

**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)**

**RIQOOH 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** : Jati Syaiful Akbar

**NIM** : 1201001005

**Tanda Tangan** :



**Tanggal** : 27 Agustus 2024

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Jati Syaiful Akbar  
NIM : 1201001005  
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., BSEE, M.Sc.Eng, 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 OIM lainnya yang telah memberikan kesempatan, arahan, bantuan, dan data yang dibutuhkan untuk penelitian ini.
5. Bapak Awan Gunawan (Ayah), Ibu Asih (Ibu), Iffah Tsabitah (Adik), Giri Abid Syafwan (Adik) sebagai keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, cinta tanpa batas dan materiil selama penulis menjalani perjalanan penulisan Skripsi.
6. Rekan seperjuangan saya Riqqoh Firzy Abdillah dan Butsaina Azis yang selalu kebersamai, saling memberikan semangat dan dukungan tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Ratu Alpiah insan yang hadir yang selalu memberikan semangat, mendengar keluh kesah, menemani penulis hingga penelitian ini selesai.

Tetaplah menjadi insan yang selalu menyebarkan hal-hal positif untuk orang-orang di sekitar.

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



Jati Syaiful Akbar

## 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
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
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

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

5.2.1	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	77
5.2.2	Saran Untuk Perusahaan .....	77
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>79</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>83</b>

## 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

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

## **DAFTAR LAMPIRAN**

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