

**PERENCANAAN STRATEGI PENINGKATAN
KEBERDAMPAKAN PROGRAM MAGANG PADA PT
TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)
MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

TUGAS AKHIR



Butsaina Azis

(1201001050)

Jati Syaiful Akbar

(1201001005)

Riqqoh Firzy Abdillah

(1201001017)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2024

**PERENCANAAN STRATEGI PENINGKATAN
KEBERDAMPAKAN PROGRAM MAGANG PADA PT
TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)
MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



BUTSAINA AZIS

(1201001050)

JATI SYAIFUL AKBAR

(1201001005)

RIQGOH FIRZY ABDILLAH

(1201001017)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Riqqoh Firzy Abdillah

NIM : 1201001017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Agustus 2024


HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Riqqoh Firzy Abdillah
NIM : 1201001017
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Perencanaan Strategi Peningkatan Keberdampakan Program Magang Pada PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) Menggunakan Metode Design Thinking

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian pernyataan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Yth Prof. M. Taufiq Amir , S.E., M.M., Ph.D. 

Penguji 1 : Yth Bapak Arief Bimantoro Suharko., Ph.D. 

Penguji 2 : Yth Bapak Raden Aryo Febrian S.E. M.M 

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peningkatan Keberdampakan Program Magang di Telkomsel” ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Dudi Rudianto, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
2. Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan Skripsi ini.
3. Bapak Raden Aryo Febrian S.E. M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran berharga untuk perbaikan Skripsi ini.
4. Bapak Ardi Ardiansyah, Bapak Didin Miftahudin, Mas Imam Bhaskara, Mba Elsa Hutami Faza, Mba Miranda Berliana serta staf divisi Outsource Internship Management lainnya yang telah memberikan kesempatan, arahan, bantuan, dan data yang dibutuhkan untuk penelitian ini.
5. Bapak Andri Abdillah dan Ibu Rusnati beserta keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, cinta tanpa batas dan materiil selama penulis menjalani perjalanan penulisan Skripsi.
6. Rekan seperjuangan saya Jati Syaiful Akbar dan Butsaina Azis yang selalu kebersamai serta memberikan semangat dan dukungan tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya teman hidup yang telah menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti-hentinya memberikan dukungan, menghibur dalam kesedihan, serta mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih telah menjadi bagian

perjalanan masa perkuliahan dan telah berkontribusi banyak baik waktu, tenaga, maupun materi dalam penulisan skripsi ini.

8. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang turut membantu dan memotivasi saya selama proses penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan kemudahan bagi kita semua.

Jakarta, 27 Agustus 2024



Riqqoh Firzy Abdillah

ABSTRAK

Telkomsel adalah sebuah perusahaan teknologi yang terkemuka di Indonesia. Telkomsel termasuk perusahaan yang bergerak cepat mengikuti perkembangan teknologi digital, sehingga memerlukan *New Perspective* dan *Business Opportunity* untuk menyeimbangi tren dan kebutuhan pasar. Program Magang diharapkan banyak memberikan dampak pada kedua hal tersebut, akan tetapi pada faktanya tidak demikian. Sehingga penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui penyebab masalah di atas, dan merancang agar Program Magang dapat lebih memberikan dampak, khususnya pada dua indikator yang diangkat. Tujuan penelitian ini adalah memberikan cara untuk meningkatkan keberdampakan program magang pada PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel). Metode penelitian kualitatif digunakan untuk memahami permasalahan secara mendalam, dengan pendekatan *Design Thinking* yang berfokus pada manusia (*human-centered approach*) untuk menciptakan solusi inovatif berdasarkan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini mekanisme program magang reguler di Telkomsel belum efektif dan tidak memiliki prosedur yang tetap. Oleh karena itu, Telkomsel membutuhkan mekanisme magang yang terstruktur sebagaimana program magang merdeka dan memastikan itu berjalan dengan baik. Sehingga program magang reguler mampu memberikan dampak yang positif bagi Telkomsel. Solusi yang dihasilkan adalah memastikan mekanisme di setiap proses *journey* yang mendorong peserta magang untuk memberikan dampak sesuai dengan kebutuhan divisi dengan membuat *baseline journey* yang berdampak untuk mekanisme magang di Telkomsel.

Kata Kunci: *Baseline Journey, Business Opportunity, Design Thinking, Internship, New Perspective*

ABSTRACT

Telkomsel is a leading technology company in Indonesia. Telkomsel is a fast-moving company that follows the development of digital technology, so it needs New Perspective and Business Opportunity to keep up with market trends and needs. The Internship Program is expected to have a lot of impact on these two things, but in fact this is not the case. So this research is important to find out the causes of the above problems, and design so that the Internship Program can have more impact, especially on the two indicators raised. The purpose of this research is to provide ways to improve the visibility of the internship program at PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel). Qualitative research methods are used to understand the problem in depth, with a human-centered Design Thinking approach to create innovative solutions based on user needs. The results showed that currently the mechanism of the regular internship program at Telkomsel is not effective and does not have a fixed procedure. Therefore, Telkomsel needs an internship mechanism that is structured like an independent internship program and ensures that it runs well. So that the regular internship program can have a positive impact on Telkomsel. The resulting solution is to ensure a mechanism in each journey process that encourages interns to have an impact according to the needs of the division by creating an impactful journey baseline for the internship mechanism at Telkomsel.

Keywords: Baseline Journey, Business Opportunity, Design Thinking, Internship, New Perspective

DAFTAR ISI

PERENCANAAN STRATEGI PENINGKATAN KEBERDAMPAKAN PROGRAM MAGANG PADA PT TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL) MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	III
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR BAGAN.....	X
DAFTAR LAMPIRAN.....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Design Challenge.....	6
1.3. Tujuan.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti	7
1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Program Magang	8
2.1.2 Perspektif Baru	9
2.1.3 Peluang Bisnis.....	11
2.2 Kerangka Pemikiran	15

BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Pendekatan Design Thinking.....	16
3.2.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
3.2.2 Objek Penelitian.....	19
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
3.2.4 Sumber Data.....	19
3.2.5 Emphatize.....	20
3.2.6 <i>Define</i>	23
3.2.7 <i>Ideate</i>	23
3.2.8 <i>Prototype</i>	24
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Design Challenge.....	26
4.2 <i>Emphatize</i>	27
4.2.1 Wawancara.....	27
4.2.2 FGD.....	37
4.2.3 Pandangan dari Observasi Pribadi.....	53
4.2.4 Pemahaman Berdasarkan Analogi yang sama dari Kasus Berbeda..	55
4.2.5 <i>Emphaty Map</i>	56
4.2.6 Pengguna.....	56
4.3 Define.....	57
4.3.1 Tema insight 1 - ADAPTASI.....	57
4.3.2 Tema insight 2 - DURASI MAGANG.....	57
4.3.3 Tema insight 3 - MEKANISME MAGANG.....	58
4.3.4 Tema insight 4 - KESESUAIAN MINAT <i>MENTEE</i> DENGAN KEBUTUHAN DIVISI.....	59
4.3.5 Tema insight 5 - MOMENTUM.....	60
4.3.6 Tema insight 6 - JUMLAH <i>MENTEE</i>.....	60
4.4 Ideate.....	64
4.5 Prototype.....	68
4.5.1 Perbandingan Mekanisme Magang Reguler dan Sesudah Evaluasi..	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77

5.2.1	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	77
5.2.2	Saran Untuk Perusahaan	77
LAMPIRAN.....		79
DAFTAR PUSTAKA		83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Emphaty Map Canvas.....	23
Gambar 2. Storyboard.....	25
Gambar 3. Emphaty Map	56
Gambar 4. Tematik.....	61
Gambar 5. Storyboard Mekanisme Magang.....	69
Gambar 6. Poster Internship Journey	70
Gambar 7. Fase 1 Sourcing	72
Gambar 8. Fase 2 Selection and Interview	72
Gambar 9. Fase 3 Orientation and Onboarding	73
Gambar 10. Fase 4 (1) Implementation and Monitoring	74
Gambar 11. Fase 4 (2) Implementation and Monitoring	74
Gambar 12. Fase 5 Offboarding and Graduation.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Profil Narasumber Untuk Wawancara	21
Tabel 2. Profil Narasumber Untuk Focus Group Discussion	21
Tabel 3. Wawancara General Manager OIM.....	29
Tabel 4. Wawancara Expert CHRO	32
Tabel 5. Wawancara Staf	37
Tabel 6. Notulensi Tentang Program Magang	43
Tabel 7. Notulensi Tentang Perspektif Baru	48
Tabel 8. Notulensi tentang Peluang Bisnis.....	53

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Grafik Impact Program Magang Reguler Terhadap Perusahaan ...	3
Bagan 2. Grafik Penerimaan Magang Kampus Merdeka di Telkomsel	4

Bagan 3. Grafik Impact Program Magang Kampus Merdeka Terhadap Perusahaan.....	5
Bagan 4. Kerangka Pemikiran	15
Bagan 5. Alur Metode Design Thinking	18
Bagan 6. Tematik	62
Bagan 7. Mekanisme Magang Reguler Sebelumnya.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Wawancara Narasumber Divisi	79
Lampiran 2 : Wawancara Expert CHRO.....	79
Lampiran 3 : Pelaksanaan Focus Group Discussion	80
Lampiran 4 : Momen Brainstorming Idea	81
Lampiran 5 : Momen Prototyping Idea	81
Lampiran 6 : Presentasi Untuk Validasi Telkomsel	82