain dari gaji pokok. Bila kita melakukan pasang baru kartu halo secara otomatis *customer service* yang bersangkutan mendapatkan bonus apabila mencapai target, jika kartu halo dengan paket dan limit dengan nominal yang besar maka pendapatan *customer service* terhitung juga besar, namun hal inilah yang menjadi kerugian apabila pelanggan terkena hacker karena batas pembelian yang besar otomatis bisa melakukan transaksi atau pembelian yang cukup besar juga”

### 4. *Supervisor*

”Kartu halo adalah produk Telkomsel yang mendapatkan jaringan prioritas serta dengan masa aktif tidak terbatas, sistem penggunaannya adalah pakai dulu lalu bayar, sehingga paket yang digunakan dan jika ada transaksi permintaan pembelian otomatis akan ditagihkan dibulan berikutnya, serta pelanggan menerima nontifikasi sms dan melalui email”

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor - faktor yang menyebabkan peretasan *hacker* di PT Telkomsel maka dilakukan analisis dengan metode *fishbone diagram* yaitu dari *man* (manusia), *material* (material), *environment* (lingkungan) dan *management* (manajemen). Berikut Identifikasi faktor-faktor penyebab kendala dengan menggunakan *fishbone diagram* sebagai berikut:



Gambar 4. Fishbone Diag-ram 1

Actual condition	Ideal cond	Gap cond
Petugas layanan dikejar targetkan pada pasang baru dan paket	Petugas ditargetkan hanya pada pasang baru	Petugas dipastikan kepatuhan terhadap kebijakan sesuai SOP perusahaan dan target dijadikan hanya pada pasang baru karena pasang baru juga sudah merupakan pendapatan bagi perusahaan
Kartu halo yang tidak diberikan limit sesuai dengan paket atau penggunaan	Perlu adanya limit yang (Batas pembelian)	Pada kartu halo perlu adanya limit atau batas pembelian dan ditetapkan sesuai paket atau penggunaan pelanggan, dan

		<p>permintaan kenaikan limit hanya bisa dilakukan oleh pelanggan yang bersangkutan dengan verifikasi.</p>
<p>Tidak ada verifikasi dalam transaksi atau pembelian</p>	<p>Perlu adanya verifikasi pada kartu halo apabila ingin melakukan transaksi</p>	<p>Tim IT Telkomsel perlu <i>menguprade</i> sistem agar memiliki verifikasi seperti face id atau kata sandi setiap transaksi maupun pembelian permintaan pelanggan.</p>
<p>Peretasan <i>hacker</i> sehingga perangkat pelanggan dapat diakses</p>	<p>Kurangnya edukasi pelanggan terhadap hacker</p>	<p>ntuk melindungi tagihan dari potensi peretasan. Untuk mendapatkan informasi ini, aktiflah di media sosial Telkomsel, karena seringkali informasi terbaru dan tips keamanan diumumkan di sana. Selain itu, Telkomsel juga seharusnya lebih proaktif dalam memberikan informasi tersebut melalui iklan atau postingan di media sosial, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi yang relevan. Dengan akses yang mudah terhadap informasi terbaru</p>

Berdasarkan Berikut rincian identifikasi faktor – faktor penyebab utama yang mempengaruhi kendala proses penagihan piutang:

1. *Man*

Kewalahan dalam mencapai target pelanggan yang menjadi pendapatan *customer service*, terkadang *customer service* tidak mengunci pembatasan pembelian sesuai dengan paket pelanggan agar pendapatan *customer service* mencapai target, sehingga bisa terjadi permintaan pembelian atau transaksi yang diluar harga paket. Hal inilah yang menyebabkan tagihan pelanggan naik secara tiba-tiba ketika sedang *di hacker*.

2. *Material*

Kartu Halo yang merupakan produk Telkomsel yang selalu menjadi sasaran apabila terkena *hacker*, sistem kartu Halo ini adalah pakai dulu bayar dan memiliki limit (batas pembelian) sehingga apabila pelanggan terkena peretasan handphone atau perangkat secara otomatis *hacker* dapat melakukan permintaan transaksi pembelian melalui kartu Halo sesuai dengan limit. Apabila limit tidak dikunci sesuai dengan pemakaian pelanggan maka akan berdampak besar apabila terjadi peretasan atau hacker dan akan muncul tagihan atas pembelian tersebut dibulan selanjutnya. Tentu pelanggan yang beratas namakan pemilik kartu Halo tersebutlah yang bertanggung jawab atas pembayaran tagihan yang muncul.

3. *Environment*

Peretasan *hacker* tentu sedang menjadi topik hangat mengenai jaringan *seluler* dan perangkat Telepon, Karena apabila kita terkena peretasan maka *hacker* dapat mengontrol isi handphone kita dan melakukan transaksi pembelian apapun yang mereka inginkan dan menyebabkan kerugian pada pelanggan.

4. *Management*

Kondisi Management bagian IT *Care* yang masih kurangnya otoritas keamanan yang lebih terjaga menjadi kendala bagi pelanggan sehingga dapat terkena *hacker* dan menyebabkan tagihan pelanggan secara tiba-tiba naik.

### 2.3.3.2 Solusi

Untuk pemecahan masalah tersebut, yang dapat dilakukan untuk meminimalisirkan penyebab pelanggan terkena *hacker* setelah diuraikan dalam *Fishbone Diagram*. Solusi yang dapat dilakukan berupa sebagai berikut:

#### 1. *Man* (Manusia)

Solusi yang dapat diberikan yaitu pendapatan *customer service* hanya pada pemasangan produk kartu halo baru saja tidak sampai dengan berapa paket yang diambil pelanggan, kemudian menerapkan pembatasan atau kontrol terhadap jumlah paket yang dapat dijual oleh *customer service* pada setiap transaksi pemasangan kartu Halo baru supaya *customer service* melakukan penguncian batas pembelian terhadap setiap transaksi pembelian kartu Halo. Selain itu, memastikan bahwa *customer service* mematuhi kebijakan tersebut melalui pelatihan dan pengawasan juga merupakan langkah penting. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan meminimalkan risiko kenaikan tagihan yang tidak terduga. Karena dengan adanya pemasangan kartu Halo baru otomatis juga sudah merupakan pendapatan perusahaan.

#### 2. Material

Solusi untuk masalah ini menggunakan sistem pakai dulu baru bayar adalah dengan limit , jadi sistem ini artinya pemakaian kita dibulan saat ini akan ditagikan dibulan selanjutnya, Kartu Halo yang merupakan produk Telkomsel yang selalu menjadi sasaran apabila terkena *hacker* sehingga diberikan limit atau batas pembelian agar tidak terjadi kenaikan tagihan kartu halo secara tiba-tiba" yang menyebabkan kerugian pada pelanggan apabila diberikan batas pembelian atau limit maka pemakaian kita akan terjaga dan setiap bulan tagihan kartu halo kita akan mencapai batas pembelian transaksi sesuai dengan permintaan pelanggan. Limit ini harus

disesuaikan dari pemakaian dan paket pelanggan, maka dari itu pada saat pemasangan baru dikonfirmasi dahulu limit kepada pelanggan yang bersangkutan agar limitnya terkunci sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan tidak bisa terjadi pembelian yang tidak diinginkan.

### 3. *Environment*

Solusi yang dapat diberikan sebagai pengguna kartu Halo adalah penting untuk terus memperoleh informasi terkini terkait cara mencegah kenaikan tagihan secara tiba-tiba dan juga langkah-langkah untuk melindungi tagihan dari potensi peretasan. Untuk mendapatkan informasi ini, aktiflah di media sosial Telkomsel, karena seringkali informasi terbaru dan tips keamanan diumumkan di sana. Selain itu, Telkomsel juga seharusnya lebih proaktif dalam memberikan informasi tersebut melalui iklan atau postingan di media sosial, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi yang relevan. Dengan akses yang mudah terhadap informasi terbaru, pelanggan dapat memahami cara-cara untuk melindungi tagihan mereka dan mengetahui langkah apa yang harus diambil jika terjadi kenaikan tagihan akibat peretasan. Dengan demikian, kesadaran keamanan pelanggan dapat ditingkatkan, membantu mereka untuk mengelola tagihan dengan lebih efektif dan mengurangi risiko terkena peretasan.

### 4. Management (Manajemen)

Solusi terkait Tim IT *Care* Telkomsel untuk meningkatkan keamanan transaksi adalah Tim IT *Care* Telkomsel bisa mempertimbangkan untuk mengimplementasikan metode verifikasi tambahan seperti kode sandi atau *face ID*. Dengan demikian, pengguna produk kartu Halo dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam melakukan transaksi, sementara juga membantu memastikan bahwa permintaan tersebut benar-benar berasal dari pelanggan yang bersangkutan.

### 3. Kesimpulan dan Saran

#### 3.1 Kesimpulan

Dalam pelaksanaan magang ini, penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, selain itu juga penulis mendapatkan ilmu baru karena tugas tugas penulis belum pernah dipelajari diperkuliah. Selain itu magang adalah sarana bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerja yang nantinya akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah. Berdasarkan uraian dalam Laporan Magang, maka dapat disimpulkan bahwa dalam dunia kerja diperlukan tanggung jawab, ketelitian, kesabaran yang tinggi atas semua pekerjaan yang dikerjakan dan disiplin dalam mengikuti peraturan bekerja dan disiplin waktu menjadi tanggung jawab kita agar tugas- tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Manfaat yang dirasakan penulis selama magang yaitu:

1. Mengetahui cara penyelesaian terhadap permasalahan yang dibutuhkan pelanggan terkait produk telkomsel
2. Meningkatkan kemampuan untuk mencatat laporan transaksi eksekusi di *Microsoft excel*
3. Mengetahui cara melakukan pasang baru *wifi, orbit* kartu halo , dan prabayar
4. Menambah pengalaman tentang bagaimana cara bekerja secara profesional
5. Melatih mental untuk mempersiapkan diri didunia kerja

#### 3.2 Saran

Setelah pelaksanaan kegiatan magang di PT Telekomunikasi seluler Batam ada beberapa saran yang dapat dijadikan evaluasi kedepannya. Adapun beberapa saran tersebut adalah :

- a) PT Telkomsel dapat melakukan kampanye penyuluhan kepada pelanggan tentang praktik keamanan *digital*, seperti tidak membuka *file* yang mencurigakan atau tidak dikenal, serta menggunakan perangkat lunak keamanan yang terpercaya.

b) Bagi anak Magang diharapkan lebih aktif bertanya terkait kendala yang dihadapi dan lebih meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap lingkungan kerja. Hal ini bertujuan agar terwujudnya hubungan kerja yang *profesional* antar *individu*.

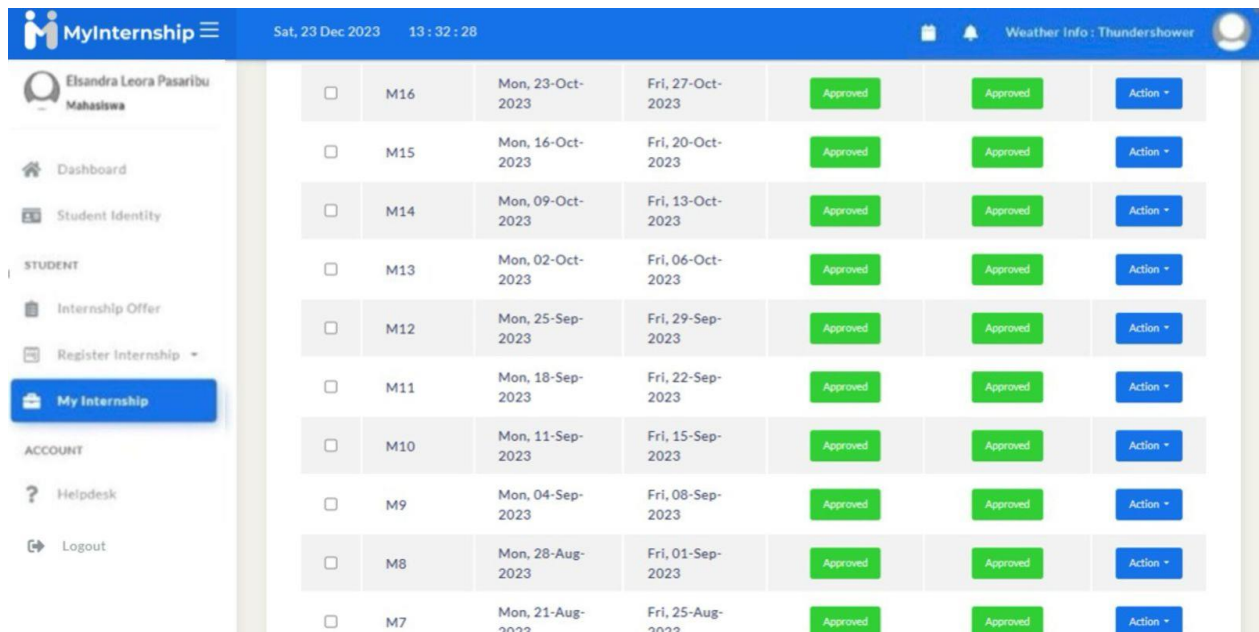
c) Bagi *staff* perusahaan ,diharapkan untuk selalu membimbing anak magang ketika menghadapi kendala,karena masih membutuhkan arahan dari yang lebih berpengalaman terhadap bidang tersebut.

#### 4. Lampiran

##### 4.1 Lampiran A Log Book



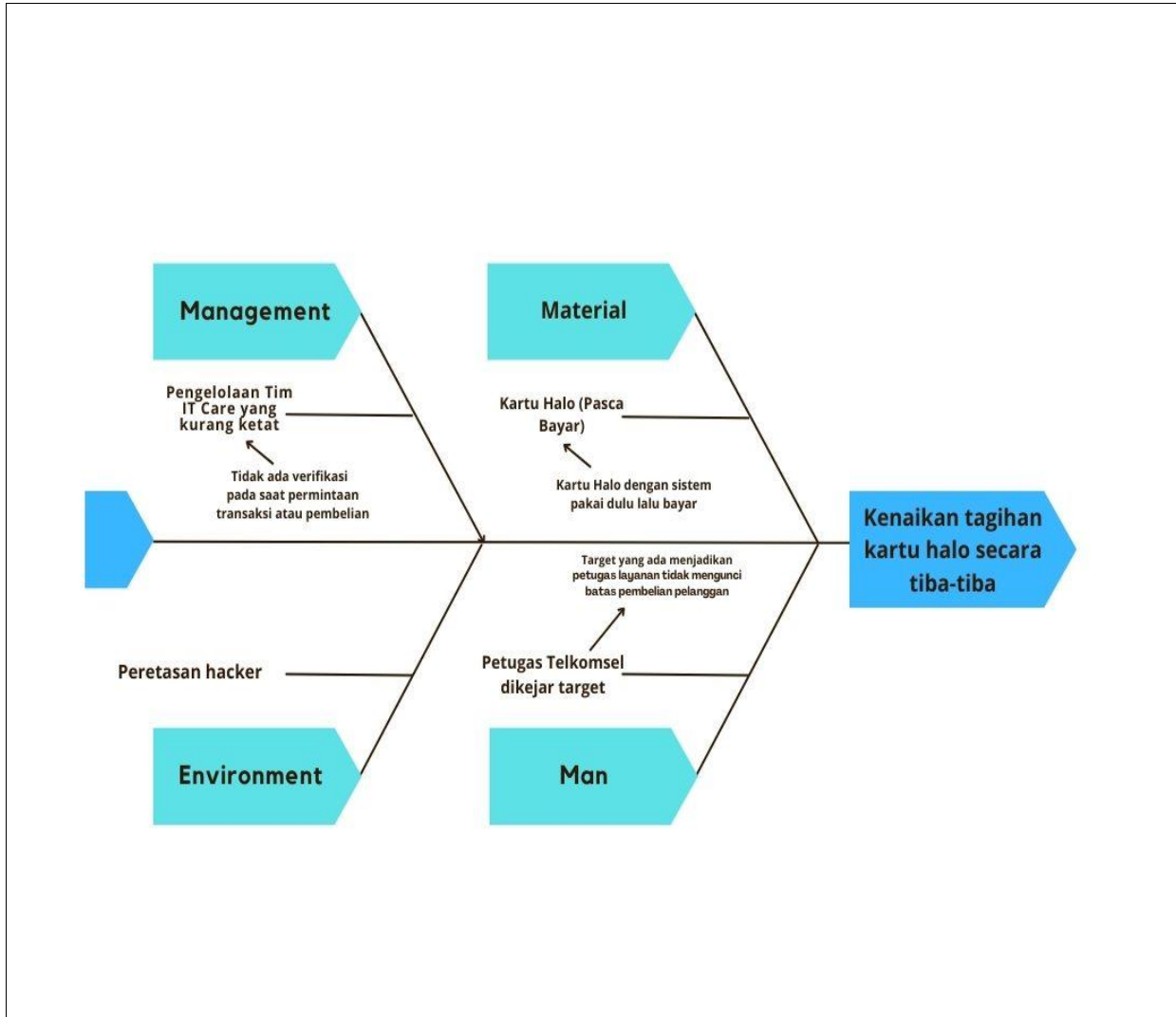
Offer ID	Start Date	End Date	Status	Action
M10	Mon, 11-Sep-2023	Fri, 15-Sep-2023	Approved	Action
M9	Mon, 04-Sep-2023	Fri, 08-Sep-2023	Approved	Action
M8	Mon, 28-Aug-2023	Fri, 01-Sep-2023	Approved	Action
M7	Mon, 21-Aug-2023	Fri, 25-Aug-2023	Approved	Action
M6	Mon, 14-Aug-2023	Fri, 18-Aug-2023	Approved	Action
M5	Mon, 07-Aug-2023	Fri, 11-Aug-2023	Approved	Action
M4	Mon, 31-Jul-2023	Fri, 04-Aug-2023	Approved	Action
M3	Mon, 24-Jul-2023	Fri, 28-Jul-2023	Approved	Action



Offer ID	Start Date	End Date	Status	Action
M16	Mon, 23-Oct-2023	Fri, 27-Oct-2023	Approved	Action
M15	Mon, 16-Oct-2023	Fri, 20-Oct-2023	Approved	Action
M14	Mon, 09-Oct-2023	Fri, 13-Oct-2023	Approved	Action
M13	Mon, 02-Oct-2023	Fri, 06-Oct-2023	Approved	Action
M12	Mon, 25-Sep-2023	Fri, 29-Sep-2023	Approved	Action
M11	Mon, 18-Sep-2023	Fri, 22-Sep-2023	Approved	Action
M10	Mon, 11-Sep-2023	Fri, 15-Sep-2023	Approved	Action
M9	Mon, 04-Sep-2023	Fri, 08-Sep-2023	Approved	Action
M8	Mon, 28-Aug-2023	Fri, 01-Sep-2023	Approved	Action
M7	Mon, 21-Aug-2023	Fri, 25-Aug-2023	Approved	Action

## 4.2 Lampiran B Deskripsi Produk yang Dihasilkan

Produk yang dihasilkan berupa gambar *fishbone diagram*.



### Daftar Pustaka

- Alamsyah, S. (2019). Jurnal Ilmiah “JUMANSI STINDO” Medan Vol. 1 No. 3 Desember 2019. *ANALISA PERAMALAN PENJUALAN DAN PROMOSI PENJUALAN*, 1-19.
- Dennis, Paul. 2015. Fishbone Diagrams: Identifying the Root Causes of Problems
- Irpan, R. (2023). INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research. *Analisis Kerusakan pada Belt Conveyor Menggunakan Metode Fishbone Diagram*, 1-8.
- Larisang, T. (2022). *ANALISA STRATEGI PENJUALAN TIKET TRAVEL*, 2-8.
- Safitri, M. (2023). CAKRAWALA – Repositori IMWI. *ANALISIS STRATEGI MARKETING DALAM MENINGKATKAN*, 2-8.
- Saripah, E. (2023). Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN). *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan UPPKJK (Unit)*, 1-6.
- Shabastian, M. (2013). JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN. *Pengaruh Strategi Harga dan Strategi Produk*, 2-9.