

**Peran Workforce Management (WFM) dalam Proses Monitoring  
dan Validasi Pekerjaan Teknisi di PT Telkom Akses Malang**

**LAPORAN MAGANG**



Oleh

**Reiky Ananda Saifani**

**NIM E41220679**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**

**JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI**

**POLITEKNIK NEGERI JEMBER**

**2026**

# **Peran Workforce Management (WFM) dalam Proses Monitoring dan Validasi Pekerjaan Teknisi di PT Telkom Akses Malang**

## **LAPORAN MAGANG**



Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains  
Terapan Komputer (S.Tr.Kom) di Program Studi Teknik Informatika  
Jurusan Teknologi Informasi

Oleh

**Reiky Ananda Saifani**

**NIM E41220679**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI  
POLITEKNIK NEGERI JEMBER  
2026**

**KEMENTERIAN  
POLITEKNIK NEGERI JEMBER**

---

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG MAHASISWA**

**Peran Workforce Management (WFM) dalam Proses Monitoring dan Validasi Pekerjaan  
Teknisi di PT Telkom Akses Malang**

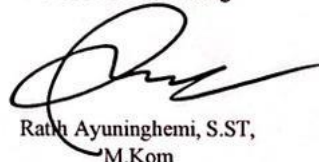
Reiky Ananda Saifani  
E41220679

Dinyatakan telah melaksanakan Magang Mahasiswa

Pada Tanggal: 4 Agustus 2025 – 4 Desember 2025

Tim Pembimbing

Dosen Pembimbing



Rati Ayuninghemi, S.ST,  
M.Kom  
NIP. 198608022015042002

Pembimbing Praktisi



M. Nurkholis  
NIP. 20870067

Mengetahui,  
Kepala Jurusan Teknologi Informasi



Headda Jurusan Teknologi Informasi, S.Kom, M.Cs.  
NIP. 198302032006041003

## **PRAKATA**

Dengan memanjatkan segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kasih dan rahmat-Nya sehingga penulis telah mampu menyelesaikan kegiatan Magang dan Laporan yang berjudul “PERAN WORKFORCE MANAGEMENT (WFM) DALAM PROSES MONITORING DAN VALIDASI PEKERJAAN TEKNISI DI PT TELKOM AKSES MALANG” dimulai pada tanggal 04 Agustus 2025 sampai 4 Desember 2025. Bertempat di PT Telkom Akses di Jl. Ahmad Yani No.11, Blimbing, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65125. Dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Laporan Magang ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Saiful Anwar, S. Tp, M.P selaku Direktur Politeknik Negeri Jember;
2. Bapak Hendra Yufit Riskiawan, S.Kom, M.Cs selaku Ketua Jurusan Teknologi Informasi;
3. Bapak Choirul Huda, S.Kom., M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Teknik Informatika, Ratih Ayuninghemi, S. St., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Magang;
4. Direktur dan karyawan PT. Telkom Akses Malang yang telah memberikan pengalaman, pengetahuan, bimbingan dan dukungan selama magang.
5. Orang tua yang selalu memberikan dukungan
6. Terakhir kepada seorang penulis tidak dapat sebut Namanya, yang telah support penulis untuk tetap berkembang.

Penulis menyadari bahwa dalam Laporan Magang ini masih kurang sempurna, mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk di masa mendatang. Semoga tulisan ini bermanfaat.

Jember, 28 Juli 2026

Reiky Ananda Saifani

## **RINGKASAN**

“ PERAN WORKFORCE MANAGEMENT (WFM) DALAM PROSES MONITORING DAN VALIDASI PEKERJAAN TEKNISI DI PT TELKOM AKSES MALANG”, Reiky Ananda Saifani. NIM. E41220679. Desember 2025. Teknik Informatika. Politeknik Negeri Jember.

Telkom akses adalah anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, didirikan pada 12 Desember 2012. Telkom Akses memiliki visi untuk menjadi perusahaan terdepan dalam operasi, jasa pemeliharaan dan jaringan telekomunikasi. Telkom Akses berorientasi pada kaya-kaya unggulan kualitas dan kepuasan semua pemangku kepentingan. Telkom Akses menyediakan Survey, Drawing dan Data Inventory, pembangunan jaringan, layanan pasang baru, operasi dan pemeliharaan jaringan, jasa layanan operasi. Telkom Akses juga melakukan provisi untuk pelanggan IndiHome baru instalasi. Magang bertujuan untuk melatih mahasiswa untuk terjun langsung dalam suatu kegiatan dalam dunia kerja dan mampu menjadi lulusan Sarjana Sains Terapan Komputer (S.Tr.Kom) yang memiliki keahlian dan keterampilan mengenai Teknik

Dari seluruh kegiatan Magang 4 bulan di PT Telkom Akses Malang ini kami dapat menarik kesimpulan yaitu tujuan utama Magang adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja bagi mahasiswa telah terpenuhi dengan baik. Mahasiswa memiliki tambahan wawasan dan keterampilan terutama dalam hal manajemen setelah melaksanakan Magang.

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                     |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                                                                      | <b>iii</b>  |
| <b>PRAKATA.....</b>                                                                                                                 | <b>iv</b>   |
| <b>RINGKASAN .....</b>                                                                                                              | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                                                                             | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                                                                          | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                                                           | <b>viii</b> |
| <b>BAB 1.....</b>                                                                                                                   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                                                            | 1           |
| 1.2 Tujuan Dan Manfaat .....                                                                                                        | 2           |
| 1.3 Lokasi Dan Jadwal Kerja .....                                                                                                   | 3           |
| 1.4 Metode Pelaksanaan.....                                                                                                         | 5           |
| <b>BAB 2 KEADAAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>                                                                                          | <b>6</b>    |
| 2.1 Sejarah Perusahaan.....                                                                                                         | 6           |
| 2.2 VISI DAN MISI PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk. ...                                                                    | 6           |
| 2.3 LOGO PERUSAHAAN .....                                                                                                           | 7           |
| 2.4 Profil Perusahaan.....                                                                                                          | 7           |
| 2.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....                                                                                             | 8           |
| 2.5 Kondisi Lingkungan Perusahaan.....                                                                                              | 9           |
| <b>BAB 3 KEGIATAN DI TEMPAT MAGANG .....</b>                                                                                        | <b>11</b>   |
| 3.1 WFM TELKOM AKSES .....                                                                                                          | 11          |
| 3.2 INSERA .....                                                                                                                    | 12          |
| <b>BAB 4 Peran Workforce Management (WFM) dalam Proses Monitoring dan Validasi Pekerjaan Teknisi di PT Telkom Akses Malang.....</b> | <b>13</b>   |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                             | <b>16</b>   |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                                | 16          |
| 5.2 Saran.....                                                                                                                      | 16          |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                               | <b>19</b>   |

## DAFTAR GAMBAR

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Maps Perusahaan.....            | 4  |
| Gambar 2. 1 Logo Telkom Akses.....          | 7  |
| Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....        | 8  |
| <br>                                        |    |
| Gambar 3. 1 Halaman Login WFM .....         | 11 |
| Gambar 3. 2 Halaman Login Inera .....       | 12 |
| <br>                                        |    |
| Gambar 4. 1 Landingpage WFM .....           | 13 |
| Gambar 4. 2 Halaman Inbox Ticket Loker..... | 13 |
| Gambar 4. 3 Halaman Ticket Loker .....      | 14 |

## **DAFTAR TABEL**

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Tabel 1. 1 Jadwal Jam Kerja ..... | 4 |
|-----------------------------------|---|



## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Magang merupakan salah satu bentuk kegiatan pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada siswa atau mahasiswa untuk memperoleh pengalaman secara langsung melalui keterlibatan dalam dunia kerja nyata. Kegiatan ini memungkinkan peserta didik untuk belajar dari para ahli serta memahami penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa pendidikan. Oleh karena itu, program magang menjadi bagian dari kurikulum wajib bagi siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) maupun mahasiswa perguruan tinggi sebagai upaya mengintegrasikan teori dengan praktik di lapangan. Selain meningkatkan pengalaman dan keterampilan kerja, magang juga berperan dalam membangun kesiapan lulusan serta memperkuat hubungan kerja sama antara institusi pendidikan dengan dunia usaha dan dunia industri (Islahuddin et al., 2020). Sejalan dengan hal tersebut, Politeknik Negeri Jember sebagai pendidikan tinggi vokasi mewajibkan mahasiswa untuk melaksanakan magang sebagai salah satu syarat kelulusan.

Dalam pelaksanaannya, program magang perlu disesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja yang terus berkembang, terutama pada sektor teknologi dan telekomunikasi. Di Indonesia, dengan jumlah penduduk yang besar serta kondisi geografis berupa kepulauan, kebutuhan akan teknologi komunikasi dan akses internet yang andal menjadi sangat penting. Komunikasi jarak jauh antarpulau membutuhkan sistem jaringan yang mampu menyediakan kualitas sinyal yang baik, cakupan area yang luas, kecepatan akses yang tinggi, serta keamanan data yang terjamin dengan biaya yang terjangkau.

Kondisi tersebut mendorong pesatnya perkembangan teknologi telekomunikasi di era modern. Meningkatnya aktivitas masyarakat yang bergantung pada informasi dan konektivitas menuntut adanya peningkatan kualitas sistem transmisi jaringan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan media transmisi yang mampu menghasilkan sinyal yang kuat, stabil, dan efisien serta mampu menjangkau wilayah yang luas. Salah satu teknologi yang saat ini banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah teknologi fiber optik, yang

dikenal memiliki kapasitas besar, kecepatan tinggi, dan tingkat keandalan yang tinggi dalam sistem telekomunikasi (Fadila et al., 2024).

Sebagai bagian dari upaya pengembangan dan pengelolaan jaringan fiber optik di Indonesia, PT Telkom Akses sebagai anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia memiliki peran strategis dalam pembangunan, pemeliharaan, serta pengawasan jaringan akses telekomunikasi agar dapat beroperasi secara optimal. Untuk menunjang kelancaran pekerjaan di lapangan, perusahaan ini menerapkan sistem Workforce Management (WFM) sebagai sarana untuk mengatur, memantau, serta melakukan validasi terhadap pekerjaan teknisi. Berdasarkan peran dan sistem kerja tersebut, pelaksanaan magang di PT Telkom Akses Malang menjadi sarana pembelajaran yang relevan bagi mahasiswa untuk memahami secara langsung penerapan sistem kerja di bidang telekomunikasi. Fokus kegiatan magang ini adalah mempelajari peran Workforce Management (WFM) dalam proses monitoring dan validasi pekerjaan teknisi, sehingga mahasiswa dapat memperoleh gambaran nyata mengenai pengelolaan sumber daya manusia dan sistem operasional di lingkungan industri telekomunikasi.

## **1.2 Tujuan Dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari pelaksanaan kegiatan magang ini adalah untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa agar mampu memahami penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam lingkungan industri, khususnya di bidang telekomunikasi. Selain itu, kegiatan magang bertujuan untuk meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang profesional dan kompetitif.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari pelaksanaan magang di PT Telkom Akses Malang adalah sebagai berikut:

1. Memahami sistem kerja dan alur operasional di PT Telkom Akses Malang.

2. Mengetahui proses pembangunan, pemeliharaan, dan pengelolaan jaringan fiber optik.
3. Mempelajari fungsi dan peran Workforce Management (WFM) dalam mengatur, memantau, serta melakukan validasi pekerjaan teknisi di lapangan.
4. Mengamati secara langsung proses monitoring dan validasi pekerjaan teknisi melalui sistem WFM.
5. Mengembangkan sikap profesional, disiplin, dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja industri.

### 1.2.3 Manfaat

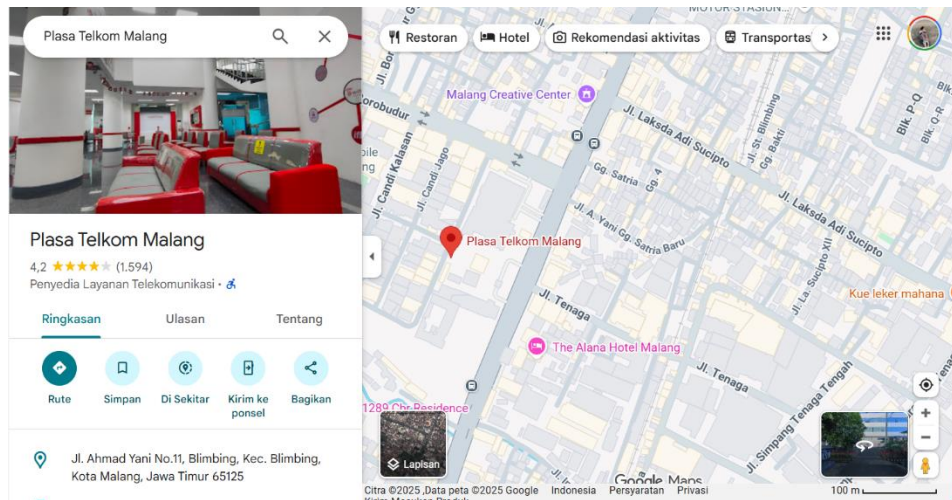
Adapun manfaat dari Praktek Kerja/Magang yang dilakukan meliputi:

1. Meningkatkan pemahaman dan wawasan mengenai penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dunia kerja nyata, khususnya pada sektor telekomunikasi dan pengelolaan jaringan fiber optik.
2. Mengembangkan keterampilan kerja melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional, termasuk proses monitoring, validasi pekerjaan, serta penggunaan sistem informasi pendukung seperti Workforce Management (WFM).
3. Memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai alur kerja, pembagian tugas, serta mekanisme koordinasi pekerjaan di lingkungan industri, baik dari aspek teknis maupun nonteknis.

## 1.3 Lokasi Dan Jadwal Kerja

### 1.3.1 Lokasi Magang

Kegiatan magang dilaksanakan PT.Telekomunikasi Indonesia Witel Malang, selama 4 bulan, dimulai tanggal 04 Agustus 2025 sampai dengan 04 Desember 2025. PT.Telekomunikasi Indonesia Witel Malang beralamat Jl. Ahmad Yani No.11, Blimbing, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65125, Indonesia.



Gambar 1. 1 Maps Perusahaan

### 1.3.2 Jadwal Jam Kerja

Tabel 1. 1 Jadwal Jam Kerja

| Hari           | Jam Kerja     | Keterangan                                              |
|----------------|---------------|---------------------------------------------------------|
| Senin          | 07.30 – 16.30 | Briefing di pagi hari dan mengerjakan WO yang diberikan |
| Selasa         | 07.30 – 16.30 | Briefing di pagi hari dan mengerjakan WO yang diberikan |
| Rabu           | 07.30 – 16.30 | Briefing di pagi hari dan mengerjakan WO yang diberikan |
| Kamis          | 07.30 – 16.30 | Briefing di pagi hari dan mengerjakan WO yang diberikan |
| Jumat          | 07.30 – 16.30 | Briefing di pagi hari dan mengerjakan WO yang diberikan |
| Sabtu – Minggu | Libur         | -                                                       |

#### 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan magang dilakukan melalui beberapa tahapan, antara lain :

1. Observasi

Mahasiswa melaksanakan pengamatan lingkungan kerja dan sistem operasional di PT Telkom Akses Malang.

2. Dokumentasi Buku Laporan Harian Mahasiswa

Mahasiswa melaporkan kegiatan dan tugas sehari-hari di tempat magang dengan mengisi Buku Laporan Harian.

3. Studi Literatur

Pengumpulan data dilakukan untuk memahami *Website WFM (Workforce Management)* Telkom Akses sebagai sistem pengelolaan pekerjaan teknisi lapangan. *Website WFM* berfungsi dalam penjadwalan tugas, pemantauan progres pekerjaan, serta pelaporan hasil pekerjaan. Analisis difokuskan pada peran *Website WFM* dalam mendukung monitoring pekerjaan teknisi, validasi tugas, serta integrasi dengan sistem Telkom lainnya guna meningkatkan efisiensi dan ketepatan penanganan layanan pelanggan.

4. Pembuatan Laporan

Menyusun laporan kegiatan magang sesuai dengan yang sudah dilakukan pada saat kegiatan magang sebagai hasil kegiatan selama magang berlangsung.

## **BAB 2 KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

### **2.1 Sejarah Perusahaan**

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi. Sejarah Telkom dimulai pada tahun 1882 dengan penyediaan layanan pos dan telegraf. Pada tahun 1961, perusahaan berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), kemudian pada tahun 1965 dipisahkan menjadi PN Pos & Giro dan PN Telekomunikasi.

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi berubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL). Selanjutnya, pada tahun 1991 PERUMTEL resmi menjadi PT Telekomunikasi Indonesia (Persero). Pada tanggal 14 November 1995, Telkom melaksanakan Penawaran Umum Perdana Saham (IPO) dan mencatatkan sahamnya di bursa nasional dan internasional.

Sebagai bagian dari pengembangan perusahaan, Telkom melakukan restrukturisasi dan transformasi bisnis, termasuk penerapan Kerja Sama Operasi (KSO) serta peluncuran identitas “New Telkom” pada tahun 2009. Saat ini, operasional Telkom dikelola melalui beberapa divisi regional yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

### **2.2 VISI DAN MISI PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) Tbk.**

Visi PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA Menjadi digital Telekomunikasi pilihan utama untuk memajukan masyarakat. Adapun juga Misinya Yaitu:

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

## 2.3 LOGO PERUSAHAAN



Gambar 2. 1 Logo Telkom Akses

Logo Telkom Akses menampilkan identitas visual yang modern dan dinamis sebagai representasi perannya sebagai penyedia infrastruktur jaringan akses di bawah naungan Telkom Indonesia, yang ditunjukkan melalui keterangan “by Telkom Indonesia”. Nama perusahaan ditampilkan dalam dua warna, yaitu “Telkom” berwarna abu-abu gelap yang melambangkan stabilitas dan profesionalisme, serta “Akses” berwarna merah yang mencerminkan kecepatan dan semangat kerja.

Elemen grafis utama pada logo berupa kumpulan titik berbentuk lingkaran berwarna abu-abu dan merah yang menyebar dari satu titik pusat menyerupai bentuk bintang atau bunga berwarna merah. Elemen ini menggambarkan luasnya jaringan fiber optik dan konektivitas yang menjangkau berbagai wilayah, sekaligus menegaskan komitmen perusahaan dalam membangun dan memelihara jaringan akses secara cepat dan andal.

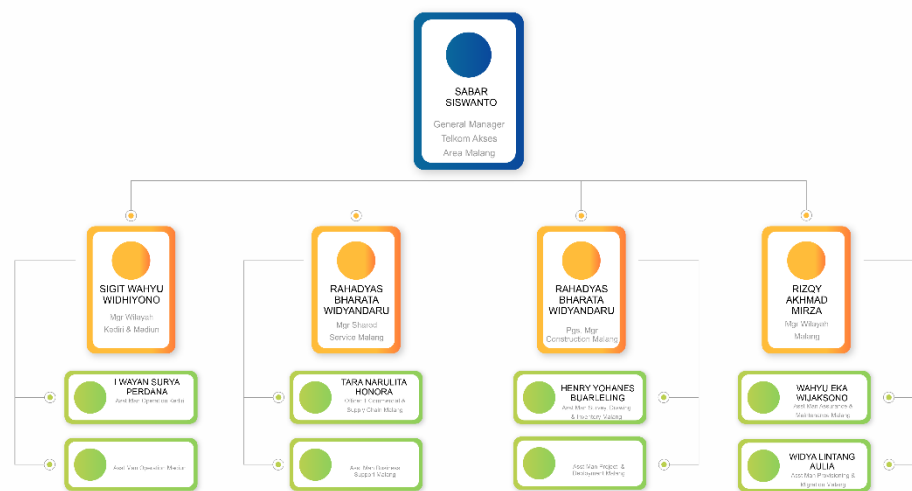
## 2.4 Profil Perusahaan

PT Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang bergerak di bidang pembangunan konstruksi serta pengelolaan layanan infrastruktur jaringan. Perusahaan ini didirikan pada 12 Desember 2012 dan berperan aktif dalam penyediaan jasa konstruksi penggelaran jaringan akses broadband, termasuk sebagai penyedia Network Terminal Equipment (NTE), serta layanan Managed Service yang mencakup operasi dan pemeliharaan (Operation and Maintenance/OM) jaringan akses broadband.

PT Telkom Akses berkomitmen untuk menghadirkan layanan internet yang berkualitas dan terjangkau guna mendukung peningkatan kualitas sumber daya

manusia agar mampu bersaing secara global. Saat ini, perusahaan terus mengembangkan jaringan backbone berbasis serat optik dan Internet Protocol (IP) dengan membangun sekitar 30 node terra router dan membentangkan kurang lebih 75.000 km kabel serat optik. Pembangunan infrastruktur tersebut merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network yang mencakup penyediaan perangkat terminal jaringan serta layanan operasi dan pemeliharaan jaringan akses broadband.

## 2.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada bagian ini tersusun secara hierarkis dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas pada setiap tingkatan jabatan. Pada tingkat tertinggi, posisi General Manager yang dijabat oleh Sabar Siswanto memiliki tanggung jawab utama dalam merumuskan kebijakan strategis, melakukan pengendalian kinerja organisasi, serta mengambil keputusan yang berkaitan dengan operasional perusahaan secara keseluruhan.

Pada tingkat berikutnya, terdapat Manager Wilayah dan Fungsi yang memiliki peran dalam mengelola dan mengkoordinasikan unit kerja sesuai dengan bidang serta wilayah masing-masing. Jabatan ini diemban oleh Sigit Wahyu Widihyono sebagai Manager Wilayah Kediri dan Madiun, Rahadyas Bharata



Widyandaru sebagai Manager Shared Service Malang sekaligus Project Manager Construction Malang, serta Rizqy Akhmad Mirza sebagai Manager Wilayah Malang.

Selanjutnya, pada tingkat operasional terdapat Asisten Manager yang bertugas mendukung pelaksanaan kegiatan pada masing-masing wilayah dan fungsi. Pada Wilayah Kediri dan Madiun, posisi ini diisi oleh I Wayan Surya Perdana sebagai Asisten Manager Operation Kediri, serta satu posisi Asisten Manager Operation Madiun. Pada bagian Shared Service Malang, terdapat Tara Narulita Honora sebagai Officer 1 Commercial and Supply Chain Malang, serta posisi Asisten Manager Business Support Malang. Pada bidang Construction/Project Malang, terdapat Henry Yohanes Buareleng sebagai Asisten Manager Survey, Drawing, and Inventory Malang, serta posisi Asisten Manager Project and Deployment Malang. Adapun pada Wilayah Malang, terdapat Wahyu Eka Wijaksono sebagai Asisten Manager Assurance and Maintenance Malang dan Widya Lintang Aulia sebagai Asisten Manager Provisioning and Migration Malang.

## **2.5 Kondisi Lingkungan Perusahaan**

PT Telkom Akses (PTTA) Malang Blimbing merupakan salah satu representasi perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 11, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Lokasinya yang strategis didukung oleh bangunan berarsitektur modern yang secara visual merefleksikan profesionalisme serta kemajuan perusahaan dalam bidang teknologi dan layanan telekomunikasi.

Dalam aspek internal, perusahaan membangun budaya organisasi yang terstruktur dan sistematis guna menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan produktif. Setiap karyawan didorong untuk berinovasi serta berkolaborasi secara aktif dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Hubungan kerja yang positif antarpegawai menjadi perhatian utama, yang difasilitasi melalui pelaksanaan kegiatan team building secara berkala untuk memperkuat kerja sama tim dan meningkatkan efektivitas komunikasi internal.

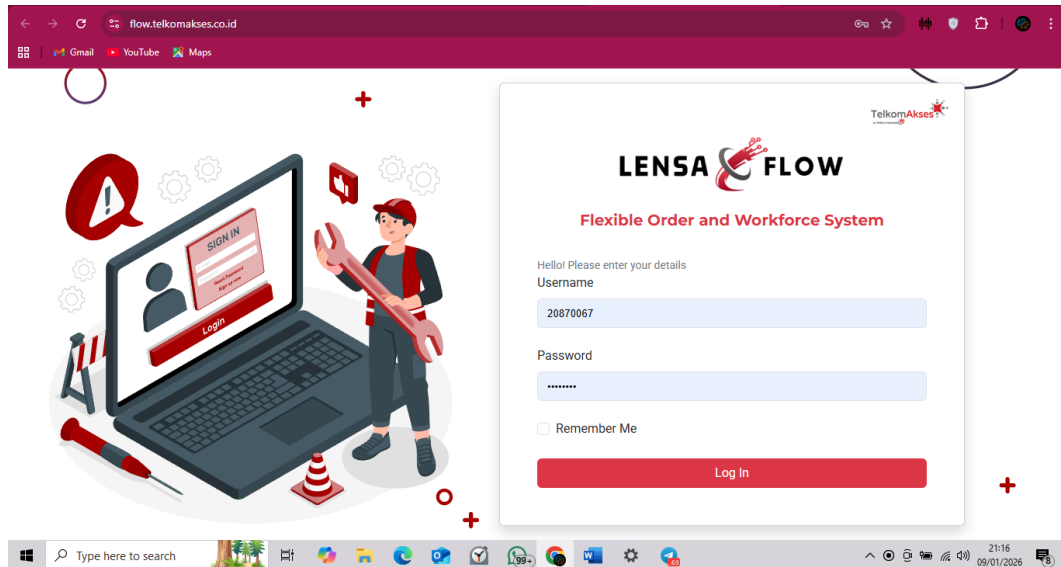
Manajemen perusahaan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pengembangan sumber daya manusia melalui penerapan sistem penilaian kinerja yang transparan, objektif, dan adil. Sistem ini memberikan kesempatan yang setara bagi setiap individu untuk berkembang dan berkontribusi secara maksimal terhadap kemajuan perusahaan. Selain itu, perusahaan juga menaruh perhatian besar terhadap kesejahteraan dan keselamatan kerja dengan menerapkan standar

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) secara konsisten, sehingga tercipta lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif.

Kegiatan operasional PT Telkom Akses Malang didukung oleh infrastruktur teknologi yang modern dan terintegrasi sebagai fondasi utama dalam menjalankan aktivitas bisnis. Sinergi antara teknologi, sumber daya manusia, dan budaya kerja profesional mendorong pertumbuhan baik pada tingkat individu maupun organisasi. Dengan berlandaskan pada prinsip inovasi, kolaborasi, dan pengembangan berkelanjutan, PT Telkom Akses Malang tidak hanya berfungsi sebagai kantor cabang, tetapi juga berperan sebagai pusat transformasi digital yang siap menghadapi tantangan perkembangan teknologi komunikasi di masa depan.

## BAB 3 KEGIATAN DI TEMPAT MAGANG

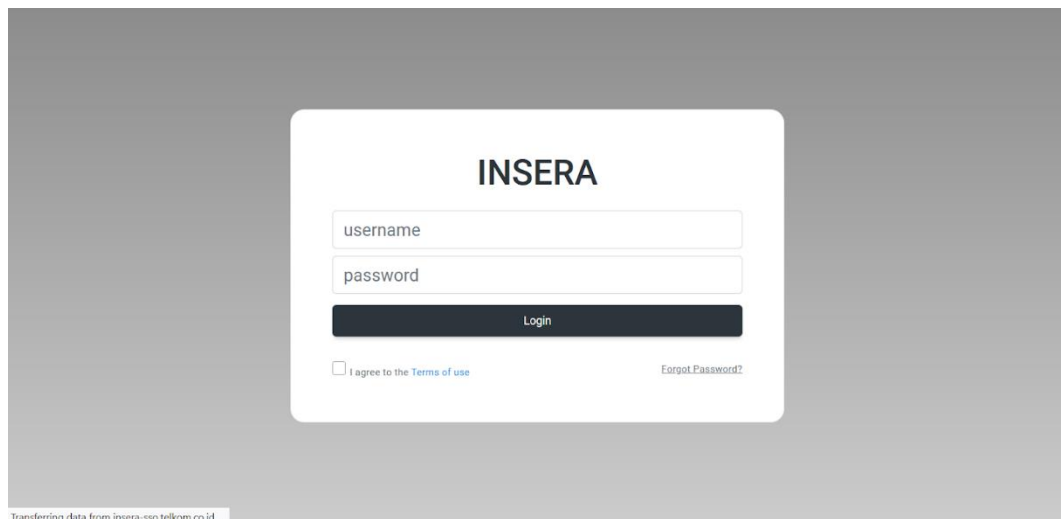
### 3.1 WFM TELKOM AKSES



Gambar 3. 1 Halaman *Login* WFM

WFM (*Workforce Management*) merupakan sistem internal milik PT Telkom Akses yang digunakan untuk pengelolaan order pekerjaan serta pengaturan, penugasan, dan pemantauan aktivitas tenaga kerja teknis di lapangan secara terintegrasi, yang dapat diakses melalui <https://flow.telkomakses.co.id>. Sistem ini berfungsi sebagai sarana koordinasi antara unit operasional, teknisi, dan manajemen dalam proses distribusi pekerjaan, pelaksanaan tugas, hingga monitoring dan penyelesaian order layanan maupun proyek. Pada halaman login, pengguna diwajibkan memasukkan username dan password resmi yang terdaftar dalam sistem internal serta tersedia fitur “*Remember Me*” untuk memudahkan akses pengguna. Mengingat sistem ini mengelola data operasional dan sumber daya manusia yang bersifat penting, WFM dilengkapi dengan mekanisme autentikasi terpusat dan sistem keamanan berlapis guna memastikan bahwa hanya pengguna yang memiliki otorisasi yang dapat mengakses dan menggunakan layanan tersebut.

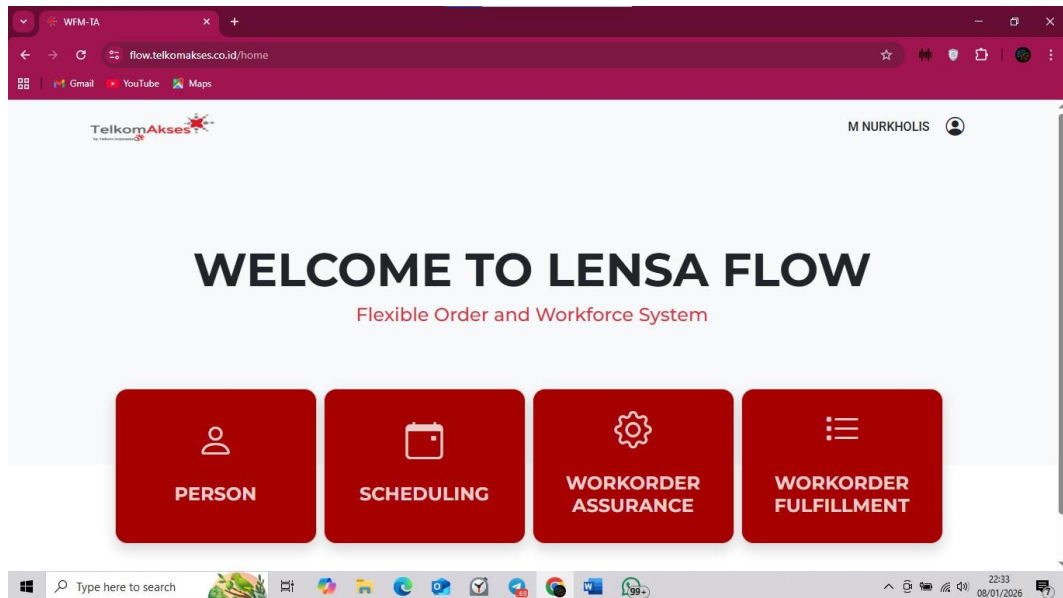
### 3.2 INSERA



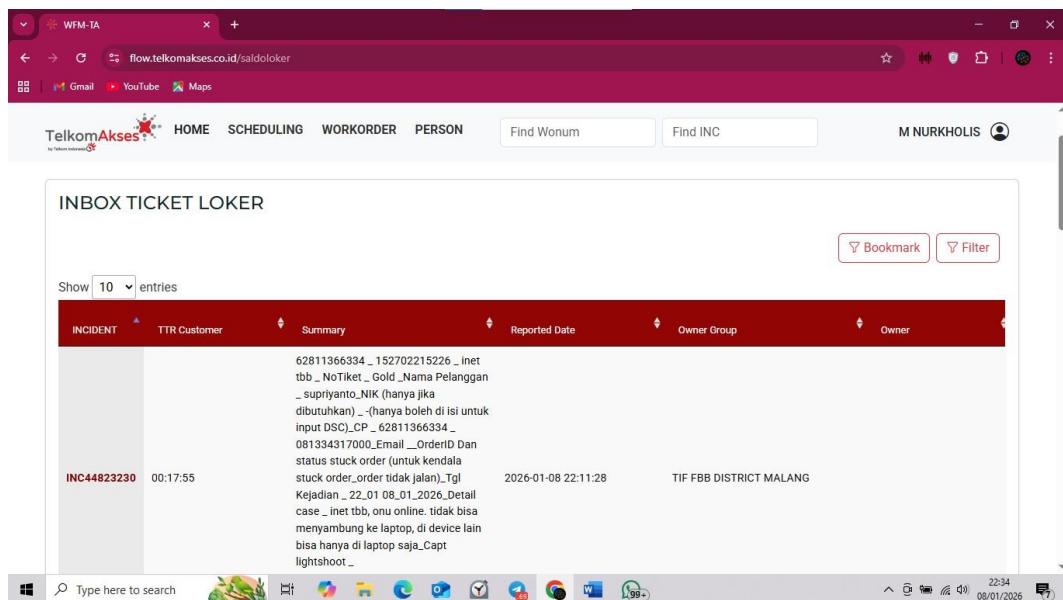
Gambar 3. 2 Halaman *Login* Insera

INSERA (*Integrated Service Management*) merupakan sistem internal milik Telkom Indonesia yang berfungsi untuk mengelola tiket gangguan jaringan, memantau progres penanganan, serta mengatur penjadwalan pekerjaan teknisi di lapangan secara terintegrasi, yang dapat diakses melalui <https://insera.telkom.co.id> dengan mekanisme autentikasi terpusat berbasis Single Sign-On (SSO). Pada halaman login, pengguna diwajibkan memasukkan username dan password resmi yang terdaftar dalam basis data internal, menyetujui ketentuan penggunaan sistem, serta disediakan fitur pemulihan akun apabila terjadi kendala akses. Mengingat sistem ini mengelola data operasional yang bersifat penting dan sensitif, INSERA menerapkan lapisan keamanan tambahan berupa verifikasi ganda (Multi-Factor Authentication) untuk memastikan bahwa hanya personel yang memiliki otorisasi yang dapat mengakses dan menggunakan sistem tersebut.

## BAB 4 Peran Workforce Management (WFM) dalam Proses Monitoring dan Validasi Pekerjaan Teknisi di PT Telkom Akses Malang



Gambar 4. 1 *Landingpage WFM*



Gambar 4. 2 Halaman *Inbox Ticket Loker*

WFM-TA

flow.telkomaks.co.id/editticketing/INC44783027

Telkom AkSES

HOME SCHEDULING WORKORDER PERSON Find Worum Find INC M NURKHOLIS

INC44783027 | [SQM] 152720304212 [+6281549047595] | LOS [SUSPECT RCA:KONEKSI ONT | lboosters\_5911767818796]

Incident Related Record Customer Information Impacted Service

**Incident**

Ticket ID: INC44783027 Ticket ID Gamas: TTR Customer: TTR Witel:

Owner: Reported Date: 2026-01-08 04:00:44 TTR Nasional: TTR Mitra:

Owner Group: TIF FBB DISTRICT MALU Reported Priority: TTR Region: TTR Agent:

TTR Pending: TTR End To End:

NEW DRAFT ANALYSIS PENDING BACKEND FINALCHECK RESOLVED MEDICARE SALAMSIM CLOSED

Gambar 4. 3 Halaman *Ticket Loker*

Sistem WFM menyediakan beberapa menu utama, yaitu *Person*, *Scheduling*, *Workorder Assurance*, dan *Workorder Fulfillment*. Menu *Person* digunakan untuk pengelolaan data teknisi atau sumber daya manusia lapangan, menu *Scheduling* berfungsi untuk pengaturan jadwal kerja dan penugasan teknisi, sedangkan menu *Workorder Assurance* dan *Workorder Fulfillment* digunakan untuk memantau dan mengelola proses penanganan gangguan serta penyelesaian order layanan pelanggan.

Pada tampilan *Inbox Ticket Loker*, sistem menampilkan daftar tiket gangguan atau permintaan layanan yang masuk dalam bentuk tabel yang memuat informasi seperti nomor incident, estimasi waktu perbaikan (TTR), ringkasan gangguan, tanggal pelaporan, grup penanggung jawab, dan pemilik tiket. Fitur ini memudahkan petugas dalam memantau status pekerjaan, melakukan filter data, serta menentukan prioritas penanganan gangguan secara sistematis.

Selain itu, pada tampilan detail incident (halaman edit ticketing), WFM menampilkan informasi lengkap terkait suatu gangguan, seperti nomor tiket, waktu pelaporan, grup penanggung jawab, tingkat prioritas, serta target waktu penyelesaian di berbagai level (nasional, regional, mitra, dan agen). Di bagian bawah, terdapat indikator status pekerjaan seperti *New*, *Draft*, *Analysis*, *Pending*,

*Backend, Final Check, Resolved, MediCare, SalamSim, hingga Closed*, yang menunjukkan tahapan proses penanganan gangguan dari awal hingga selesai.

Dengan adanya sistem WFM, PT Telkom Akses dapat melakukan pengelolaan pekerjaan lapangan secara lebih terstruktur, transparan, dan terkontrol. Sistem ini membantu meningkatkan efisiensi distribusi pekerjaan, mempercepat waktu penanganan gangguan, serta memastikan kualitas layanan kepada pelanggan tetap terjaga sesuai dengan standar operasional perusahaan.

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilaksanakan di PT Telkom Akses Malang, khususnya pada unit kerja yang berkaitan dengan penggunaan sistem Workforce Management (WFM), dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan magang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan industri telekomunikasi, terutama dalam memahami pengelolaan dan pemeliharaan jaringan fiber optik.
2. Sistem Workforce Management (WFM) berperan penting dalam mendukung proses pengaturan, pemantauan, serta validasi pekerjaan teknisi di lapangan. Dengan adanya sistem ini, setiap pekerjaan dapat dipantau secara real time dan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
3. Penerapan WFM di PT Telkom Akses Malang membantu menciptakan alur kerja yang lebih tertata dan terkontrol, sehingga mampu meningkatkan efektivitas kerja teknisi serta menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
4. Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa memperoleh tambahan wawasan dan keterampilan, baik dari sisi teknis maupun nonteknis, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama tim, serta kemampuan menyesuaikan diri dengan budaya kerja di dunia industri.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan ke depannya, antara lain:

1. PT Telkom Akses Malang diharapkan dapat terus melakukan pengembangan terhadap sistem Workforce Management (WFM) agar semakin optimal dalam mendukung kegiatan operasional dan mempermudah proses monitoring pekerjaan teknisi.



2. Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan pembinaan dan arahan kepada mahasiswa magang agar pelaksanaan kegiatan magang dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi kedua belah pihak.
3. Pihak institusi pendidikan diharapkan dapat terus menjalin dan memperkuat kerja sama dengan dunia industri, sehingga mahasiswa memperoleh pembekalan yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan dunia kerja.
4. Mahasiswa yang akan melaksanakan magang selanjutnya diharapkan dapat bersikap lebih aktif, bertanggung jawab, serta memanfaatkan kegiatan magang sebagai sarana untuk menambah pengalaman dan meningkatkan kompetensi diri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fadila, W. A., Aini, Q., & Wahyudi, F. A. (2024). Perkembangan Teknologi Pemanfaatan Fiber Optik Dalam Industri Telekomunikasi Untuk Koneksi Jaringan. *OPTIKA: Jurnal Pendidikan Fisika*, 8(2), 309–320. <https://doi.org/10.37478/optika.v8i2.4204>
- Islahuddin, B. N., Wicaksono, S. A., & Purnomo, W. (2020). Pengembangan Sistem Informasi Magang untuk Membantu Proses Administrasi Siswa Magang (Studi pada: Badan Kepegawaian Negara). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(5), 1480–1489. <http://j-ptiik.ub.ac.id>

## LAMPIRAN



REKAPITULASI PELAKSANAAN MAGANG

▪ Nama Mahasiswa : Reiky Ananda Saifani  
▪ NIM : E91220679  
▪ Program Studi : Teknik Informatika  
▪ Jurusan : Teknologi Informasi

PERUSAHAAN / INSTANSI TEMPAT MAGANG

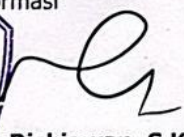
Pembimbing Lapang

  
M. Nurkholis

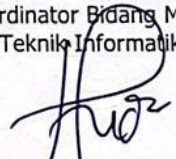
Kepala / Manajer,

  
PANDAM PERDANA P.  
NIK. 90240029

Jember,.....

Ketua Jurusan  
POLITEKNIK TEKNOLOGI INFORMASI  
  
Hendri Yuli Riskiawan, S.Kom, M.Cs.  
NIP. 199203 200604 1 003

Koordinator Bidang Magang  
PS. Teknik Informatika,

  
Choiru Huda, S.Kom. M.Kom  
NIP. 19921227 202203 1 007



DATA MAHASISWA

- Nama : Reiky Ananda Saifani
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Tempat/Tanggal Lahir : Banguwangi, 29 Maret 2009
- Agama : Islam
- Status : Mahasiswa
- Alamat Rumah ( Asal ) : Maron Rt 8 Rw 2, Genteng  
Banguwangi
- Alamat di Jember : Jalan Kalurung Perum  
Green Garden Blok M38,  
Sumbersari, Jember
- No. Kartu Tanda Penduduk : 3510092903040007
- No. Kartu Tanda Mahasiswa : E91220679
- No. Telp/HP : 083189875656
- Golongan Darah : .....
- Bila Terjadi sesuatu hubungi :  
1. 083117131711  
.....  
2. ....  
.....



Jember, .....

Mahasiswa,

Reiky Ananda Saifani  
NIM. E91220679

## ▪ Deskripsi Kerja

Monitoring Work Order (WO) melalui sistem WFM (Work Force Management) Lensa Flow Telkom Akses. Aktivitas ini meliputi pemantauan status pekerjaan teknisi lapangan mulai dari WO di terbitkan, proses pengerjaan, hingga penyelesaian pekerjaan.

Saya juga bertanggung jawab untuk memastikan setiap Work Order berjalan sesuai dengan SLA (Service Level Agreement) yang telah ditetapkan. Melakukan pengecekan progres pekerjaan secara berkala serta mengidentifikasi kendala yang terjadi di lapangan.

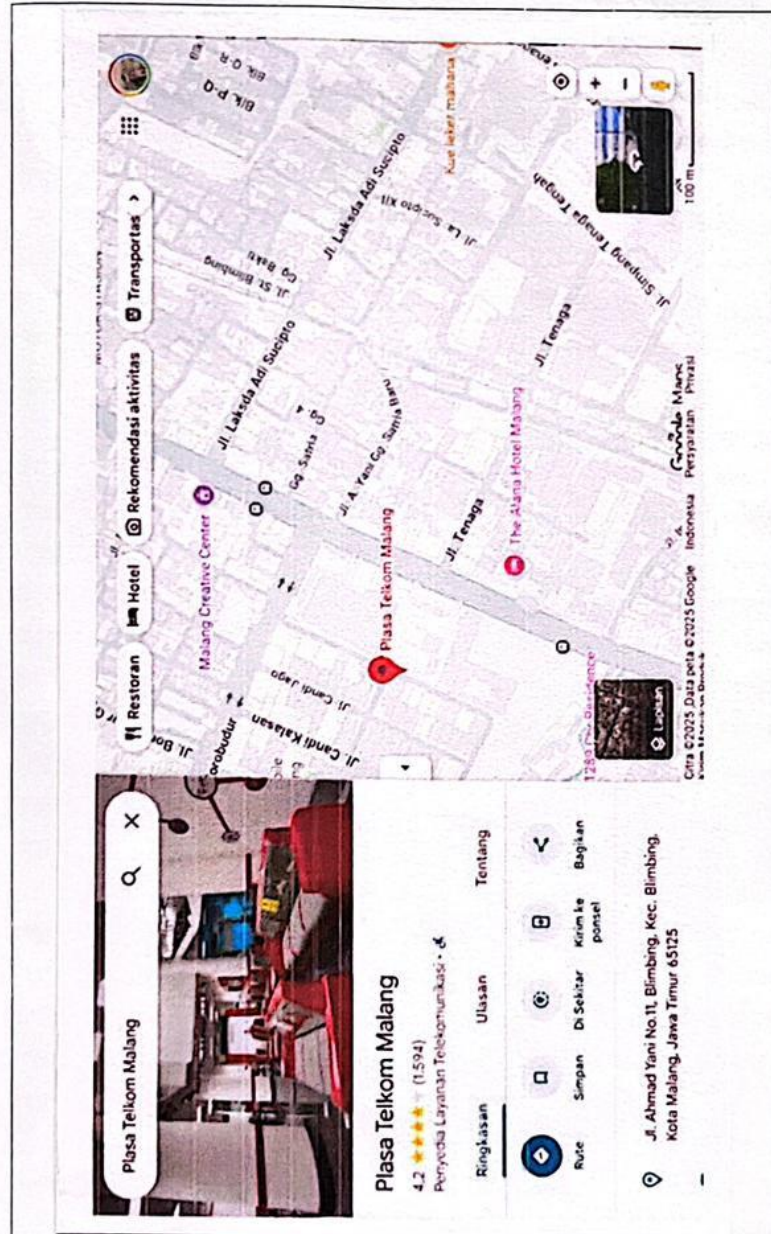
Selain itu saya melakukan koordinasi dengan teknisi dan pihak terkait apabila di temukan WO yang mengalami keterlambatan atau hambatan.

### PROFIL PERUSAHAAN/INSTANSI

- Nama Perusahaan/Instansi : PT. Telkom Akses Malang
- Alamat Perusahaan/Instansi : Jl. A. Yani No. 11, Kec. Blimbing  
: Kota Malang, Jawa Timur  
: 65126, Indonesia
- Telepon dan Faksimile : (0341) 999123
- e-mail Business : corporate@telkomakses.co.id
- Contact Person : .....
- Bidang Usaha : a. Penyedia layanan jaringan telekomunikasi  
: b. Instalasi dan pemeliharaan jaringan  
: c. Operasi dan pemeliharaan jaringan  
: d. Survey dan pembangunan jaringan
- Status Permodalan : PMDN / PMA / Lain-lain .....
- Visi Perusahaan/Instansi : Menjadi perusahaan jasa  
: operasi dan pemeliharaan jaringan  
: broadband dan jasa telekomunikasi  
: yang terdepan di Indonesia.
- Misi Perusahaan/Instansi : 1.) Mendukung penetrasi jaringan  
: broadband di seluruh Indonesia  
: 2.) Meningkatkan profesionalisme  
: tenaga kerja dan efisiensi operasional



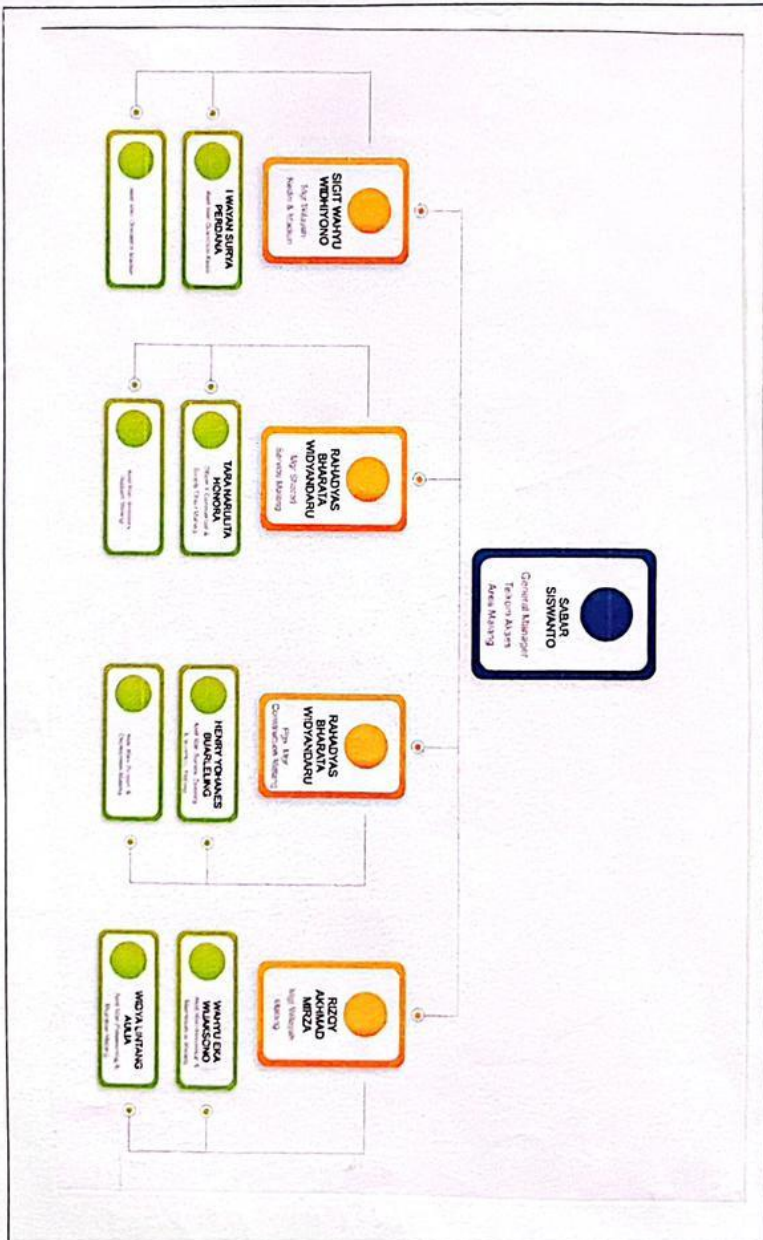
- Denah Lokasi Perusahaan/Instansi



Polije/TI/TIF



Struktur Organisasi



## REKAPITULASI PELAKSANAAN

- Nama Mahasiswa : Reiky Ananda Sarfani  
 NIM : E41220679

| No  | Tanggal      | Kegiatan                                                         | Keterangan |
|-----|--------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.  | 04 Agst 2025 | Perkenalan dan Pengoratan Singkat                                |            |
| 2.  | 05/25<br>08  | Menginputkan data melalui web memastikan ketepatan EZnet 20mbps. |            |
| 3.  | 06/25<br>08  | Menginputkan data Field Validation (TIF, BSES, MBB, FFM, Malang) |            |
| 4.  | 07/25<br>08  | Menginputkan data Field Validation (TIF, BSES, MBB, FFM, Malang) |            |
| 5.  | 08/25<br>08  | Menginputkan data Field Validation (TIF, BSES, MBB, FFM, Malang) |            |
| 6.  | 11/25<br>08  | Menginputkan data proman dan valins                              |            |
| 7.  | 12/25<br>08  | Menginputkan data valins                                         |            |
| 8.  | 13/25<br>08  | Menginputkan data Field Validation (TIF, BSES, MBB, FFM, Malang) |            |
| 9.  | 14/25<br>08  | Menginputkan data wsa, air                                       |            |
| 10. | 15/25<br>08  | Menginputkan data valins dan proman                              |            |
| 11. | 18/25<br>08  | Menginputkan data Field Validation (TIF, BSES, MBB, FFM, Malang) |            |
| 12. | 20/25<br>08  | Menginputkan data wsa, air                                       |            |
| 13. | 21/25<br>08  | Menginputkan data proman                                         |            |
| 14. | 22/25<br>08  | Menginputkan data valins                                         |            |
| 15. | 25/25<br>08  | Menginputkan data Field Validation (TIF, BSES, MBB, FFM, Malang) |            |
| 16. | 26/25<br>08  | Menginputkan data Field Validation                               |            |
| 17. | 27/25<br>08  | Menginputkan data proman & insert                                |            |
| 18. | 28/25<br>08  | Menginputkan data Valins                                         |            |
| 19. | 29/25<br>08  | Menginputkan data wsa & air                                      |            |
| 20. | 01/25<br>09  | Menginputkan data melalui web memastikan ketepatan EZnet 20mbps. |            |
| 21. | 02/25<br>09  | Menginputkan data melalui web memastikan ketepatan EZnet 20mbps. |            |
| 22. | 02/25<br>09  | Menginputkan data melalui web memastikan ketepatan EZnet 20mbps. |            |
| 23. | 04/25<br>09  | Menginputkan data melalui web memastikan ketepatan EZnet 20mbps. |            |
| 24. | 05/25<br>09  | Menginputkan data valins                                         |            |
| 25. | 08/25<br>09  | Menginputkan data proman                                         |            |



|     |                     |                                         |  |
|-----|---------------------|-----------------------------------------|--|
| 26. | 9/3 <sup>25</sup>   | Menginputkan Data TIF 20mbps            |  |
| 27. | 10/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan Data Valins                |  |
| 28. | 11/3 <sup>25</sup>  | Monitoring Flowaces                     |  |
| 29. | 12/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan Data persiapan Eznet       |  |
| 30. | 15/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan data proman dan valins     |  |
| 31. | 16/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan data field validation      |  |
| 32. | 17/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan Data persiapan Eznet       |  |
| 33. | 18/3 <sup>25</sup>  | Monitoring Flowaces                     |  |
| 34. | 19/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan Data persiapan Eznet       |  |
| 35. | 21/3 <sup>25</sup>  | Monitoring WFM                          |  |
| 36. | 22/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan data proman                |  |
| 37. | 24/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan data melalui web           |  |
| 38. | 25/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan data WSA, ASR              |  |
| 39. | 26/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan data persiapan Eznet       |  |
| 40. | 29/3 <sup>25</sup>  | Menginputkan data proman                |  |
| 41. | 30/3 <sup>25</sup>  | Monitoring Flowaces                     |  |
| 42. | 1/10 <sup>25</sup>  | Menginputkan data insert                |  |
| 43. | 2/10 <sup>25</sup>  | Monitoring WFM                          |  |
| 44. | 3/10 <sup>25</sup>  | Menginputkan data proman & insert       |  |
| 45. | 6/10 <sup>25</sup>  | Menginputkan data field Validation      |  |
| 46. | 7/10 <sup>25</sup>  | Menginputkan data (TIF, BGES, MBB, FMS) |  |
| 47. | 8/10 <sup>25</sup>  | Monitoring Flowaces                     |  |
| 48. | 9/10 <sup>25</sup>  | Menginputkan Data TIF 20mbps            |  |
| 49. | 10/10 <sup>25</sup> | Menginputkan Data persiapan Eznet       |  |
| 50. | 13/10 <sup>25</sup> | Monitoring flow acces                   |  |
| 51. | 14/10 <sup>25</sup> | Menginputkan data persiapan Eznet       |  |
| 52. | 15/10 <sup>25</sup> | Menginputkan data proman & insert       |  |
| 53. | 16/10 <sup>25</sup> | Monitoring Flowaces                     |  |
| 54. | 17/10 <sup>25</sup> | Menginputkan Data Valins                |  |
| 55. | 20/10 <sup>25</sup> | Monitoring WFM                          |  |

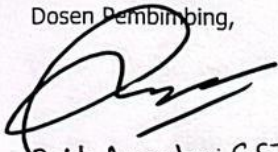
|     |                     |                                    |  |
|-----|---------------------|------------------------------------|--|
| 56. | 24/10 <sup>25</sup> | Menginputkan data melalui web      |  |
| 57. | 24/10 <sup>25</sup> | Monitoring WFM                     |  |
| 58. | 25/10 <sup>25</sup> | Menginputkan data proman           |  |
| 59. | 29/10 <sup>25</sup> | Menginputkan data Valms            |  |
| 60. | 27/10 <sup>25</sup> | Monitoring Flowaces                |  |
| 61. | 28/10 <sup>25</sup> | Menginputkan data Field Validation |  |
| 62. | 29/10 <sup>25</sup> | Menginputkan data persiapan Etnet  |  |
| 63. | 30/10 <sup>25</sup> | Monitoring WFM                     |  |
| 64. | 31/10 <sup>25</sup> | Menginputkan data proman           |  |
| 65. | 3/11 <sup>25</sup>  | Menginputkan WSA, ASR              |  |
| 66. | 4/11 <sup>25</sup>  | Monitoring Flowaces                |  |
| 67. | 5/11 <sup>25</sup>  | Menginputkan data persiapan Etnet  |  |
| 68. | 6/11 <sup>25</sup>  | Menginputkan data proman           |  |
| 69. | 7/11 <sup>25</sup>  | Menginputkan data Valms            |  |
| 70. | 10/11 <sup>25</sup> | Monitoring WFM                     |  |
| 71. | 14/11 <sup>25</sup> | Menginputkan data valms            |  |
| 72. | 12/11 <sup>25</sup> | Menginputkan Field Validation      |  |
| 73. | 13/11 <sup>25</sup> | Memastikan kesiapan Etnet 20Mbps   |  |
| 74. | 14/11 <sup>25</sup> | Monitoring Flow acces              |  |
| 75. | 17/11 <sup>25</sup> | Menginputkan data promans          |  |
| 76. | 18/11 <sup>25</sup> | Monitoring WFM                     |  |
| 77. | 19/11 <sup>25</sup> | Menginputkan data melalui web      |  |
| 78. | 20/11 <sup>25</sup> | Memastikan kesiapan Etnet 20Mbps   |  |
| 79. | 21/11 <sup>25</sup> | Monitoring Flowaces                |  |
| 80. | 24/11 <sup>25</sup> | Menginput WSA, ASR                 |  |
| 81. | 25/11 <sup>25</sup> | Monitoring WFM                     |  |
| 82. | 26/11 <sup>25</sup> | Menginputkan data Field Validation |  |
| 83. | 27/11 <sup>25</sup> | Menginput data Valms               |  |
| 84. | 28/11 <sup>25</sup> | Menginput data Proman              |  |
| 85. | 1/12 <sup>25</sup>  | Monitoring WFM                     |  |

Buku Harian Magang

|     |                    |                                          |  |
|-----|--------------------|------------------------------------------|--|
| 86. | 2/12 <sup>25</sup> | Menginputkan data kesurupan Etnet        |  |
| 87. | 3/12 <sup>25</sup> | Monitoring Flowaces                      |  |
| 88. | 4/12 <sup>25</sup> | Menginputkan Field Validation            |  |
| 89. | 5/12 <sup>25</sup> | Monitoring WFM / Pengucapan terima kasih |  |
| 90. |                    |                                          |  |
| 91. |                    |                                          |  |
| 92. |                    |                                          |  |
| 93. |                    |                                          |  |
| 94. |                    |                                          |  |
| 95. |                    |                                          |  |
| 96. |                    |                                          |  |
| 97. |                    |                                          |  |
| 98. |                    |                                          |  |
| 99. |                    |                                          |  |
| 100 |                    |                                          |  |

Mengetahui,

Dosen Pembimbing,

  
Ratih Ayuninghermi, S.ST, M.Kom  
 NIP.198608022015092002

.....

Pembimbing Lapangan,

  
M. Nurkholis  
 NIP.20870067

Polije/TI/TIF