

LAPORAN MAGANG
PT INFOKOM ELEKTRINDO



Disusun oleh :

Yehezkiel Kunto Wibisono Ansani 5303021023

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan magang dengan judul **“Analisis Proses Bisnis Pemasangan Jaringan Menggunakan IDEF0 di PT Infokom Elektrindo”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik Sebagian maupun keseluruhan, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa laporan magang ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa Laporan Magang ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 24 Juni 2025

Mahasiswa yang Bersangkutan



Yehezkiel Kunto Wibisono A

NRP. 5303021023

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul yang telah disusun oleh mahasiswa dengan :

Nama : Yehezkiel Kunto Wibisono Ansani

Nomor pokok : 5303021023

Tanggal ujian : 20 Juni 2025

Dinyatakan telah memenuhi Sebagian persyaratan kurikulum Program Studi Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 20 Juni 2025

Ketua Dewan Penguji,



Ir. Dian Retno Sari Dewi P, S.T., M.T., Ph.D., IPM

NIK. 531.97.0298

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



Prof. Ir. Felycia Edi Soetaredjo, S.T., M.Phil.,

Ph.D., IPU., ASEAN Eng.

NIK. 521.99.0391



Ir. Dian Trihastuti, S.T., M.Eng.

Ph.D., CSCM., IPM

NIK. 531.20.1222

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Magang di PT Infokom Elektrindo, Jl. Yos Sudarso No.55 10, RT.10/RW.6, Sungai Bambu, Kec. Tj. Priok, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14330 tanggal 03 Februari 2025 sampai dengan 03 Mei 2025 telah diujikan dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa :

Nama : Yehezkiel Kunto Wibisono Ansani

NRP : 5303021023

telah menyelesaikan sebagian kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 20 Juni 2025

Pembimbing Perusahaan



Aslam

Dosen Pembimbing 1



Dr. Ir. Ignatius Jaka
Mulyana, STP., MT.,
CIOMP., IPM., ASEAN
Eng.

Dosen Pembimbing 2



Ir. Julius Mulyono,
S.T., M.T., CIOMP.,
IPM., ASEAN Eng

NIK. 531.98.0325

NIK. 531.97.0299



(Ir. Dian Trihasuti, S.T., M.Eng., Ph.D., CSCM., IPM.)

NIK 531.20.1222

SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN MAGANG



Kontrak Kerja Magang
Internship Program Contract
No. 08/HR-IE/I/2025

Dengan ini kami memberikan konfirmasi bahwa Saudara telah diterima menjadi peserta magang di PT Infokom Elektrindo. Selama program magang berlangsung, Saudara ditempatkan di Jakarta dengan ketentuan sebagai berikut:

- I. Periode Program**
Periode program magang dimulai sejak 03-02-2025 sampai 03-05-2025
- II. Penempatan**
Unit Bisnis : PT Infokom Elektrindo
Departemen/Divisi: Service Management
- III. Waktu Kerja**
Waktu kerja adalah pukul 09.00 – 18.00 waktu setempat dengan waktu istirahat 1 (satu) jam untuk makan siang dan beribadah.
- IV. Ruang Lingkup**
Lingkup program magang termasuk seluruh departemen dibawah Divisi Service Management tapi tidak terbatas pada departemen lain yang terkait
- V. Mentoring**
Selama program magang berlangsung, peserta magang akan didampingi oleh Mentor. Tugas utama Mentor adalah untuk melakukan alih pengetahuan teknikal dan non-teknikal kepada peserta magang.

Mentor yang ditunjuk untuk saudara:

Mentor: Bp. Aslam , Service Management Div
- VI. Evaluasi**
Dalam rangka evaluasi program magang, pada akhir masa program Saudara diwajibkan menyusun laporan dari hasil magang berdasarkan program magang yang telah dilakukan.

We are pleased to confirm you as an internship program at PT Infokom Elektrindo. During the program you will be based in Jakarta office under the following conditions:

- I. Program Period**
Internship Program will be starting from 03-02-2025 to 03-05-2025
- II. Placement**
Business Unit : PT Infokom Elektrindo
Department/Division: Service Management
- III. Working Hours**
09.00 – 18.00 with one hour lunch time or based on local working hours
- IV. Job Scope**
Support the function project, this will include all of under Service Management Division but not limited to others dept (related to work)
- V. Mentoring**
During the internship program, student will be guided by mentor. The main role of mentor is to provide technical and non technical support for student.

The appointed mentor for you are as follows:

Mentor: Mr. Aslam , Service Management Div
- VI. Evaluation**
During the program, student will be required to prepare a short presentation of work progress and based on his assignments.

SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN MAGANG



VII. Peraturan Perusahaan

Saudara diwajibkan untuk mematuhi tata tertib, Peraturan Perusahaan (PP) dan ketentuan/peraturan lainnya yang berlaku di perusahaan.

VIII. Kerahasiaan

Saudara wajib senantiasa memperlakukan seluruh informasi, dokumen, data dan/atau materi yang diterimanya dari perusahaan dan/atau pihak yang ditunjuk oleh Perusahaan, baik selama masa program magang maupun setelah masa magang berakhir, serta dengan alasan apapun dilarang untuk memberikan informasi, dokumen, data dan/atau materi tersebut dalam bentuk apapun kepada pihak lainnya, kecuali atas izin tertulis terlebih dahulu dari Perusahaan.

Mohon Saudara menandatangani dan mengembalikan dokumen sebagai kesepakatan saudara atas syarat-syarat yang dimaksud di atas.

Peserta Magang

Nama : Yehezkiel Kunto Wibisono A
Tanggal : 31 Januari 2025

VII. Company Policy

During the program, each student is required to fully observe and conduct with Company Regulation and others employment policy.

VIII. Confidentiality

Students shall not disclose or divulge at anytime during their internship program or thereafter, any confidential matters or information in or relating to the business of the company which may come to their knowledge or possession in the course of their internship in the company. Should this happen, the Company will refer to the local law regulation.

PT Infokom Elektrindo

Name : Habdi G. Purbadi
Date :

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI LAPORAN MAGANG

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Nama : Yhezkiel Kunto Wibisono

NRP : 5303021023

Menyetujui Laporan Magang ini untuk dipublikasikan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) sebagai kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta. Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juni 2025

Mahasiswa yang Bersangkutan



Yhezkiel Kunto Wibisono A

NRP. 5303021023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Bila kaum muda yang telah belajar di sekolah dan menganggap dirinya terlalu tinggi dan pintar untuk melebur dengan masyarakat yang bekerja dengan cangkul dan hanya memiliki cita-cita yang sederhana, maka lebih baik pendidikan itu tidak diberikan sama sekali”

(Tan Malaka)

PERSEMBAHAN

Laporan magang ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua atas semua usaha dan ketulusan untuk membuat anaknya menjadi sarjana pertama di keluarga. Serta untuk diri sendiri yang sudah mau mencoba keluar dari lingkaran nyamannya, dan untuk masa depan yang bisa memberi dampak kepada orang banyak.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Magang ini dengan judul **“Analisis Proses Bisnis Pemasangan Jaringan Menggunakan IDEF0 di PT Infokom Elektrindo”**. Laporan Magang ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penyusunan laporan magang ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat karunia dan anugerahnya yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan segala tugas kuliah dan laporan magang ini dan selalu mau mendengarkan keluh kesah disetiap malam.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa secara tulus selama penyusunan laporan magang hingga selesai
3. Bapak Dr. Ir. Ignatius Jaka Mulyana, S.TP, M.T, CIOMP, IPM, ASEAN Eng, selaku Dosen Pembimbing 1 atas segala bimbingan dan arahan yang diberikan selama penyusunan laporan magang.
4. Bapak Ir. Julius Mulyono, S.T., M.T., CIOMP., IPM., ASEAN Eng, selaku Dosen Pembimbing 2 atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan selama penyusunan laporan magang.
5. Bapak Aslam selaku mentor magang atas segala bantuannya dalam memberikan pengalaman magang dan menambah wawasan dalam bidang data analis.
6. Rumah Ilmu yang terdiri Yoseph, Gabriel, Daniel, dan Nicky yang selalu ada dan memberi semangat selama masa kuliah sampai selesainya penulisan laporan magang.
7. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 21 yang telah memberikan dukungan selama penyusunan laporan magang.

8. Teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas kabinet Ascarya dan Abhipraya Amerta yang sudah menemani masa-masa kuliah sampai selesai mengerjakan proses laporan magang ini
9. Last but not least, I wanna thank me. Atas segala usaha yang telah dilakukan, keberanian untuk keluar dari zona nyaman, serta kesediaan untuk terus berjuang di tengah berbagai keterbatasan.

Saya berharap hasil dari laporan magang ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Dalam pembuatan laporan magang ini saya menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu diharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan laporan magang ini dan dapat bermanfaat. Terima kasih.

Surabaya, 20 Juni 2025

Penulis

Yehezkiel Kunto Wibisono Ansani

NRP 5303021023

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN MAGANG	v
SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN MAGANG	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang	3
BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN.....	4
2.1 Deskripsi Perusahaan.....	4
2.1.1 Sertifikasi Perusahaan.....	4
2.1.2 Lokasi Perusahaan	10
2.2 Manajemen Perusahaan	11
2.2.1 Visi Perusahaan.....	11
2.2.2 Misi Perusahaan.....	11
2.2.3 Motto Perusahaan	11
2.2.4 Struktur Organisasi	12
2.2.5 Jam Operasi.....	17

BAB III TINJAUAN SISTEM PERUSAHAAN	18
3.1 Proses Bisnis Perusahaan atau Unit Perusahaan	18
3.2 Layanan yang diberikan	19
3.3 Proses Operasi	23
3.3.1 Pre-Sales	23
3.3.2 After Sales.....	23
3.4 Fasilitas Operasi	24
BAB IV TUGAS KHUSUS MAGANG	26
4.1 Pendahuluan	26
4.1.1 Latar Belakang.....	26
4.1.2 Rumusan Masalah.....	28
4.1.3 Tujuan	28
4.1.5 Sistematika Penulisan	29
4.2 Landasan Teori	30
4.2.1 Proses Bisnis dan Analisis Proses Bisnis.....	30
4.2.2 Analisis Proses Bisnis.....	31
4.2.3 Pemodelan IDEF0.....	31
4.2.3.1 Komponen Model IDEF0.....	32
4.2.3.2 Diagram IDEF0.....	32
4.2.4 Penelitian Terdahulu	37
4.3 Metode Penelitian.....	38
4.3.1 Mengamati Lingkungan Kerja	39
4.3.2 Dilakukan Identifikasi Masalah	39
4.3.3 Membuat Peta Proses IDEF0.....	39
4.3.4 Analisis Data.....	41

4.3.5 Kesimpulan dan Saran	41
4.4 Pengumpulan dan Pengolahan Data	42
4.4.1 Pengumpulan Data	42
4.4.2 Pengelohan Data	43
4.4.2.1 Hirarki Aktivitas dan Pemodelan IDEF0	43
4.5 Analisis	54
4.5.1 Pemahaman Proses Bisnis Pemasangan Jaringan	54
4.5.2 Identifikasi Peluang Peningkatan Efisiensi Proses	55
4.5.3 Keterkaitan dengan Data <i>Trouble Ticket</i>	57
4.6 Penutup	61
4.6.1 Kesimpulan	61
4.6.2 Saran	61
4.6.2.1 Saran untuk Perusahaan	62
4.6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	63
Daftar Pusaka	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 ISO 9001	5
Gambar 2. 2 ISO 27001	6
Gambar 2. 3 ISO 45001	7
Gambar 2. 4 ISO 14001	8
Gambar 2. 5 Lokasi Perusahaan PT Infokom Elektrindo	10
Gambar 2. 6 Struktur Organisasi.....	12
Gambar 4. 1 Diagram terkait IDEF0.....	33
Gambar 4. 2 Contoh diagram A-0	34
Gambar 4. 3 Hierarki model IDEF0.....	35
Gambar 4. 4 <i>Flowchart</i> Metode Penelitian	38
Gambar 4. 5 Hirarki Aktivitas.....	44
Gambar 4. 6 IDEF A-0 Pemasangan Jaringan	46
Gambar 4. 7 Pemasangan jaringan level 1	47
Gambar 4. 8 Proses Negosiasi.....	49
Gambar 4. 9 Proses pembuatan surat-surat.....	50
Gambar 4. 10 Pemasangan Jaringan	52
Gambar 4. 11 Finalisasi Pemasangan Jaringan	53

ABSTRAK

Industri telekomunikasi memegang peranan krusial dalam era digital, menuntut perusahaan untuk terus mengoptimalkan efisiensi proses bisnis inti, termasuk pemasangan jaringan, guna menjaga daya saing. PT Infokom Elektrindo, sebagai perusahaan penyedia layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan model bisnis *Business-to-Business* (B2B) untuk menghadapi tantangan untuk memastikan setiap proses instalasi berjalan efektif dan efisien demi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis alur proses bisnis pemasangan jaringan di PT Infokom Elektrindo menggunakan metode *Integration Definition for Function Modeling* (IDEF0). Metodologi penelitian melibatkan pengumpulan data primer melalui observasi langsung dan studi dokumen selama periode magang dari Februari hingga Mei 2025. Proses bisnis dimodelkan secara hierarkis menggunakan IDEF0 untuk memetakan setiap fungsi, input, kontrol, output, dan mekanisme (ICOM) yang terlibat. Hasil pemodelan menunjukkan bahwa proses bisnis pemasangan jaringan terbagi menjadi empat tahapan utama: Proses Negosiasi (A1), Penyusunan Surat-surat (A2), Pemasangan Jaringan (A3), dan Finalisasi Pemasangan Jaringan (A4). Analisis terhadap model IDEF0 berhasil mengidentifikasi area potensial untuk peningkatan efisiensi, terutama pada sub-proses pengadaan logistik (A32) dan koordinasi antara tim *Service Implementation* dengan *Network Operations Center* (NOC) pada tahap instalasi dan verifikasi (A33 & A34). Diharapkan model IDEF0 ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas operasional.

Kata Kunci: Proses Bisnis, IDEF0, Pemasangan Jaringan, Analisis Proses.