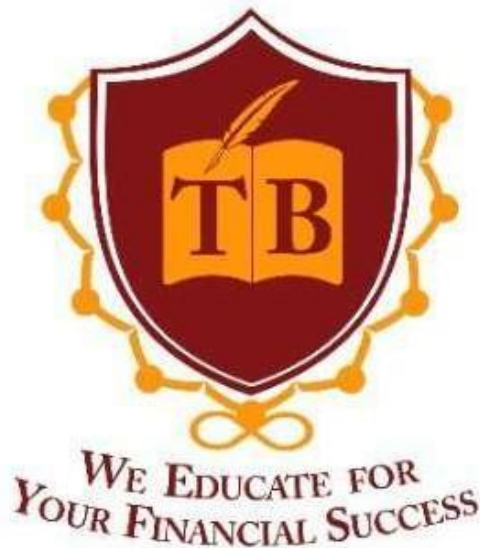


**PROSEDUR ADMINISTRASI PADA LAYANAN INTERNET
UNTUK INSTANSI PEMERINTAH PADA PT TELKOM
WITEL BEKASI KARAWANG**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh :
Syamsul Nursalim
232811955

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI TRI BHAKTI BEKASI
TAHUN 202**

LEMBAR PENGESAHAN

**PROSES KELENGKAPAN ADMINISTRASI PADA LAYANAN
INTERNET UNTUK INSTANSI PEMERINTAH PADA PT TELKOM
WITEL BEKASI KARAWANG**

Oleh

Syamsul Nursalim

232811955

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan sebagai salah satu syarat mata kuliah
telah disetujui oleh tim penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini
Bekasi, 31 Juli 2025

Ketua Penguji



Ir. Prillia Haliawan, MM., C.QAP

NIDN: 0430047303

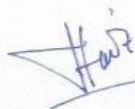
Anggota Penguji



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN: 0309027801

**Kepala Program Studi
Manajemen**



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN: 0309027801

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **ALIA FARIDATUS SHOLIKHA**

Jabatan : **OFFICER 1 ORDER MANAGEMENT**

Nama Perusahaan : **PT TELKOM WITEL BEKASI KARAWANG**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Prosedur Administrasi pada Layanan Internet Untuk Instansi Pemerintah pada PT Telkom Witel Bekasi Karawang”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 08 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



ALIA FARIDATUS SHOLIKHA

OFFICER 1 ORDER MANAGEMENT

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **SYAMSUL NURSALIM**
NIM : **232811955**
Perguruan Tinggi : **SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**
Program Studi : **SI MANAJEMEN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Prosedur Administrasi pada Layanan Internet Untuk Instansi Pemerintah pada PT Telkom Witel Bekasi Karawang", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 08 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Syamsul Nursalim

232811955.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG
PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Karya tulis saya, Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya/Sarjana Manajcmen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.

Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.

Dalam karya tulis ini tidak terdapat katya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya scsuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 30 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Syamsul Nursalim
232811955



LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN/ MAGANG

Nama : Syamsul Nursalim
NIM : 232811955
Jurusan : Manajemen
Judul Magang : Proses Kelengkapan Administrasi pada Layanan Internet Untuk Instansi Pemerintah pada PT Telkom Witel Bekasi Karawang

Laporan Magang diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan S1 Manajemen di STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 30 Juni 2025

Mengetahui

Kepala Program Studi
Manajemen

Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN : 0309027801

Dosen Pembimbing

Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN : 0309027801

ABSTRAK

Syamsul Nursalim. Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT Telkom Witel Bekasi Karawang dengan tujuan untuk memahami proses kelengkapan administrasi dalam pemesanan layanan internet untuk instansi pemerintah. Di era digital saat ini, administrasi yang tertib dan sistematis menjadi faktor krusial dalam mendukung efektivitas layanan dan menjaga kepercayaan mitra kerja, khususnya instansi pemerintah. Selama magang, penulis terlibat langsung dalam berbagai tahapan administrasi, seperti pembuatan Surat Penawaran Harga (SPH), Surat Perintah Kerja (SPK), input data ke sistem internal Telkom (*MyTens dan Finvue*), serta pengelolaan dokumen *Agreement Government Service* (AGS). Metode yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, sedangkan analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif. Hasil magang menunjukkan bahwa sistem administrasi di Telkom telah berjalan dengan efektif, ditandai dengan prosedur yang terstruktur, dokumentasi yang tertib, serta koordinasi antar divisi yang baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti revisi dokumen berulang, pergantian pejabat instansi, dan PIC yang sulit dihubungi. Oleh karena itu, peningkatan sistem administrasi digital dan manajemen komunikasi menjadi sarana utama untuk mengatasi hambatan tersebut.

Kata kunci: Administrasi, Layanan Internet, Pemerintah, Telkom.

ABSTRACT

Syamsul Nursalim. *This internship was conducted at PT Telkom Witel Bekasi Karawang with the aim of understanding the completeness of administrative processes in ordering internet services for government institutions. In today's digital era, systematic and well-organized administration is crucial to ensure effective service delivery and maintain trust with institutional partners, particularly government agencies. During the internship, the author was directly involved in several administrative stages, such as preparing the Price Quotation Letter (Surat Penawaran Harga/SPH), Work Order Letter (Surat Perintah Kerja/SPK), data entry into Telkom's internal systems (MyTens and Finvue), and managing Agreement Government Service (AGS) documents. Data collection methods included direct observation, interviews, and document studies, while the analysis was conducted using a descriptive qualitative approach. The results show that the administrative system at Telkom operates effectively, characterized by structured procedures, complete documentation, and strong interdepartmental coordination. However, several challenges were identified, such as frequent document revisions, changes in government officials, and unresponsive points of contact (PIC). Therefore, improving digital administrative systems and strengthening communication management are key recommendations to overcome these obstacles.*

Keywords: Administration, Internet Service, Government, Telkom.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan magang ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi mata kuliah magang pada program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tri Bhakti.

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT. Telkom Witel Bekasi, yang memberikan penulis kesempatan untuk belajar langsung di dunia kerja dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan. Penulis mendapatkan banyak pengalaman, pengetahuan, serta wawasan baru yang sangat berguna sebagai bekal untuk memasuki dunia yang lebih profesional di masa mendatang.

Penulis menyadari penyusunan penulisan ini mungkin tidak dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu tanpa bantuan dan kerja sama serta dukungan baik secara moral maupun materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Widyatmoko, M.M., M.I.Kom. selaku Ketua STIE Tri Bhakti
2. Ibu Dr. Sofia Maulida SE., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen, Wakil Ketua I STIE Tri Bhakti & selaku Dosen Pembimbing.
3. Bapak Herman Hambali S.E selaku Pembimbing Magang Telkom Witel Bekasi Karawang.
4. Kedua orang tua saya, terima kasih doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.
5. Dewi Avifah selaku orang terkasih yang selalu menemani penulis membuat laporan magang ini dan mendukung serta membantu penulis dalam menjalankan laporan magang ini.
6. Serta teman-teman yang ikut mensupport proses penulisan laporan tersebut yaitu : Rizqi, Hilmi, Fadhiel, Alfin, Angga.

Demikianlah Laporan Magang ini disusun dan diselesaikan, semoga Laporan Magang ini dapat bermanfaat baik untuk peluasan wawasan, pengetahuan dan gambaran nyata terhadap pembaca.

Bekasi, 06 Juli 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Syamsul Nursalim', enclosed within a hand-drawn triangular border.

Syamsul Nursalim

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	<i>i</i>
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	<i>ii</i>
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	<i>iii</i>
LEMBAR PERSETUJUAN	<i>v</i>
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN/ MAGANG	<i>v</i>
ABSTRAK.....	<i>vi</i>
ABSTRACT.....	<i>vii</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>viii</i>
DAFTAR ISI.....	<i>x</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>xiii</i>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<i>xiv</i>
BAB I	<i>15</i>
PENDAHULUAN	<i>15</i>
1.1 Latar Belakang	<i>15</i>
1.2 Rumusan Masalah	<i>16</i>
1.3 Tujuan Magang	<i>16</i>
1.4 Manfaat Magang	<i>16</i>
1.4.1 Bagi Mahasiswa	<i>16</i>
1.4.2 Bagi Perguruan Tinggi.....	<i>17</i>
1.4.3 Bagi Instansi Tempat Magang (PT Telkom Witel Bekasi Karawang)	<i>17</i>
1.5 Teori Relevan.....	<i>17</i>
1.5.1 Teori Sistem dalam Manajemen.....	<i>17</i>
1.5.2 Teori <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	<i>17</i>
1.5.3 Teori Administrasi	<i>18</i>
1.5.4 Teori Manajemen Mutu	<i>18</i>
1.5.5 Teori Kualitas Layanan Internet.....	<i>19</i>
1.6 Metode Magang	<i>19</i>
1.6.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan	<i>19</i>
1.6.2 Metode Magang.....	<i>19</i>
1.6.3 Metode Analisis Data	<i>21</i>

1.6.4 Ruang Lingkup Magang	21
BAB II.....	22
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
2.1 Sejarah Perusahaan.....	22
2.1.1 Visi Perusahaan.....	24
2.1.2 Misi Perusahaan.....	24
2.1.3 Tujuan Perusahaan.....	24
2.2 Struktur Organisasi.....	26
2.3 Tugas & Fungsi.....	27
2.4 Kegiatan Organisasi/Departemen	28
2.4.1 Pengelolaan Order Layanan Pemerintah	28
2.4.2 Dukungan Penjualan untuk Instansi Pemerintah.....	28
2.4.3 Kunjungan Lapangan dan Koordinasi Teknis.....	29
2.4.4 <i>Monitoring</i> dan Evaluasi Layanan.....	29
2.4.5 Administrasi Internal dan Pendataan	29
BAB III	30
URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	30
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	30
3.1.1 Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang.....	30
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang.....	30
3.2 Uraian Deskripsi tugas	31
3.3 Pembahasan	35
3.3.1 Kontak Awal dan Konsultasi Kebutuhan.....	35
3.3.2 Pembuatan Surat Penawaran Harga (SPH)	36
3.3.3 Pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK).....	36
3.3.4 Efektivitas Sistem Administrasi dalam Menunjang Kelancaran Proses Layanan Internet bagi Instansi Pemerintah.....	37
Tujuan.....	38
Ruang Lingkup.....	38
Definisi	38
Pihak Terkait	39
Waktu Pelaksanaan	40
Catatan Tambahan.....	40
3.4 Temuan Masalah atau Kendala dalam Proses Administrasi	41
3.4.1 Revisi Berkala terhadap Surat Penawaran Harga (SPH)	41
3.4.2 Pergantian Pejabat Penanggung Jawab (Mutasi atau Rotasi Jabatan)	42
3.4.3 PIC dari Instansi Sedang Cuti atau Tidak Dapat Dihubungi	42
BAB IV.....	43
PENUTUP	43
4.1 Kesimpulan	43
4.2 Saran	43

DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan	10
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Telkom Witel Bekasi Karawang	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Magang.....	46
Lampiran 2 Dokumen Berita Acara DO.....	46
Lampiran 3 Input data List Of Project.....	47
Lampiran 4 Input Activity Account Manager.....	47
Lampiran 5 Kunjungan Kantor Dinas	48
Lampiran 6 Mengolah Data Agreement Government Service dari Treg II	48
Lampiran 7 Input Kelengkapan Data AM	49
Lampiran 8 Input Penanggungan RAB	49
Lampiran 9 dokumen SPH.....	50
Lampiran 10 Dokumen SPK.....	51
Lampiran 11 Tabel SOP Surat Perintah Kerja	52
Lampiran 12 Tabel SOP Surat Penawaran Harga	53
Lampiran 13 Surat Permohonan Magang	55
Lampiran 14 Lampiran Persetujuan Magang.....	56
Lampiran 15 Daftar Kegiatan Magang.....	57
Lampiran 16 Laporan Penilaian Kegiatan Magang.....	58
Lampiran 17 Dokumentasi Magang	59
Lampiran 18 Kartu Konsultasi Magang	60
Lampiran 19 Lampiran Daftar Riwayat Hidup	61
Lampiran 20 formulir saran dan perbaikan LPKL	62
Lampiran 21Sertifikat Magang	63