

**PROSES ADMINISTRASI DOKUMEN BERITA ACARA SIAP OPERASI
DALAM AKTIVASI LAYANAN ASTINET PADA DIVISI *BUSINESS
SERVICE* DI PT TELKOM INDONESIA WILAYAH TELEKOMUNIKASI
BEKASI-KARAWANG**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:

ALBERTUS AGUNG EDMUND NUGRAHA

232811003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**PROSES ADMINISTRASI DOKUMEN BERITA ACARA SIAP
OPERASI DALAM AKTIVASI LAYANAN ASTINET PADA DIVISI
BUSINESS SERVICE DI PT TELKOM INDONESIA WILAYAH
TELEKOMUNIKASI BEKASI-KARAWANG**

Oleh:

Albertus Agung Edmund Nugraha

232811003

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat mata kuliah

Telah disetujui oleh Tim penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 22 Juli 2026

Ketua Penguji



Dr. Drs. Tatar Bonar Silitonga., M.Si.
NUPTK: 4957745646130102

Anggota Penguji



Stella Nathasya E., S.M., M.M.
NUPTK: 9546774675230273

Ketua Program Studi Manajemen



Stella Nathasya E., S.M., M.M.
NUPTK: 9546774675230273



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : ALBERTUS AGUNG EDMUND NUGRAHA
NIM : 232811003
Jurusan : S1 MANAJEMEN
Judul : PROSES ADMINISTRASI DOKUMEN
BERITA ACARA SIAP OPERASI DALAM
AKTIVASI LAYANAN ASTINET PADA
DIVISI *BUSINESS SERVICE* DI PT TELKOM
INDONESIA WILAYAH TELEKOMUNIKASI
BEKASI-KARAWANG

Laporan magang tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Sarjana Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 03 Juli 2026

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

Stella Nathasya E, S.M., M.M.
NUPTK: 9546774675230273

Stella Nathasya E, S.M., M.M.
NUPTK: 9546774675230273

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN MAGANG**

PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Magang ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya 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.
4. 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 sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bekasi, 03 Juli 2026



Albertus Agung Edmund Nugraha
NIM: 232811003

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

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : RIA ANGGRAENI

Jabatan : ADMIN

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 “**Proses Administrasi Dokumen Berita Acara Siap Operasi Dalam Aktivasi Layanan ASTINet Pada Divisi Business Service di PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi 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, 02 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



RIA ANGGRAENI
ADMIN

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **ALBERTUS AGUNG EDMUND NUGRAHA**

NIM : **232811003**

Perguruan Tinggi : **SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

Program Studi : **S1 MANAJEMEN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "**Proses Administrasi Dokumen Berita Acara Siap Operasi Dalam Aktivasi Layanan ASTINet pada Divisi Business Service di PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi 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, 03 Juli 2026



Albertus Agung Edmund Nugraha
NIM: 232811003

ABSTRAK

Albertus Agung Edmund Nugraha. Kegiatan magang dilaksanakan di PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bekasi–Karawang pada Divisi *Business Service* dengan tujuan untuk memahami proses administrasi dokumen Berita Acara Siap Operasi (BASO) pada aktivasi layanan ASTINet. Administrasi dokumen yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran proses layanan pelanggan bisnis. Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat dalam beberapa kegiatan administrasi, seperti pembuatan dokumen BASO, validasi data layanan melalui sistem *ORACLE*, digitalisasi dan unggah dokumen, pembaruan status layanan, serta penyusunan rekapitulasi data layanan. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan partisipasi aktif, sedangkan analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa proses administrasi BASO telah berjalan secara terstruktur dan didukung oleh sistem administrasi berbasis digital. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain sistem *ORACLE* yang terkadang berjalan lambat, keterlambatan persetujuan dokumen, serta perubahan data pelanggan yang memerlukan revisi dokumen. Koordinasi dengan pembimbing lapangan dan pihak terkait menjadi salah satu upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

Kata kunci: Administrasi Dokumen, ASTINet, BASO, *Business Service*, PT Telkom Indonesia.

ABSTRACT

Albertus Agung Edmund Nugraha. *This Internship Program was conducted at PT Telkom Indonesia Bekasi–Karawang Telecommunication Region in the Business Service Division with the objective of understanding the administrative process of the Berita Acara Siap Operasi (BASO) document in ASTINet service activation. Proper document administration plays an important role in supporting the smooth delivery of business customer services. During the internship, the author was involved in several administrative activities, including preparing BASO documents, validating service data through the ORACLE system, digitizing and uploading documents, updating service status, and preparing service data recapitulation reports. Data were collected through observation, interviews, documentation, and active participation, while the analysis was conducted using a descriptive qualitative approach. The results indicate that the BASO administration process has been implemented in a structured manner and supported by a digital administrative system. Several challenges were identified, including the slow performance of the ORACLE system, delays in document approval, and customer data changes that required document revisions. Coordination with field supervisors and related parties was one of the efforts undertaken to address these challenges.*

Keywords: *ASTINet, BASO, Business Service, Document Administration, PT Telkom Indonesia.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga laporan magang ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat akademik pada Program Studi S1 Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Magang dilaksanakan di PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bekasi–Karawang pada Divisi *Business Service* selama periode 06 Februari 2026 sampai dengan 06 Mei 2026. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pengalaman dan pemahaman mengenai proses administrasi dokumen Berita Acara Siap Operasi (BASO) pada aktivasi layanan ASTINet.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberi segala berkat dalam segala aspek.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.Ikom. Selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
3. Bapak Dr. Drs. Tatar Bonar Silitonga., M.Si. Selaku Wakil Ketua 1 STIE Tri Bhakti dan Ketua Penguji sidang magang.
4. Ibu Stella Nathasya E, S.M., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan dosen pembimbing dengan sabar memberi arahan penulis.
5. PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bekasi–Karawang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan magang.
6. Ibu Ria Anggraeni beserta seluruh karyawan Divisi *Business Service* yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama kegiatan magang.
7. Kedua orang tua, kakak, serta teman-teman (Valen, Salwa, Tasya, Nabila) yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Bekasi, 03 Juli 2026

Penulis,

Albertus Agung Edmund Nugraha
NIM: 232811003

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Magang.....	3
1.4 Manfaat Magang.....	4
1.4.1 Aspek Akademik.....	4
1.4.2 Aspek Teoritis.....	4
1.4.3 Aspek Praktis	4
1.5 Teori Relevan	4
1.5.1 Teori Manajemen.....	5
1.5.2 Teori Administrasi	5
1.5.3 Teori Proses Bisnis	6
1.6 Metode Magang.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9

2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.2 Nilai, Visi, Misi PT Telkom Indonesia	11
2.3 Struktur Organisasi	12
2.4 Kegiatan Organisasi/Departemen	13
2.4.1 <i>General Manager</i> Witel Bekasi-Karawang	13
2.4.2 <i>Manager Business Service</i>	14
2.4.3 <i>Account Manager</i>	14
2.4.4 <i>Officer 1 Customer Care & Team Management</i>	14
2.4.5 <i>Officer 2 Sales Operation</i>	14
2.4.6 Pemagang	15
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	16
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	16
3.1.1 Penempatan Magang	16
3.2 Waktu Pelaksanaan	17
3.3 Uraian Deskripsi Tugas	17
3.3.1 Pembuatan Dokumen dan Verifikasi Berita Acara Siap Operasi	18
3.3.2 Digitalisasi dan Unggah Dokumen Berita Acara Siap Operasi	19
3.3.3 Pembaharuan Status Layanan Pada Sistem <i>ORACLE</i>	20
3.3.4 Rekapitulasi Data Dokumen BASO yang telah <i>Billing Complete</i>	21
3.4 Pembahasan dan Temuan Masalah	23
3.4.1 Pembahasan	23
3.4.2 Deskripsi Alur Administrasi Dokumen BASO	25
3.4.3 Temuan Masalah	27
3.4.4 Cara Mengatasi Masalah	29
BAB IV PENUTUP	31
4.1 Kesimpulan	31
4.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT Telkom Indonesia.....	9
Gambar 2. 2 <i>Core Values</i> PT Telkom Indonesia	11
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Witel Bekasi-Karawang	13
Gambar 3. 1 Contoh Dokumen BASO.....	19
Gambar 3. 2 Penulis Melakukan Pemindaian Dokumen BASO.....	20
Gambar 3. 3 Penulis Mengubah Status Layanan Melalui <i>ORACLE</i>	21
Gambar 3. 4 Penulis Rekapitulasi Dokumen BASO <i>Billing Complete</i>	22
Gambar 3. 5 Alur Proses Dokumen BASO.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Kerja Divisi <i>Business Service</i>	17
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Surat Izin Magang	35
Lampiran 2 – Daftar Kegiatan Mingguan Magang.....	36
Lampiran 3 – Laporan Penilaian Pelaksanaan Pelaksanaan Praktik Magang.....	37
Lampiran 4 – Dokumentasi Magang.....	38
Lampiran 5 – Daftar Riwayat Hidup (CV)	40
Lampiran 6 – Kartu Konsultasi Magang.....	41
Lampiran 7 – Formulir Saran dan Perbaikan Magang.....	42
Lampiran 8 – Surat Balasan Permohonan Magang.....	43
Lampiran 9 – Sertifikat Magang	44