

RINGKASAN
LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG
DIVISI *SHARED SERVICE* PADA PT TELKOM AKSES WITEL
YOGYAKARTA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Rista Anggriana Rahmadani

2120 31271

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
MARET 2024

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR
LAPORAN MAGANG
DIVISI *SHARED SERVICE* PADA PT TELKOM AKSES WITEL
YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RISTA ANGGRIANA RAHMADANI

Nomor Induk Mahasiswa: 212031271

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 27 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Heni Kusumawati, SE., M.Si.

Penguji

Daniel J.I Kairupan, S.AB., MBA.

Yogyakarta, 27 Juni 2024
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

Ketua

Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Kegiatan magang dilaksanakan oleh penulis selama 3 bulan, terhitung mulai tanggal 26 Februari 2024 sampai dengan tanggal 14 Juni 2024 di PT Telkom Akses Witel Yogyakarta atau lebih dikenal dengan PTTA pada bagian *performance*. Bagian *performance* bertugas membantu divisi *shared service* perusahaan dalam mengidentifikasi data, menyusun data, mengolah data dan menganalisis data serta memberikan laporan atas pencapaian *performance* karyawan. Tujuan penulis melaksanakan kegiatan magang adalah untuk mencari pengalaman dunia kerja yang sesungguhnya, dan mencari ilmu pengetahuan yang belum sempat didapat di bangku perkuliahan. Pengalaman yang didapat penulis berupa penambahan relasi rekan kerja, mengetahui kondisi sesungguhnya dunia kerja, dan pengasahan kemampuan *soft skill* seperti *problem solving* dan *team work*. Selama kegiatan praktik kerja tersebut, penulis juga diberikan pemahaman terkait *dashboard* apa saja yang digunakan untuk menyajikan data terkini setiap harinya, dimana setiap *dashboard* memiliki fungsi masing-masing sesuai dengan kebutuhan data yang akan diperlukan dalam melakukan data terkini atau yang akan dilaporkan. Tujuan dari perormansi ini adalah untuk membantu manajer dalam mengambil keputusan bisnis kedepan. Penulis menemukan beberapa masalah saat melaksanakan kegiatan laporan *performance*, kemudian penulis menganalisis masalah tersebut dan membahas solusi dari masalah tersebut.

Kata kunci : Magang, Telkom Akses, *Performance*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

The internship activity was carried out by the author for 3 months, starting from 26 February 2024 to 14 June 2024 at PT Telkom Akses or so called PTTA in the Performance. The Performance is tasked with assisting the company's shared services department in identifying data, compiling data, processing data and analyzing data as well as providing report on employee performance achievements. The author aim in carrying out internship activities is to gain experience in the real world of work, and to seek knowledge that has not been obtained in college. The experience gained by the author is in the form of improving co-worker relationships, knowing the real conditions of the world of work, and sharpening soft skills such as problem solving and team work. During this internship activity, the author was also given an understanding of what dashboard are used to present data updates every day, where each dashboard has its own function according to the data needs that will be needed to update the data or what will be reported. The purpose of this performance is to assist managers in making future business decisions. The author found several problems when carrying out performance reporting activities, the author analyzed these problems and discussed solutions to these problems.

Keywords : *Internships, Telkom Akses, Performanc*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia kerja saat ini, semua orang harus terus belajar dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan mereka. Pengalaman kerja menjadi salah satu masalah yang sering dihadapi oleh para pelamar kerja, khususnya para *Fresh Graduate*. Mayoritas perusahaan akan lebih mengutamakan calon karyawan dengan pengalaman daripada calon karyawan tanpa pengalaman. Magang atau praktik kerja lapangan adalah cara bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman kerja. Mahasiswa saat ini harus mahir dalam profesinya supaya berhasil dalam jenjang karir yang semakin kompetitif. Mahasiswa dapat mempelajari semua ini melalui buku dan sumber lainnya.

Sebagai mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN yang mengambil jurusan Manajemen, penulis memilih program praktik kerja lapangan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana. Dalam pelaksanaan kegiatan praktek kerja lapangan atau magang, penulis memilih tempat magang di Telkom Akses area Yogyakarta dan ditugaskan di divisi *Shared Service* pada unit *Performance*. Dengan berbagai jenis lini produksi yang dimiliki oleh PT Telkom Akses, tentunya sistem *performance* PT Telkom Akses sangat kompleks dan memiliki sistem yang berbeda dengan perusahaan lain. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk memilih tempat magang di PT Telkom Akses bagian *performance*

1.2 Tujuan Penulis

Dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, kegiatan magang penulis di PT Telkom Akses dimaksudkan untuk:

1. Sebagai syarat kelulusan mahasiswa jurusan S1 Manajemen;
2. Mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di kampus;
3. Mempelajari mekanisme, tugas, dan fungsi *performance* PT Telkom Akses;
4. Meningkatkan pengalaman dan pemahaman dunia kerja nyata.

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Penulis

1. Mengaplikasikan secara langsung ilmu dan teori yang didapat di kampus;
2. Menambah ilmu dan pengalaman mengenai bidang yang dikerjakan;
3. Mengetahui secara langsung dunia kerja yang sesungguhnya;
4. Belajar bersosialisasi dengan rekan magang atau kerja.

1.3.2 Bagi STIE YKPN

1. Terjalinan hubungan kerjasama antara STIE YKPN Yogyakarta dengan perusahaan;

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Sebagai tolok ukur kesesuaian kurikulum pembelajaran dengan kebutuhan dunia kerja yang sesungguhnya.
3. STIE YKPN Yogyakarta mendapatkan peluang informasi mengenai rekrutmen karyawan dari perusahaan.

1.3.3 Bagi Perusahaan

1. Perusahaan mendapatkan tenaga kerja tambahan dari mahasiswa magang;
2. Perusahaan dapat menilai kinerja mahasiswa magang, dan dapat merekrut karyawan dari mahasiswa magang;
3. Perusahaan dinilai terbuka kepada Masyarakat umum, karena memperbolehkan mahasiswa untuk magang di perusahaan tersebut.

1.4 Pelaksanaan Magang

Adapun waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan praktik kerja magang adalah sebagai berikut:

Perusahaan : Telkom Akses area Yogyakarta

Alamat : Jalan Letjend Jl. MT. Haryono No.23 55141 Kota Yogyakarta
Daerah Istimewa Yogyakarta

Periode : 3 Bulan (26 Februari 2024 s.d 14 Juni 2024)

1.5 Sistematika

Dalam penulisan laporan magang, penulis membagi laporan dalam 5 (lima) bab pokok yang akan memudahkan penyusunan, pembagian tersebut antara lain:

- Pendahuluan: berisi latar belakang tujuan dari kegiatan magang, manfaat dari kegiatan, serta tempat dan waktu pelaksanaan magang.
- Profil Perusahaan dan Aktivitas Magang: berisi mengenai profil dari perusahaan tempat magang penulis dan penjabaran mengenai aktivitas magang penulis.
- Landasan Teori: dijelaskan mengenai teori-teori yang relevan dengan pekerjaan penulis saat melaksanakan kegiatan magang.
- Analisis dan Pembahasan: sub bab analisis berisi tentang kasus atau masalah yang diambil oleh penulis, lalu dijelaskan di sub bab pembahasan.
- Kesimpulan, Rekomendasi dan Refleksi Diri: kesimpulan yang berisi tentang pendapat mengenai kasus dalam laporan magang, sub bab rekomendasi yang berisi saran terhadap perusahaan atau divisi terkait, dan sub bab refleksi diri yang berisi manfaat yang didapat dari pelaksanaan magang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1 Sejarah Perusahaan

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom dan memiliki lebih dari 18.000 karyawan yang tersebar di Indonesia dengan 7 wilayah Regional. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan instalasi akses jaringan, pengelolaan infrastruktur jaringan dan pengelolaan *Network Terminal Equipment* (NTE). PT Telkom Akses didirikan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2012 yang telah disahkan berdasarkan Surat Menkumham RI No. AHU-60691.AH.01.01 tahun 2012 tanggal 28 November 2012.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

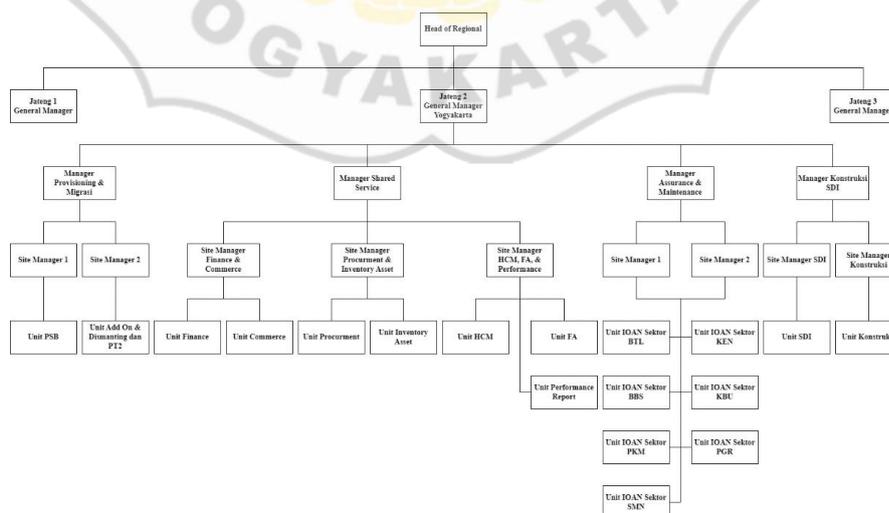
Melayani Perusahaan Jaringan dalam Menyediakan Infrastruktur Digital yang Unggul

Misi

1. Kontruksi dan kelola layanan jaringan digital.
2. Mengembangkan ekosistem jaringan digital.
3. Menciptakan bakat jaringan digital.

2.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PTTA secara lengkap adalah sebagai berikut:



Gambar 0.1 Struktur Organisasi PT Telkom Akses

Sumber : Telkom Akses area Pugeran

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2.1.4 Bentuk Usaha

Keseluruhan kegiatan tersebut dibagi dalam 5 (lima) portofolio bisnis sebagai berikut:

1. *Survey, Drawing* dan *Data Inventory*
Portopolio ini merupakan jasa pekerjaan *field survey* perencanaan jaringan yang menghasilkan *low level design* dan *high level design*.
2. Layanan Pasang Baru
Layanan Pasang Baru adalah jasa pemasangan baru maupun migrasi layanan dalam mendeliver produk kepada pelanggan.
3. Pembangunan Jaringan
Pembangunan Jaringan adalah kegiatan pembangunan jaringan *fiber optic outside plant* (OSP), *inside plant* (ISP) dan dismantling infrastruktur.
4. Operasi dan Pemeliharaan Jaringan
Operasi dan Pemeliharaan Jaringan merupakan layanan purnajual seperti penanganan keluhan pelanggan dan pemeliharaan jaringan secara preventif maupun korektif.
5. Jasa Layanan Pendukung
Jasa Layanan Pendukung adalah kegiatan pendukung operasi dan pemeliharaan jaringan akses seperti perbaikan alat kerja (*Tools Repair Center*), pengelolaan *Network Termination Equipment* (NTE) dan material yang didukung digitalisasi manajemen penyimpanan.

2.1.5 Unit Performance

Untuk memastikan bahwa karyawan mencapai hasil kinerja yang diinginkan sekaligus mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan, ada banyak aktivitas yang saling berhubungan dan terintegrasi yang dikenal sebagai *performance management* (Almulaiki, 2023). PT Telkom Akses (PTTA) memiliki unit *Performance* yang berada di bawah Divisi *Shared Service* yang membantu perusahaan dalam melakukan fungsi sebagai *support* terhadap kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan operasional harian.

Unit *Performance* pada PTTA bertugas untuk mengidentifikasi data, menyusun data, mengolah data dan menganalisis data serta memberikan laporan atas pencapaian *performance* setiap unit kerja dan kinerja karyawan setiap unit kerja yang ada di Telkom Akses Yogyakarta kepada setiap manajer unit terkait. Laporan tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi harian, mingguan dan bulanan setiap unit agar dapat melakukan perencanaan pekerjaan yang tepat. Laporan tersebut juga berfungsi sebagai pengembangan suatu unit serta pemberian penghargaan apabila mencapai target yang melebihi dari yang sudah direncanakan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2.2 Aktivitas Magang

2.2.1 Monitoring Absensi Teknisi

Monitoring absensi teknisi dilakukan setiap pagi pada pukul 08.00-08.30, hal ini bertujuan untuk mengetahui posisi teknisi yang absen dan tidak. Monitoring ini juga berguna untuk mengukur produktivitas dan kedisiplinan dari teknisi. Untuk melakukan monitoring memerlukan 2 (dua) website, yaitu website Tactical Assurance yang digunakan untuk monitoring teknisi IOAN dan website Tactical Provisioning yang digunakan untuk monitoring teknisi provisioning.

Fungsi monitoring absensi pada tactical yaitu *Team Leader* (TL) memiliki tanggung jawab memberitahukan kepada teknisi di setiap sektornya yang belum melakukan presensi pada aplikasi lensa dan GPS *Tracker* untuk segera menghidupkan *tracker* dan presensi pada aplikasi lensa tersebut.

2.2.2 Report Harian Pasang Sambungan Baru (PSB)

Report harian PSB setiap datanya diambil dari website Kawal Provisioning (KPRO). KPRO adalah sebuah aplikasi berbasis web yang ada di Telkom, web ini digunakan untuk menampilkan informasi terkait jumlah pekerjaan atau *Work Order* (WO) pemasangan baru IndiHome (*New Sales*), penambahan paket IndiHome (*Add On*), dan perubahan paket IndiHome (*Modify*).

Web KPRO juga digunakan sebagai rekap awal untuk melakukan pekerjaan IndiHome beserta status pekerjaan yang dimulai dari permintaan hingga selesai pekerjaan. Tujuan dibuatnya report harian PSB yaitu supaya unit *performance* dapat memonitoring hasil pasang baru harian, kendala dan manajemn janji pada setiap *work order* yang dihasilkan. Berikut contoh hasil report harian PSB:

The image shows a screenshot of a report titled "REPORT PROGRES HARIAN PSB ELANGJOWO" for the region of "MAGELANG-YOGYAKARTA-PURWOKERTO". The report is generated by "Telkom Akses" and "IndiHome". It contains several data tables, including a summary table at the top with columns for "MHS", "MAGELANG", "YOGYAKARTA", "PURWOKERTO", "TOTAL", "KPI", "KPI TARGET", "KPI PERSENTASE", "KPI PERSENTASE TARGET", "KPI PERSENTASE RENDAH", "KPI PERSENTASE TINGGI", and "KPI PERSENTASE SANGAT TINGGI". Below this are detailed tables for "MAGELANG", "YOGYAKARTA", and "PURWOKERTO", each with columns for "MHS", "MAGELANG", "YOGYAKARTA", "PURWOKERTO", "TOTAL", "KPI", "KPI TARGET", "KPI PERSENTASE", "KPI PERSENTASE TARGET", "KPI PERSENTASE RENDAH", "KPI PERSENTASE TINGGI", and "KPI PERSENTASE SANGAT TINGGI".

2.2.3 Membuat Pencapaian Performance Indicator Latensi (PI Laten)

Pembuatan pencapaian PI Laten bertujuan untuk review pencapaian bulanan PI Laten di area Jawa Tengah 2 (Magelang, Purwokerto dan Yogyakarta) yang dijadikan sebagai bahan pelaporan pencapaian kinerja yang akan di sampaikan kepada *general manager*. Penulis diminta untuk membuat dan menginput data pencapaian PI Laten, pencapaian ini diberikan atas pencapaian kinerja *team leader* dan sektor yang dipimpin. Fungsi dibuatnya PI Laten untuk mengapresiasi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pencapaian pekerja terbaik dalam melakukan produktivitasnya. Berikut contoh pencapaian PI Laten:

| WITEL / STO | Q ALL | Q HVC | SUGAR ALL | SUGAR HVC | TTR 3 JAM ALL | TTR 3 JAM HVC | TTDC PT2 | TTDC CK | KETERANGAN | ACH |
|-------------|-------|-------|-----------|-----------|---------------|---------------|----------|---------|------------|--------|
| Target | 2,70 | 2,50 | 85,00 | 87,50 | 75,00 | 85,00 | 95,00 | 90,00 | | |
| YOGYAKARTA | 3,50 | 4,85 | 84,77 | 82,96 | 65,33 | 94,06 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| BBS | 3,33 | 5,37 | 83,00 | 79,17 | 76,97 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| BPN | 0,00 | 0,00 | 86,96 | 75,00 | 64,38 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | GOLD |
| BTI | 4,90 | 5,37 | 85,48 | 83,33 | 72,10 | 90,43 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| GOD | 3,81 | 5,45 | 85,18 | 83,33 | 55,35 | 91,30 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| KBU | 2,85 | 4,40 | 82,90 | 84,52 | 72,05 | 90,63 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| KEN | 3,16 | 4,56 | 86,55 | 86,96 | 80,36 | 96,15 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| KGD | 3,84 | 5,75 | 85,03 | 80,95 | 58,20 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| KLS | 4,09 | 6,60 | 84,60 | 70,50 | 54,57 | 95,34 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| PKM | 2,62 | 4,65 | 85,45 | 81,97 | 78,84 | 96,97 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | GOLD |
| PKM | 4,01 | 4,03 | 84,97 | 87,50 | 69,50 | 94,12 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| SMN | 3,66 | 4,51 | 81,55 | 83,33 | 65,97 | 96,55 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| WNS | 4,68 | 5,47 | 88,89 | 90,91 | 80,01 | 72,73 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |
| WTS | 4,16 | 5,03 | 86,23 | 77,78 | 47,41 | 77,78 | 100,00 | 100,00 | ☆☆☆☆ | SILVER |

| WITEL | SEKTOR | STO | REWARD | TOTAL REWARD |
|---------------------|-----------------|--------|--------------|---------------------|
| YOGYAKARTA | BANTUL | BTI | Silver | Rp0,00 |
| | | WNS | Silver | |
| | | WTS | Silver | |
| | PAKEM | PKM | Silver | Rp0,00 |
| | | KLS | Silver | |
| | | SMN | Silver | |
| | SLEMAN | SMN | Silver | Rp0,00 |
| | | GOD | Silver | |
| | BABARSARI | BBS | Silver | Rp0,00 |
| | | GOD | Silver | |
| | KENTUNGAN 1 & 2 | KEN | Silver | Rp0,00 |
| | | KBU | Silver | |
| | KOTABARU 1 - 4 | KBU | Silver | Rp0,00 |
| | | PSR | Gold | |
| | PUGERAN 1 - 4 | PSR | Gold | Rp400,000,00 |
| PKM | | Silver | Rp0,00 | |
| PUGERAN 5 | KGD | Silver | Rp0,00 | |
| | | | Rp400,000,00 | |
| TOTAL REWARD | | | | Rp400,000,00 |

2.2.4 Membuat Rekap Report Briefing

Pembuatan rekap *report briefing* ini bertujuan sebagai bahan evaluasi kinerja *team leader* dan *site manager* mengenai kedisiplinan yang akan dilaporkan kepada *general manager* oleh bagian *performance*. Rekap *report briefing* diambil dari data absensi teknisi yang berasal dari website tactical.

| No | Nama TL | Job | Area | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|----|--------------------|--------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 1 | Dian Mardiyanto | Assurance | YOGYAKARTA | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | Gani Hermawanto | Assurance | YOGYAKARTA | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | Fitrika Rio Andoko | Assurance | YOGYAKARTA | Libur | ✓ | Libur | ✗ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | Cuti | Libur | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4 | Candra Kurniawan | Assurance | YOGYAKARTA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Cuti | Libur | Libur | Libur | ✓ | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | ✓ | ✓ |
| 5 | Ari Budiantoro | Assurance | YOGYAKARTA | Libur | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | Cuti | Cuti | ✓ |
| 6 | Rustanto | Assurance | YOGYAKARTA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Libur |
| 7 | Arif Setiawan | Assurance | YOGYAKARTA | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ |
| 8 | Agung Pramono | Assurance | YOGYAKARTA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | Libur |
| 9 | Ashari Bramantyo | Assurance | YOGYAKARTA | Libur | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | Libur | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ |
| 10 | Deni Setiawan | Assurance | YOGYAKARTA | Libur | Libur | ✓ | Libur | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | Libur | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur |
| 11 | Purnomo | Assurance | YOGYAKARTA | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | Libur | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ |
| 12 | Rasyid Prasetyo | Assurance | YOGYAKARTA | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ |
| 13 | Maryadi | Assurance | YOGYAKARTA | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | Libur | ✗ | Libur | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ |
| 14 | Agus Trihartanto | Assurance | YOGYAKARTA | Libur | ✓ | ✓ | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ |
| 15 | Eko Fitriyanto | Provisioning | YOGYAKARTA | Libur | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Libur | Libur | ✓ | Libur | Libur | ✓ | ✓ | ✓ |

2.2.5 Report UnderSpec (UNSPEC)

UNSPEC merupakan bentuk pengecekan layanan internet yang dilakukan oleh teknisi lapangan pada jaringan yang level angka *power* berada dibawah standar kualitas yang telah ditetapkan oleh Telkom. Layanan internet bisa dikatakan underspec ketika level angka *power* transmit dibawah -23,99 dBm. Untuk membuat report UNSPEC memerlukan 2 (dua) website, yaitu website Semesta yang digunakan untuk *tracking* saldo harian dan website Proman yang digunakan untuk mengambil data underspec.

Report unspec digunakan untuk menampilkan data *report* berupa jumlah layanan indihome yang mengalami *underspec* di setiap sektor pada masing-masing area bertujuan untuk membantu *team leader* pada masing-masing sektor untuk merencanakan perbaikan supaya mencapai target yang ditetapkan. Target underspec yaitu 0,1 pada masing-masing sektor, setiap sektor hanya boleh terjadi underspec sebanyak 0,1 dari masing-masing LIS atau jumlah pelanggan pada sektor tersebut. Berikut contoh hasil report unspec:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

SALDO TIKET UNSPEC ELANG JOWO
UPDATE DATE: 19/08/2024

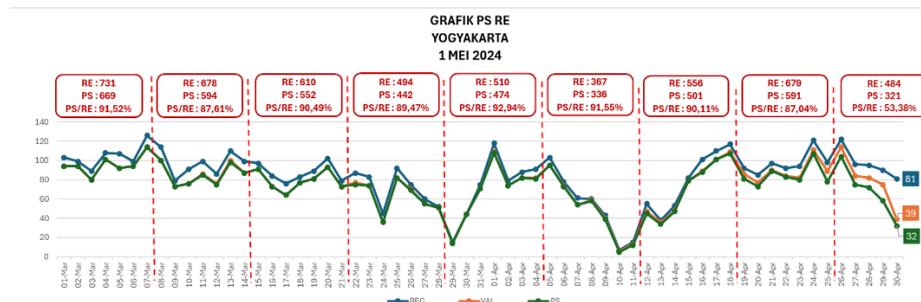
| WITEL | TEAM LEADER | SEKTOR | TGT | SALDO | | | | KURUNG | SISA SALDO | LAMA | BARU | LFT 60H |
|-------------------------|--------------------------|---|------------|------------|------------|-----------|-----------|---------------|------------|-----------|-------------|---------|
| | | | | M-1 | M | DEV | CLOSE M-1 | | | | | |
| YOGYAKARTA | CHANDRA KURNIAWAN | SEKTOR - YOGYAKARTA - BANTUL | 0.1 | 23 | 15 | 8 | 14 | MENANG | 9 | 8 | 0.07 | |
| YOGYAKARTA | AGUNG PRADONO | SEKTOR - YOGYAKARTA - PAKEM | 0.1 | 21 | 15 | 6 | 13 | MENANG | 8 | 7 | 0.08 | |
| YOGYAKARTA | GANI HERMAWANTO | SEKTOR - YOGYAKARTA - SLEMAN | 0.1 | 32 | 31 | 1 | 14 | MENANG | 13 | 13 | 0.12 | |
| YOGYAKARTA | ARI BUDIANTORO | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA BABARSARI | 0.1 | 4 | 6 | -2 | 0 | KALAH | 4 | 2 | 0.06 | |
| YOGYAKARTA | DENI SETIAWAN | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA KENTUNGAN 1 | 0.1 | 2 | 1 | 1 | 1 | MENANG | 1 | 0 | 0.01 | |
| YOGYAKARTA | ADHANI BRAMANTYO | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA KENTUNGAN 2 | 0.1 | 7 | 9 | -2 | 8 | KALAH | 2 | 7 | 0.09 | |
| YOGYAKARTA | PURNOMO | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA KOTABARU 1 | 0.1 | 12 | 7 | 5 | 8 | MENANG | 4 | 3 | 0.06 | |
| YOGYAKARTA | ICHSAN NUR CAHYADI | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA KOTABARU 2 | 0.1 | 12 | 13 | -1 | 1 | KALAH | 11 | 2 | 0.13 | |
| YOGYAKARTA | MARYADI | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA KOTABARU 3 | 0.1 | 7 | 4 | 3 | 3 | MENANG | 4 | 0 | 0.04 | |
| YOGYAKARTA | RADJO PRASEPTO | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA KOTABARU 4 | 0.1 | 4 | 3 | 1 | 3 | MENANG | 1 | 2 | 0.04 | |
| YOGYAKARTA | DAN MARYANTO | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA PUGERAN 1 | 0.1 | 7 | 5 | 2 | 4 | MENANG | 3 | 3 | 0.05 | |
| YOGYAKARTA | RUBANTO | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA PUGERAN 2 | 0.1 | 10 | 4 | 6 | 7 | MENANG | 3 | 1 | 0.04 | |
| YOGYAKARTA | ADUS TRIHARTANTO | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA PUGERAN 3 | 0.1 | 8 | 7 | -2 | 3 | KALAH | 2 | 5 | 0.12 | |
| YOGYAKARTA | PITRIKA RID ANDORO | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA PUGERAN 4 | 0.1 | 8 | 5 | 1 | 3 | MENANG | 3 | 2 | 0.07 | |
| YOGYAKARTA | MOHAMMAD ARIF SETIAWAN | SEKTOR - YOGYAKARTA - YODYA PUGERAN 5 | 0.1 | 11 | 14 | -3 | 1 | KALAH | 10 | 4 | 0.11 | |
| WITEL YOGYAKARTA | | | 0.1 | 190 | 160 | 20 | 82 | MENANG | 98 | 52 | 0.04 | |
| MAGELANG | DENI AFI N | SEKTOR - MAGELANG - KEBUMEN 1 | 0.1 | 16 | 12 | 4 | 6 | MENANG | 10 | 2 | 0.18 | |
| MAGELANG | HANDRIYANTO | SEKTOR - MAGELANG - KEBUMEN 2 | 0.1 | 8 | 7 | -1 | 6 | KALAH | 0 | 7 | 0.17 | |
| MAGELANG | SURATNO | SEKTOR - MAGELANG - MAGELANG 1 | 0.1 | 26 | 18 | 8 | 18 | MENANG | 7 | 11 | 0.11 | |
| MAGELANG | ISMAL | SEKTOR - MAGELANG - MAGELANG 2 | 0.1 | 11 | 6 | 5 | 7 | MENANG | 4 | 2 | 0.04 | |
| MAGELANG | GIGI RIKALI RP | SEKTOR - MAGELANG - MUNTLAN 1 | 0.1 | 15 | 14 | 1 | 6 | MENANG | 10 | 4 | 0.11 | |
| MAGELANG | MUFTI KHABIBULLAH | SEKTOR - MAGELANG - PURWOREJO | 0.1 | 7 | 9 | -2 | 3 | KALAH | 4 | 5 | 0.17 | |
| MAGELANG | IAN RIANAN | SEKTOR - MAGELANG - TEMANGGUNG | 0.1 | 13 | 19 | -6 | 7 | KALAH | 2 | 10 | 0.10 | |
| MAGELANG | ASHI HADI KRISNAWAN | SEKTOR - MAGELANG - WONOSOBO | 0.1 | 13 | 14 | -1 | 5 | KALAH | 8 | 6 | 0.1 | |
| WITEL MAGELANG | | | 0.1 | 107 | 99 | 8 | 58 | MENANG | 49 | 50 | 0.08 | |
| PURWOKERTO | APRILYANTO AGUNG PRADANA | SEKTOR - PURWOKERTO - AJIBARANG | 0.1 | 7 | 6 | 1 | 2 | MENANG | 5 | 1 | 0.06 | |
| PURWOKERTO | TALFIK NURDANAN | SEKTOR - PURWOKERTO - BANJARNEGARA | 0.1 | 14 | 22 | -8 | 6 | KALAH | 8 | 14 | 0.15 | |
| PURWOKERTO | ANDI HARVANTO | SEKTOR - PURWOKERTO - CLUGAP | 0.1 | 27 | 22 | 5 | 11 | MENANG | 16 | 8 | 0.11 | |
| PURWOKERTO | EKO PURWANTO | SEKTOR - PURWOKERTO - KROYA | 0.1 | 5 | 7 | -2 | 3 | KALAH | 2 | 5 | 0.04 | |
| PURWOKERTO | SAFIT EBENING | SEKTOR - PURWOKERTO - MAJENANG | 0.1 | 4 | 4 | 0 | 2 | MENANG | 2 | 2 | 0.03 | |
| PURWOKERTO | WANQUNG WICKASOHO | SEKTOR - PURWOKERTO - PURBALINGGA | 0.1 | 22 | 19 | 3 | 9 | MENANG | 13 | 6 | 0.11 | |
| PURWOKERTO | RODRIAN GILWIR PRANANTO | SEKTOR - PURWOKERTO - PURWOREJO | 0.1 | 18 | 37 | -19 | 14 | MENANG | 24 | 13 | 0.13 | |
| PURWOKERTO | DANARUATI FEBRIANI | SEKTOR - PURWOKERTO - SUKARAJA | 0.3 | 3 | 0 | 3 | 3 | MENANG | 0 | 0 | 0 | |
| WITEL PURWOKERTO | | | 0.1 | 120 | 117 | 3 | 50 | MENANG | 70 | 47 | 0.11 | |

2.2.6 Report Grafik PS RE

Report grafik PS RE merupakan kegiatan pelaporan harian yang menampilkan jumlah pelanggan register, pelanggan valid dan *completed* (PS) dalam periode tertentu (1-3 bulan). Report grafik PS RE digunakan untuk melihat tren jumlah pelanggan register, pelanggan valid dan *completed* (PS) sehingga dapat membantu *team leader* dalam menganalisis indikator PS RE sesuai dengan target yang sudah ditetapkan oleh Telkom.

| REG | VAL | PS | PS/REG |
|-------------|-------------|-------------|----------------|
| 731 | 669 | 669 | 91,52% |
| 678 | 598 | 594 | 87,61% |
| 610 | 552 | 552 | 90,49% |
| 494 | 445 | 442 | 89,47% |
| 510 | 476 | 474 | 92,94% |
| 367 | 341 | 336 | 91,55% |
| 556 | 509 | 501 | 90,11% |
| 679 | 619 | 591 | 87,04% |
| 484 | 394 | 341 | 70,45% |
| 5109 | 2264 | 2257 | 359,09% |

Gambar di atas merupakan data selfi yang sudah di akumulasi perminggu, data tersebut akan dijadikan sebagai keterangan pada grafik PS RE yang akan dibuat. Angka tersebut menunjukkan jumlah pelanggan register, pelanggan valid dan *completed* (PS). Berikut contoh hasil Report PS RE:



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3.1 POAC sebagai Fungsi Manajemen

POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) merupakan istilah fungsi manajemen yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi yang disebutnya sebelumnya. *Planning* adalah bentuk rencana bagaimana untuk mencapai tujuan organisasi. *Organizing* adalah menempatkan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi untuk melaksanakan rencana dan mencapai tujuan perusahaan. *Actuating* adalah proses mewujudkan rencana menjadi tindakan sehingga pekerjaan diselesaikan dengan cara yang memajukan tujuan organisasi. *Controlling*, artinya pemantauan, pengawasan, dan pemeriksaan untuk memastikan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan arah pencapaian tujuan.

3.1.1 Planning

Menurut Siregar (2021) *Planning* adalah proses upaya menggunakan sumber daya organisasi atau perusahaan seefisien mungkin untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Perencanaan dapat menurunkan kemungkinan adanya kesalahan dalam pengambilan keputusan, perencanaan akan melindungi organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

Kesalahan pengambilan keputusan akan berdampak negatif terhadap seberapa cepat suatu organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya. Supaya organisasi atau perusahaan mampu mengurangi potensi kesalahan, perlu dilakukan perencanaan yang matang. Kedua, keuntungan atau manfaat kebaikan. Hal ini menandakan bahwa suatu organisasi atau perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang banyak dari perencanaan yang ada saat ini berupa keberhasilan tujuan yang lebih tinggi. Hal ini sangat berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi, karena perencanaan memungkinkan untuk menggunakan sumberdaya secara bijak dan menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan pasar.

3.1.2 Organizing

Proses mengatur orang, sumber daya, tugas, dan tanggung jawab sehingga membentuk suatu organisasi yang dapat digerakkan secara keseluruhan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan merupakan definisi sederhana dari *organizing* atau pengorganisasian (Dakhi, 2016). Menentukan aktivitas yang perlu dilakukan, menugaskan kepada karyawan yang sesuai dalam kelompok, mengidentifikasi berbagai departemen, dan menjalin hubungan merupakan aspek pengorganisasian. Menetapkan peran dan struktur yang memungkinkan pekerja memahami tanggung jawab mereka adalah tujuan pengorganisasian ini. Jika manajer mempunyai kriteria yang jelas untuk diikuti saat membuat pilihan dan mengamalkan tindakan, proses pengorganisasian dapat diselesaikan dengan efektif.

3.1.3 Actuating

Dalam bahasa Indonesia, “*Actuating*” mengacu pada pengarahan. Artinya, suatu ukuran untuk memastikan bahwa setiap orang dalam kelompok bekerja keras

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

untuk mencapai tujuan yang selaras dengan tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, *actuating* berusaha mengarahkan individu untuk bekerja secara mandiri dan penuh kesadaran secara bersama-sama. Kepemimpinan yang kuat diperlukan dalam situasi ini. Menurut Siregar (2021) terdapat 4 (empat) elemen *actuating* dalam manajemen, elemen tersebut antara lain:

1. *Coordinating*
2. *Motivating*
3. *Communication*
4. *Commanding*

3.1.4 Controlling

Controlling atau pengendalian, memastikan bahwa kinerja sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Dalam menerapkannya, kinerja sebenarnya dibandingkan dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Manajer perlu memberikan respon yang tepat jika terdapat perbedaan besar antara kinerja yang dihasilkan dengan apa yang diharapkan. Meningkatkan iklan untuk mendorong penjualan merupakan salah satu contohnya. Dengan memeriksa kinerja sejauh ini, pengendalian bertujuan untuk menentukan apakah rencana awal harus diubah. Jika perubahan dianggap perlu, maka manajemen akan meninjau kembali tahap perencanaan. Dari sinilah manajer akan membuat rencana baru berdasarkan hasil kendalanya. Menurut Siregar (2021) terdapat 4 (empat) langkah dalam proses pengendalian organisasi, sebagai berikut:

1. Menetapkan Standar (*Establishing Standards*)
2. Mengukur Kinerja (*Performance Measurement*).
3. Membandingkan Kinerja Aktual dengan Standar yang Ditetapkan (*Comparison of Actual and Standar Performance*).
4. Mengambil Tindakan Perbaikan (*Taking Corrective Action*).

3.2 Sistem Informasi Manajemen

Secara teknis, sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan atau mengambil, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk membantu pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi. Selain membantu pengambilan keputusan dan pengendalian, sistem informasi juga dapat membantu manajer menganalisis masalah, memvisualisasikan masalah yang rumit, dan menciptakan proposisi untuk tindakan yang tepat.

Dari sudut pandang bisnis, sistem informasi jelas merupakan alat yang penting untuk menghasilkan nilai bagi perusahaan. Dengan memberikan manajer akses terhadap informasi yang memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik atau meningkatkan efisiensi operasional bisnis, sistem informasi memungkinkan untuk meningkatkan pendapatan atau mengurangi biaya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Transaction Processing System (TPS) membantu operasional manajemen dalam pemrosesan penggajian atau pesanan dan melacak transaksi harian yang diperlukan operasional bisnis. *Executive Support System* (ESS) untuk manajemen senior. ESS ini mengirimkan data dalam bentuk grafik, bagan dan dasbor melalui portal yang menggunakan berbagai sumber informasi internal dan eksternal.

3.2.1 Database dan Web

Sistem manajemen basis data (*Database*) adalah perangkat lunak yang membantu organisasi memusatkan data, mengelolanya secara efisien, dan memungkinkan akses data ke program aplikasi. Sistem manajemen database atau DBMS, memungkinkan beberapa sudut pandang pengguna untuk mengakses database fisik (Laudon & Laudon, 2014). DBMS bertindak sebagai perantara antara file dan program aplikasi sistem. Alat dan perangkat lunak yang diperlukan untuk memelihara, mengakses, dan mengatur data dalam *database* disediakan oleh DBMS. Basis data digunakan oleh bisnis untuk memantau operasi bisnis rutin termasuk memproses pesanan, melacak pelanggan, dan membayar gaji karyawan.

Saat ini, banyak bisnis menggunakan web untuk memberikan pelanggan dan mitra bisnis akses ke sebagian data yang disimpan dalam basis data internal perusahaan. Mengakses basis data internal dalam suatu organisasi melalui Web memiliki beberapa manfaat. Pertama, dibandingkan dengan alat kueri berpemilik, perangkat lunak browser web lebih mudah digunakan. Kedua, tidak perlu memodifikasi basis data internal untuk menggunakan antarmuka web. Membangun kembali dan memperbaiki sistem lama untuk meningkatkan akses pengguna akan memerlukan biaya yang jauh lebih besar daripada sekedar mengedepankan antarmuka web.

3.2.2 Mengelola Sumber Data

Setiap perusahaan besar atau kecil, memerlukan kebijakan informasi. Kebijakan informasi perusahaan menetapkan prosedur untuk berbagi, menyebarkan, memperoleh, mengklasifikasikan, dan investarisasi informasi. Kebijakan Informasi menetapkan protokol dan tugas, termasuk pengguna dan unit organisasi mana yang dapat bertukar informasi, di mana informasi tersebut dapat disebarluaskan, dan siapa yang bertanggung jawab untuk memperbaharui dan memeliharanya.

3.2.3 Memastikan Kualitas Data

Perusahaan dapat memastikan bahwa mereka memiliki informasi yang dibutuhkan dengan bantuan basis data dan kebijakan informasi yang dirancang dengan baik. Untuk menjamin bahwa informasi dalam basis data perusahaan akurat dan dapat dipercaya, butuh lebih banyak tindakan yang harus dilakukan.

Pemeriksaan terorganisir terhadap ketepatan dan kelengkapan data dalam sistem informasi dikenal sebagai Analisis Kualitas Data. Audit kualitas data dapat

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dilakukan dengan menanyakan pendapat pengguna tentang kualitas data, dengan survei seluruh file data atau hanya sebagian file data. Menemukan dan memperbaiki data dalam basis data yang tidak akurat, tidak lengkap atau berlebihan dikenal sebagai Pembersihan Data. Selain memperbaiki kesalahan, pembersihan data menyoroiti keseragaman di berbagai kumpulan data yang berasal dari berbagai sistem informasi.

3.2.4 Enkripsi dan Infrastruktur Kunci Publik

Untuk melindungi data digital yang disimpan, banyak perusahaan menggunakan enkripsi. Proses mengubah teks atau data biasa menjadi teks sandi yang hanya dapat dibaca oleh pengirim dan penerima yang dituju disebut Enkripsi. Data diubah menjadi teks sandi menggunakan enkripsi, yang menggunakan metode numerik rahasia yang dikenal sebagai kunci enkripsi.

Enkripsi kunci simetris dan enkripsi kunci publik adalah dua teknik enkripsi alternatif. Saat menggunakan enkripsi kunci simetris, pengirim dan penerima membuat kunci enkripsi tunggal dan mengkomunikasikannya satu sama lain, berbagi rahasia untuk menciptakan sesi internet yang aman. Teknik enkripsi simetris memiliki kelamahan yaitu pengirim dan penerima harus bertukar kunci, sehingga rentan terhadap pihak lain yang mungkin mencegat dan mendekripsi kunci tersebut. Enkripsi kunci publik adalah bentuk enkripsi yang lebih aman karena menggunakan dua kunci, pertama satu kunci bersama atau publik, kedua yaitu kunci yang sepenuhnya pribadi.

3.2.5 Meningkatkan Pengambilan Keputusan

Manajer disemua tingkatan, seperti operasional, menengah, dan senior dapat mengambil keputusan sendiri atau dalam kelompok. Perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, pengambilan keputusan dan pengendalian merupakan komponen kunci dari konsep klasik awal tentang tindakan pengelolaan.

Para manajer kini dapat melaksanakan tugas-tugas mereka dengan lebih cepat dan tepat berkat teknologi informasi, yang juga membantu mereka merespon lebih cepat terhadap perubahan dalam lingkungan perusahaan. Sistem informasi membantu peran manajer dalam alokasi sumber daya, komunikasi antar tingkat organisasi dan penyebaran informasi dengan sangat baik. Namun, sistem informasi kurang efektif dalam membantu pengambilan keputusan yang tidak terstruktur.

Dengan penggunaan model analitis yang modern, *Decision Support System* (DSS) membantu manajer dalam membuat penilaian yang berbeda dan berkembang cepat. Semua teknologi ini menawarkan analisis bisnis untuk membantu karyawan dan manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih baik.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4.1 Analisis

Dalam pelaksanaan *Performance* dan *Report* PT Telkom Akses Yogyakarta terdapat 4 (empat) inti tahapan, yaitu mengidentifikasi data, menyusun data, mengolah data dan menganalisis data. Dari 4 (empat) tahapan tersebut, ada 2 (dua) tahap yang menjadi kendala penulis dalam membuat laporan *performance*. Dua tahap tersebut diuraikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi data adalah langkah awal dalam proses pengelolaan data kinerja di Telkom Akses Yogyakarta. Proses ini melibatkan identifikasi sumber data, validasi kualitas data dan klasifikasi data. Mengklasifikasikan data atau mengelompokan data berdasarkan kategori yang relevan untuk analisis lebih lanjut, dengan menentukan filter pada dashboard seperti Regional, Witel, Unit dan Bulan.
2. Menyusun data dilakukan setelah data diidentifikasi, menyusun data dilakukan agar dapat diolah dengan efisien. Dalam menyusun data memerlukan pengumpulan data, pembersihan data dan penggabungan data. Pengumpulan data diambil dari berbagai web dan sumber yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pembersihan data yaitu menghapus atau memperbaiki data yang tidak lengkap, duplikat atau tidak konsisten.

Dalam pelaksanaan pelaporan *performance* terdapat beberapa kendala yang membuat proses pelaporan sedikit terhambat. Kendala pertama adalah kesulitan identifikasi data dalam memfilter *dashboard* pada website yang digunakan untuk mengambil data, kedua adalah kesulitan menyusun data ketika proses pengambilan data, karena perlu terhubung dengan VPN dan memerlukan OTP untuk login, serta data pada website tidak konsisten.

4.1.1 Kesulitan dalam Identifikasi Data

Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah kesulitan dalam mengidentifikasi data yang relevan saat memfilter *dashboard* pada website yang digunakan untuk pengambilan data. Kendala ini tidak hanya mempengaruhi efisiensi kerja tetapi juga keakuratan data yang dihasilkan, yang pada gilirannya dapat berdampak pada kualitas laporan kinerja yang disusun.

Website yang digunakan oleh PTTA memiliki berbagai fitur dan opsi filter yang dirancang untuk memberikan fleksibilitas dalam mengakses data. Namun, kompleksitas dari filter-filter ini seringkali membingungkan, terutama bagi penulis yang belum terbiasa dengan fungsionalitasnya. Terdapat berbagai jenis parameter yang dapat diatur, seperti jenis regional, witel, unit dan periode waktu.

4.1.2 Kesulitan dalam Mengambil Data

Masalah kedua yang dihadapi adalah kesulitan dalam mengambil data. Akses ke data sering kali dibatasi oleh akses dan kebijakan keamanan yang ketat, yang meskipun penting untuk menjaga kerahasiaan informasi, tetapi juga menghambat efisiensi kerja. Proses pengambilan data yang melibatkan permintaan formal dan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

persetujuan dari berbagai pihak menyebabkan keterlambatan dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

Dalam mengakses website perusahaan, pengguna harus menginstall aplikasi *Virtual Private Network* (VPN). Ini membutuhkan token untuk melakukan koneksi, yang seringkali memerlukan beberapa langkah autentikasi yang memakan waktu. Selain VPN, login ke website juga memerlukan *One-Time Password* (OTP).

Dampak yang ditimbulkan dari faktor yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu proses yang memakan waktu untuk mengakses data mengurangi efisiensi kerja karena harus menghabiskan waktu ekstra hanya untuk mendapatkan akses data yang diperlukan. Selain itu, data yang bukan data terbaru juga menyebabkan risiko kesalahan dalam analisis yang dapat berdampak pada keputusan manajemen.

4.2 Pembahasan

Performance PTTA bertugas memberikan laporan atas pencapaian *performance* setiap unit kerja dan kinerja karyawan kepada setiap manajer unit terkait. Laporan tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi harian, mingguan dan bulanan setiap unit agar dapat melakukan perencanaan kerja yang efektif dan efisien. Fungsi dari unit ini adalah mengawasi kinerja karyawan secara berkelanjutan melalui *key performance indicator* (KPI), menilai pencapaian kinerja berdasarkan data yang terkumpul dan menyusun laporan tentang kinerja unit kerja dan karyawan untuk disampaikan kepada manajer.

Beberapa cara yang ditempuh untuk mengantisipasi terhambatnya proses laporan antara lain; mencari lebih banyak informasi saat tahap laporan *performance*, memberitahu *team leader* untuk mengkonfirmasi data terbaru kepada divisi terkait laporan, dan menyertakan keterangan waktu terakhir data terbaru di *website* sebagai bukti bahwa data yang dilaporkan sesuai dengan tampilan terbaru di *website*.

4.2.1 Mencari Informasi Mengenai Prosedur Identifikasi Data

Pencarian informasi dengan wawancara dan diskusi dengan *team leader* untuk mendapatkan wawasan langsung tentang sistem prosedur pengelolaan dan penyaringan data dan untuk mendapat penjelasan rinci tentang bagaimana data diorganisasikan, yang akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan akurasi dan relevansi laporan *performance* yang disusun.

Cara yang kedua yang dapat ditempuh adalah dengan mencari referensi kemudian review laporan sebelumnya. Dengan mengkaji laporan *performance* sebelumnya akan memberikan gambaran mendalam tentang tahap dalam membuat laporan. Laporan yang dikaji dapat berupa laporan harian, mingguan atau bulanan yang berisi penilaian terhadap hasil kerja dan produktivitas, serta prosedur operasional standar yang menjelaskan proses dan aturan kerja yang harus diikuti.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dengan memahami isi dari laporan-laporan ini, penulis dapat mengidentifikasi pola dan tren dalam kinerja unit dan karyawan.

4.2.2 Konfirmasi Data Terbaru kepada Divisi Terkait

Konfirmasi data terbaru kepada divisi terkait dilakukan ketika data yang dibutuhkan belum data terbaru sehingga dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaporan dan keputusan yang kurang akurat. *Team leader* akan melakukan koordinasi teratur dengan divisi terkait untuk memastikan data yang diambil melalui website selalu terkini, koordinasi ini dilakukan tergantung pada kebutuhan dan frekuensi pembaruan data. *Team leader* juga akan menunjuk penanggung jawab dari setiap divisi untuk bertanggungjawab atas pembaruan dan verifikasi data.

4.2.3 Menyertakan Keterangan Waktu Real-time dari Website

Menyertakan keterangan waktu terkini data dari website adalah langkah penting untuk meningkatkan transparansi dan keakuratan informasi. Menambahkan keterangan waktu atau tanggal terakhir data diperbaharui dari setiap *dashboard* data di website perusahaan akan memberikan kejelasan kepada manajer terkait mengenai kapan data terakhir diperbaharui.

Langkah ini memberikan kejelasan dan membantu memastikan bahwa keputusan yang dibuat berdasarkan data tersebut didasarkan pada informasi yang terbaru dan akurat. Hal ini juga mengurangi risiko kesalahan yang mungkin timbul akibat penggunaan data yang bukan data terkini, serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem informasi perusahaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5.1 Kesimpulan

Unit *performance* suatu entitas sangatlah bermanfaat bagi keberlangsungan proses penilaian setiap unit lainnya suatu entitas. Terlebih jika perusahaan tersebut bergerak pada bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan yang tentunya memiliki proses kinerja yang cukup kompleks, sehingga pelaksanaan laporan *performance* yang dilakukan oleh *team leader* sangat dibutuhkan oleh entitas untuk mengambil keputusan bisnis dan mengevaluasi kinerja unit dan karyawannya. Laporan *performance* harian, mingguan, dan bulanan terhadap proses kinerja karyawan dan unit entitas dapat menjadi bahan pertimbangan manajer untuk pembuatan keputusan dimasa yang akan datang.

Laporan *performance* merupakan bentuk laporan harian, mingguan dan bulanan dari kinerja karyawan, unit, dan divisi yang ada pada Telkom Akses Yogyakarta yang digunakan oleh manajer untuk membuat keputusan dan evaluasi kedepan. Pelaksananya mencakup 4 (empat) inti tahapan, yaitu mengidentifikasi data, menyusun data, mengolah data dan menganalisis data. *Team leader* dan staf unit *performance* harus bisa memahami proses pelaporan agar tidak terjadi hambatan. Masalah mengenai kesulitan dalam mengidentifikasi data dan kesulitan dalam mengambil data selama proses pelaporan *performance* dapat diminimalisir dengan mencari lebih banyak informasi mengenai prosedur identifikasi data, konfirmasi data terbaru kepada divisi terkait dan menyertakan keterangan *real-time* dari website.

5.2 Rekomendasi

5.2.1 Bagi Telkom Akses Yogyakarta

Pemberian arahan yang jelas dan terstruktur terhadap peserta magang sebelum melaksanakan tugas yang diberikan agar peserta magang mengetahui maksud dan tujuan dari tugas yang diberikan. Terkadang peserta diberi tugas oleh *team leader* namun penjelasannya masih kurang, sehingga dalam pelaksanaan pengerjaan tugas tersebut peserta magang mengalami kebingungan dan harus menanyakan kembali hal-hal yang berkaitan dengan tugas tersebut yang membuat waktu pengerjaan tugas tidak efektif.

5.2.2 Bagi STIE YKPN

Memberikan materi mengenai laporan penilaian kinerja perusahaan kepada mahasiswa. Hal ini dikarenakan selama proses pembelajaran di kampus, mahasiswa belum sepenuhnya mendapatkan pendalaman materi mengenai penilaian kinerja perusahaan. Materi ini sangat penting bagi mahasiswa jurusan manajemen yang ingin magang atau bekerja di sebuah perusahaan pada bagian *performance*.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5.3 Refleksi Diri

Pembelajaran di perkuliahan dan dunia kerja yang sesungguhnya memiliki perbedaan. Perbedaan yang dirasakan penulis saat melaksanakan kegiatan magang di PT Telkom Akses atau PTTA adalah penyesuaian prosedur kerja di tempat magang yang sebelumnya tidak pernah diajarkan di perkuliahan. Dari perbedaan ini memberi tantangan bagi penulis untuk selalu mencari ilmu dan pengetahuan baru lewat analisis saat bekerja dan bertanya secara langsung kepada team leader dan juga rekan magang yang lainnya. Materi mengenai teori sistem informasi manajemen dan keahlian dalam menggunakan microsoft excel yang didapat di kampus merupakan landasan konsep yang digunakan oleh penulis dalam melaksanakan pekerjaan saat kegiatan magang, sehingga saat dilapangan penulis harus bisa mengembangkan konsep dari materi yang telah didapat di kampus dengan keadaan sesungguhnya.

Ilmu dan pengetahuan baru yang didapat penulis tidak hanya mengenai laporan *performance* harian, mingguan, bulanan di Telkom Akses Yogyakarta saja, melainkan pemahaman mengenai tim. Penulis harus memiliki sikap tanggung jawab pada pekerjaan yang diberikan, dan harus mampu mengelola waktu agar pekerjaannya dapat selesai tepat waktu tanpa adanya keterlambatan. Pekerjaan yang diberikan memiliki tantangan yang harus diselesaikan dengan tim, sehingga komunikasi dengan tim sangat dibutuhkan.

Penulis merasa mendapat ilmu banyak, baik ilmu tentang menggunakan aplikasi microsoft, ilmu mengenai proses laporan *performance* PTTA, hingga mendapatkan tambahan *soft skill* berupa kemampuan *public speaking*, *teamwork*, dan menumbuhkan rasa tanggung jawab saat diberikan. Besar harapan penulis agar semua ilmu dan pengetahuan yang didapat selama magang di PT Telkom Akses Yogyakarta bermanfaat bagi penulis sendiri dan juga orang lain di masa yang akan datang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Almulaiki, W. A. (2023). The Impact of Performance Management on Employee Performance. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 8(02), 22–27. <https://doi.org/10.36348/sjbms.2023.v08i02.002>
- Dakhi, Y. (2016). Implementasi POAC Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu. *Jurnal Warta Edisi* : 50, 2–5.
- Edison Siregar. (2021). *Pengantar Manajemen dan Bisnis*. Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (Jane P. (2014). *Management information systems : managing the digital firm* (Wall Stephanie, Ed.; 13th ed.). Pearson Education. www.pearson.com/uk
- Roni Febriawan, D. (2019). *Laporan Kerja Praktek PT. TELKOM AKSES YOGYAKARTA*. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/18526>