

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era digitalisasi saat ini, akses terhadap telekomunikasi dan informasi menjadi kebutuhan fundamental bagi masyarakat. Peran teknologi dalam kehidupan sehari-hari semakin dominan, mulai dari komunikasi, pendidikan, layanan kesehatan, hingga transaksi ekonomi (Mustari, 2023). Namun, tidak semua wilayah di Indonesia memiliki akses yang setara terhadap layanan digital ini. Berdasarkan data tahun 2022 pada Badan Pusat Statistik (BPS), masih terdapat kesenjangan digital (*digital divide*) yang menyebabkan beberapa daerah, terutama yang terpencil dan tertinggal, mengalami keterbatasan dalam memperoleh manfaat dari perkembangan teknologi.

Kesenjangan digital masih menjadi tantangan yang signifikan di Indonesia dan berpotensi menghambat pertumbuhan ekonomi berbasis digital. Wakil Ketua MPR, Syarif Hasan (2023), menekankan bahwa pemerintah harus segera mengambil langkah yang tepat dalam mengatasi masalah ini. Laporan *World Economic Forum* dalam *Global Risks Report 2023* mengidentifikasi kesenjangan digital sebagai salah satu isu krusial yang dapat berdampak pada perekonomian global, termasuk di Indonesia (*Global Risks Report*, 2024). Ketimpangan akses terhadap teknologi digital tidak hanya membatasi keterlibatan masyarakat dalam ekosistem digital, tetapi juga menghambat optimalisasi potensi ekonomi di berbagai wilayah.

Selain infrastruktur, Syarif Hasan menyatakan juga bahwa literasi digital menjadi aspek penting dalam pemerataan akses teknologi. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022, meskipun tingkat penyebaran internet di Indonesia meningkat menjadi 62,1 persen pada tahun 2021 dan indeks pengembangan digital meningkat hingga mencapai angka 5,76 persen, kesenjangan antar wilayah juga mengalami kenaikan dari 4,11 pada tahun 2020 menjadi 4,31 pada tahun 2021. Kesenjangan ini semakin diperparah dengan rendahnya daya

saing digital Indonesia secara global. Berdasarkan *IMD World Digital Competitiveness Ranking* tahun 2024, Indonesia hanya menduduki peringkat ke-43 dari 63 negara, jauh tertinggal dibandingkan Malaysia (peringkat 36) dan Thailand (peringkat 37).

## The 2024 IMD World Digital Competitiveness Ranking

			Score		
31	Japan		68.10	↗	1
32	Czech Republic		67.84	↙	8
33	New Zealand		67.36	↙	8
34	Kazakhstan		66.43	-	-
35	Portugal		66.13	↗	1
36	Malaysia		65.50	↙	3
37	Thailand		65.45	↙	2
38	Latvia		63.17	↗	2
39	Poland		63.00	-	-
40	Italy		62.11	↗	3
41	Slovenia		61.71	↙	4
42	Chile		61.71	-	-
43	Indonesia		61.36	↗	2

The IMD World Digital Competitiveness Ranking presents the 2024 overall ranking for the 67 economies covered by the Center. The economies are ranked from the most to the least competitive. The Scores shown to the right are actually indices (0 to 100) generated for the unique purpose of constructing charts and graphics. The final column shows the improvement or decline from the previous year

Gambar 1.1 *IMD World Digital Competitiveness Ranking*  
Sumber: *International Institute for Management Development (2024)*

Berdasarkan data pada Badan Pusat Statistik (BPS) yang diperbarui pada tahun 2022 seperti yang disebutkan sebelumnya, ketimpangan akses telekomunikasi di Indonesia masih menjadi isu krusial, terutama di wilayah timur seperti Papua, Papua Barat, Papua Pegunungan, serta beberapa provinsi di Nusa Tenggara dan Maluku. Berdasarkan data tahun 2021, masih terdapat 59 desa di seluruh Indonesia yang sama sekali tidak memiliki sinyal telekomunikasi, dengan mayoritas tersebar di wilayah Papua dan sekitarnya. Selain itu, beberapa daerah di Kalimantan dan Sulawesi juga masih mengalami kendala dalam penerimaan sinyal, baik yang lemah maupun yang tidak ada sama sekali. Sementara itu, wilayah Pulau Jawa mencatat

cakupan sinyal yang hampir merata, dengan tidak adanya desa yang dilaporkan kehilangan akses telekomunikasi.

38 PROV.	DESA/KELURAHAN YANG MEMILIKI MENARA BTS DAN SINYAL TELEPON SELULAR								
	SINYAL KUAT			SINYAL LEMAH			TIDAK ADA SINYAL		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
ACEH	956	1.064	1.036	128	81	115	3	1	1
SUMUT	1.397	1.547	1.614	260	207	195	2	4	2
SUMBAR	437	500	509	120	109	127	5	1	4
RIAU	694	879	915	187	108	113	-	-	-
JAMBI	501	565	571	70	48	62	1	-	-
SUMSEL	957	1.046	1.093	176	127	129	-	-	-
BENGKULU	294	320	328	37	23	22	1	-	-
LAMPUNG	910	1.023	1.068	96	54	54	-	-	-
KEP. BABEL	192	205	217	28	16	12	-	-	-
KEP. RIAU	110	116	117	52	53	59	-	-	-
DKI JAKARTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JABAR	1.787	1.963	2.051	255	211	200	1	2	-
JATENG	2.048	2.284	2.520	165	172	135	-	-	-
DIY	137	148	162	30	21	15	-	-	-
JATIM	2.221	2.427	2.556	185	147	151	-	-	-
BANTEN	440	457	459	104	105	120	-	-	-
BALI	295	302	319	11	15	12	-	-	-
NTB	501	538	559	61	63	60	-	-	-
NTT	626	707	721	194	156	199	2	2	1
KALBAR	456	563	577	227	220	236	4	1	10
KALTENG	342	392	402	85	63	64	3	4	4
KALSEL	530	569	608	60	59	55	1	1	-
KALTIM	323	369	375	85	80	86	1	1	2
KALUT	140	134	145	27	47	42	-	-	-
SULUT	342	406	412	60	36	40	-	-	1
SULTENG	436	515	505	78	66	91	2	-	7
SULSEL	968	1.086	1.149	144	116	112	-	-	-
S. TENGGARA	422	460	472	46	30	31	1	3	3
GORONTALO	161	186	193	14	10	13	-	-	-
SULBAR	121	145	154	31	30	36	1	-	-
MALUKU	255	357	392	82	88	108	2	2	2
MAL. UTARA	178	239	256	64	94	115	1	1	1
PAPUA BARAT	184	299	333	34	32	40	1	5	1
PABAR. DAYA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PAPUA	262	320	377	109	95	101	7	18	20
PAPUA SEL.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PAPUA TENG.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P. PEGUNUNGAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>INDONESIA</b>	<b>19.623</b>	<b>22.131</b>	<b>23.165</b>	<b>3.305</b>	<b>2.782</b>	<b>2.950</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>59</b>

Tabel 1.1 Desa/Kelurahan yang Memiliki Menara BTS Menurut Provinsi dan Penerimaan Sinyal Telepon Selular  
Sumber: Badan Pusat Statistik (2022)

Jika ditelusuri lebih lanjut pada tabel 1.1, jumlah desa yang tidak memiliki sinyal telekomunikasi mengalami tren penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019, tercatat sebanyak 39 desa yang tidak memiliki sinyal, kemudian meningkat menjadi 46 desa pada 2020, sebelum akhirnya menurun kembali menjadi 59 desa pada 2021. Meskipun demikian, jumlah desa yang memiliki sinyal lemah masih cukup tinggi, mencapai 3.305 desa pada 2019, menurun menjadi 2.782 desa pada 2020, dan kembali meningkat menjadi 2.950 desa pada 2021. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan dalam pemerataan akses telekomunikasi, masih terdapat daerah yang belum sepenuhnya mendapatkan manfaat dari infrastruktur telekomunikasi yang memadai.

Oleh karena itu, diperlukan percepatan transformasi digital di Indonesia dengan kolaborasi antara pemerintah, regulator, dan pelaku industri teknologi. Pembangunan infrastruktur digital harus diimbangi dengan upaya peningkatan literasi digital guna menciptakan lingkungan yang inklusif serta mendukung pertumbuhan ekonomi digital secara merata. Dengan demikian, upaya akselerasi dan optimalisasi digitalisasi harus menjadi prioritas untuk mewujudkan ekosistem digital yang berkelanjutan dan berdaya saing tinggi.

Pemerintah Indonesia memiliki BAKTI sebagai lembaga yang berperan dalam mendukung pemerataan akses telekomunikasi dan informasi di seluruh negeri. Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) adalah bagian dari organisasi noneselon yang dibawah Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi). BAKTI bertugas dalam mengelola pendapatan dari Kewajiban Pelayanan Universal (*Universal Service Obligation/USO*) serta membangun juga mengelola infrastruktur dan layanan komunikasi teknologi informasi di Indonesia.

Sejak awal pendiriannya pada tahun 2006, awalnya memiliki nama sebagai Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan (BTIP). Organisasi ini telah mengalami beberapa kali transformasi untuk meningkatkan efektivitas dalam menjalankan tugasnya. Pada tahun 2010, BTIP beralih menjadi Balai Penyedia dan Pengelola Pembiayaan Telekomunikasi dan Informatika (BP3TI) dan akhirnya tahun 2017 *rebranding* menjadi BAKTI untuk memperkuat serta memperjelas perannya dalam meratakan akses untuk telekomunikasi juga informatika di Indonesia.



Gambar 1.2 Logo BAKTI Komdigi  
Sumber: Bakti Komdigi (n.d.)

Seiring dengan perkembangan teknologi digital dan kebutuhan layanan yang lebih luas, BAKTI membentuk program BAKTI Komunikasi dan Digital (Komdigi) sebagai bagian dari upaya pengelolaan pendapatan serta efisiensi operasional dalam layanan telekomunikasi dan informatika. BAKTI Komdigi memiliki peran strategis dalam mendukung proses operasional keuangan, memastikan transparansi pengelolaan dana, serta mengoptimalkan sistem dan prosedur terkait pengelolaan pendapatan guna meningkatkan akuntabilitas layanan publik.

Pada era digitalisasi saat ini juga, organisasi-organisasi dituntut untuk lebih adaptif dalam mengelola alur kerja mereka, terutama dalam hal pengelolaan pendapatan. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, efektivitas dan efisiensi operasional menjadi faktor kunci dalam keberlangsungan organisasi. Cara untuk memaksimalkan efisiensi dalam operasional, salah satunya adalah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sistematis dan

terdokumentasi dengan baik. SOP merupakan dokumen yang memiliki instruksi yang tertulis mengenai penjelasan bagaimana tugas atau proses kerja harus dilakukan dalam suatu organisasi secara rinci. SOP memiliki tujuan untuk memastikan untuk setiap kegiatan yang dilakukan dapat berjalan secara konsisten, efisien, juga telah sesuai dengan berbagai standar instruksi yang telah ditetapkan (Nikmah & Pratama, 2023).

Keberadaan SOP sangat penting dalam menciptakan sistem kerja yang terorganisir, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga meningkatkan efisiensi serta efektivitas kerja. Selain itu, SOP juga berperan sebagai alat evaluasi kinerja, membantu mengurangi risiko kesalahan dan penyimpangan, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dengan adanya SOP, perusahaan dapat meminimalkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas, meningkatkan produktivitas, serta menjaga kualitas layanan atau produk yang dihasilkan. Oleh karena itu, penerapan dan pembaruan SOP secara berkala menjadi hal yang penting agar tetap relevan dengan perkembangan organisasi dan kebutuhan operasional yang terus berubah. Menurut Nabilla (2022), SOP berperan sebagai pedoman yang memastikan bahwa setiap proses kerja dilakukan dengan konsisten, meminimalkan kesalahan akibat kurangnya koordinasi atau ketidaksesuaian prosedur, serta meningkatkan produktivitas karyawan.

Maka dari itu, BAKTI Komdigi menerapkan SOP berbasis *flowchart swimlane* guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas seperti pada divisi keuangan bagian pengelolaan pendapatan. Menurut Nikmah & Pratama (2023), SOP dalam keuangan memiliki peran penting dalam mengatur sistem penerimaan dan pengeluaran kas. SOP dalam keuangan memiliki peran penting dalam memastikan bahwa setiap transaksi keuangan seperti penerimaan maupun pengeluaran kas, tercatat secara terstruktur dan memiliki kesesuaian dengan instruksi yang ada. Dengan adanya SOP Keuangan, perusahaan dapat meminimalkan kesalahan pencatatan, mencegah penyalahgunaan dana, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan. Selain itu, pembaruan SOP secara berkala diperlukan untuk

menghindari inkonsistensi dalam prosedur internal serta memastikan efisiensi operasional tetap terjaga.

Berdasarkan artikel yang ditulis oleh Enaohwo (2025), penggunaan diagram *swimlane* dalam *flowchart* SOP dapat meningkatkan efisiensi operasional serta meminimalkan kesalahan dalam alur kerja. Diagram ini membantu mengidentifikasi tanggung jawab setiap pihak yang terlibat dalam proses bisnis, mengurangi tumpang tindih tugas, serta mempercepat pengambilan keputusan. Misalnya, dalam sebuah perusahaan layanan pelanggan, diagram *swimlane* dapat memperjelas proses penanganan keluhan dari tahap awal hingga penyelesaian, sehingga setiap tim mengetahui perannya dan tidak ada pekerjaan yang terlewat.

SOP berbasis *flowchart swimlane* dapat memberikan struktur yang lebih jelas dalam menjalankan operasional keuangan. Dengan metode ini, setiap aktivitas dalam pengelolaan pendapatan dapat dipetakan secara lebih sistematis, menghindari pengulangan tugas, serta mengidentifikasi hambatan dalam proses kerja. Penggunaan *flowchart swimlane* dalam penyusunan SOP dapat membantu mengidentifikasi *waste* (pemborosan) dalam proses operasional dan memberikan rekomendasi perbaikan yang efektif. Hal ini sejalan dengan kebutuhan BAKTI Komdigi untuk melakukan *review* dan analisis SOP untuk memastikan efisiensi dan kesesuaian dengan standar operasional.

Pemilihan BAKTI Komdigi sebagai tempat magang didasarkan pada kebutuhan untuk memahami proses operasional pengelolaan pendapatan secara menyeluruh, serta mempelajari penerapan SOP berbasis *swimlane* dalam konteks nyata. Selain itu, magang di BAKTI Komdigi juga memberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dalam analisis dan evaluasi alur kerja operasional. Hal ini sejalan dengan tujuan magang, yaitu menganalisis dan mengevaluasi SOP untuk mempertahankan atau meningkatkan efisiensi pengelolaan pendapatan, mendokumentasikan hasil rapat terkait proses operasional keuangan secara akurat, serta memberikan rekomendasi preventif atau perbaikan untuk mengoptimalkan alur kerja operasional keuangan.

Maka dari itu, magang di BAKTI Komdigi tidak hanya memberikan pengalaman praktis dalam mengelola pendapatan, tetapi juga mengasah kemampuan analitis dan evaluatif dalam konteks operasional perusahaan. Hal ini diharapkan dapat Meningkatkan manfaat bagi perusahaan dengan tujuan untuk memaksimalkan efisiensi serta efektivitas operasionalnya.

## **1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Berikut maksud untuk melakukan kegiatan program magang di BAKTI Komdigi:

1. Memahami proses operasional pengelolaan pendapatan di BAKTI Komdigi.
2. Mempelajari penerapan SOP berbasis *Swimlane* dalam meningkatkan efisiensi kerja.
3. Mengembangkan keterampilan dalam analisis dan evaluasi alur kerja operasional.

Sehingga terdapat tujuan juga dalam melaksanakan program magang di perusahaan tersebut, sebagai berikut:

1. Menganalisis dan mengevaluasi SOP untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pendapatan.
2. Mendokumentasikan hasil rapat terkait pengelolaan pendapatan dengan akurat.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk mengoptimalkan alur kerja keuangan.

## **1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Pelaksanaan magang di BAKTI Komdigi berlangsung mulai tanggal 13 Januari 2025 hingga 31 Mei 2025. Magang dilakukan dengan sistem *Work From Office (WFO)* di kantor BAKTI Komdigi. Jam kerja yang diterapkan berlangsung dari Senin sampai Jumat, mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB.

Proses kerja magang diawali dengan tahap pendaftaran melalui *website* resmi BAKTI Komdigi, dengan mendaftar dan memasukkan data yang diperlukan. Selanjutnya memasuki tahap wawancara sebelum dinyatakan lolos sebagai peserta magang. Setelah diterima, penulis diwajibkan untuk melengkapi dokumen seperti surat pengantar dari kampus. Selama pelaksanaan magang, diberikan tugas yang telah disesuaikan dengan bidang dan divisi yang dituju. Dalam hal ini, penulis ditempatkan di divisi Manajemen Pengelolaan Pendapatan dengan fokus pada analisis Standar Operasional Prosedur (SOP), dokumentasi rapat terkait operasional keuangan, serta *input* data ke sistem resmi BAKTI Komdigi. Setelah masa magang selesai, mahasiswa diwajibkan menyusun laporan magang sebagai bagian dari evaluasi akademik.

