UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN * UNIKOM *

BAB III
PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

ANDALAP adalah merupakan suatu urusan yang berada dibawah Bagian Program Manajemen di PT. TELKOM yang bekerja khusus dalam mengurus laporan-laporan hasil kerja dari masing-masing dinas/ bagian yang dikumpulkan setiap periodenya baik perbulan maupun pertahun, baik untuk kebutuhan untuk pembuatan laporan KANDATEL SUKABUMI maupun untuk laporan ke DIVRE III. Dari pembuatan laporan kerja tersebut digunakan untuk melihat apakah suatu perusahaan tersebut dalam hal ini PT. TELKOM mengalami kemajuan atau kemunduran dalam melayani konsumen di bidang jasa. Maka dari itu ANDALAP sangatlah penting dalam struktur organisasi PT. TELKOM.

Seorang KAUR ANDALAP adalah seseorang yang bertanggung jawab dalam penyajian data operasional secara tepat dan akurat. Dengan mempunyai kebebasan bertindak dalam:

a. Mengoperasikan aplikasi sistem pelaporan yang terintegrasi dengan seluruh Dinas;
b. Menyajikan data operasional KANDATEL untuk kebutuhan internal maupun eksternal;
c. Membuat laporan perkembangan operasinal KANDATEL;
d. Bekerja sama dan akses keseluruh sistem informasi yang dimiliki;
e. Melaksanakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai di area yang menjadi tanggung jawab.

Dan tugas-tugas Kaur dan staf adalah:

a. Menyediakan fasilitas laporan seperti: format, direktori, sosialisasi laporan;
b. Mengumpulkan laporan;
c. Mengevaluasi dan menganalisa laporan;
d. Membuat laporan manajemen;
e. Mengirimkan laporan via email, dokumen tertulis dan mempresentasikannya;
f. Menyajikan analisa/ evaluasi laporan.

Laporan yang dimaksud adalah "PRODUK-PRODUK ANDALAP" yang dikumpulkan, disusun yang berisi dan terdiri dari:

1) SIMYAN (Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan)

Adalah suatu laporan bulanan yang memuat data performansi bisnis, pelayanan dan teknis.yang merupakan jenis laporan konvensional Telkom sejak dulu. Waktu penyusunan laporan yaitu dari tanggal 1 - 6 setiap bulannya. Dengan sumber laporan yang didapat dari database Divre III bagian sukabumi, cara pemrosesannya dengan melink dan mengkopi di Microsoft Excel. Laporan tersebut digunakan untuk internal Andalap & Dinas/Bagian lain yang memerlukan.

2) Aplikasi LAPMAN (Laporan Manajemen)

Adalah laporan Bulanan yang merupakan pertanggung jawaban Kakandatel atas pelaksanaan RMO. Laporan ini berisi realisasi, pertumbuhan dan pencapaian target RMO serta hal-hal lain yang memerlukan dukungan. Waktu penyusunannya dari tanggal 7 - 10 setiap bulannya. Dilaporkan ke DIVISI setiap

tanggal 11atau 12 dan bahan pembahasan di Rapat Perfomansi DIVISI dan teleconference. Dengan sumber laporan yang didapat dari SIMYAN, RTP dan database Divre III bagian sukabumi, cara pemrosesan yaitu Tabelarisasi, Penulisan Analisis, Cek ulang. Jenis file yang digunakan yaitu Microsoft Word (Analisis) dan Microsoft Excel (Lampiran).

3) Laporan eksekutif Bulanan

Adalah bahan presentasi bulanan berisi Performansi Kandatel yang merupakan intisari dari Laporan Manajemen. Waktu penyusunan dari tanggal 9-11 setiap bulannya. Laporan ini dikirim peserta RTP sehari sebelumnya, dan dapat digunakan untuk bahan Presentasi Kakandatel di forum Performansi DIVRE atau bahan Teleconference. Sumber informasi dari Lapman, cara pemrosesan yaitu dengan penyusunan presentasi di Power Point.

4) Bahan Rapat Tinjauan Performansi (RTP)

Adalah bahan presentasi yang digunakan dalam Rapat Tinjauan Performansi Bulanan Datel. Waktu penyusunan dari tanggal 9 - 11 setiap bulan. Sumber informasi didapat dari Lapman, SIMYAN & Hasil pembahasan Bagian KUG dengan bagian PM, cara proses penyusunan dengan pengevaluasian dan penyusunan bahan disesuaikan dengan kondisi

5) Performansi Bisnis

Adalah laporan yang terdiri dari performansi Penjualan, Cabutan, Jumlah Sambungan, Produksi Pulsa, Rate Pulsa, laporan ini digunakan untuk internal perusahaan. Waktu penyusunan dari tanggal 15- 30 setiap bulan. Sumber informasinya dari SIMYAN. Merupakan jenis file : Microsoft Excel.

6) Aplikasi Laporan

Adalah software untuk mempermudah evaluasi dan pencarian data performansi.. Yang merupkan jenis data yang sudah ada yaitu Pendapatan, Biaya, Penjualan, Cabutan, Produksi Pulsa, Rate Pulsa. Waktu penyusunan dari tanggal 15- 30 setiap bulan. Sumber informasi SIMYAN dan Laporan Keuangan, dengan jenis filenya Microsoft Access.

7) Aplikasi Potensi Daerah

Adalah merupakan software pengolahan data potensi per Desa baik alat produksi, pendapatan maupun KJM yang merupakan jenis data yang diolah seperti Data Kependudukan, potensi jaringan, jumlah tagihan per nomor, daftar tunggu dan data desa / kecamatan. Waktu pelaksanaan dari tanggal 15 - 30 setiap bulan. Sumber informasi dari Data Tagihan, Data BPS/ Bappeda, Siskamaya, Daftar Calang. Jenis file yang digunakan Microsoft Access.

8) Kandatel dalam Angka (Annual Report)

Adalah merupakan laporan tahunan Kandatel ynag memuat seluruh performansi, alat produksi, inventory, SDM, serta event-event Kandatel selama setahun. Waktu penyusunan setiap Bulan Januari - Maret 2002. Sumber informasi dari SIMYAN, LAPMAN, database Divre III bagian sukabumi dan dari data Dinas/ Bagian lainnya. Jenis file yang digunakan Microsoft Word dan Microsoft Excel.

Setelah laporan tersebut diolah, disusun dan hasilnya yaitu "Laporan Performansi Kandatel Sukabumi" yang selanjutnya digunakan dalam Rapat Performansi DIVRE III Jawa Barat.

Tujuan dan Kegunaan Laporan Performansi Kandatel Sukabumi ini adalah:

digunakan untuk melihat apakah suatu perusahaan tersebut dalam hal ini PT. TELKOM mengalami kemajuan atau kemunduran dalam melayani konsumen di bidang jasa, dan pengertian dari Performansi adalah nilai-nilai yang mencerminkan baik buruknya suatu perusahaan didalam Daerah Pelayanan Telekomunikasi Sukabumi yang terbagi dalam 4 Persfektif:

A. Financial Perspective

1. Operating Revenue

   Adalah jumlah pendapatan operasi dibandingkan dengan terget perusahaan bulan,triwulan, pertahun

2. Revenue Growth

   Adalah rata-rata pertumbuhan revenue per triwulan, semester, tahunan pada tahun berjalan

3. Profit Growth

   Adalah rata-rata pertumbuhan profit per triwulan, semester, tahunan pada tahun berjalan (pendapatan total)

4. Operating Revenue/ LIS

   Adalah pendapatan operasi perusahaan LIS dibandingkan dengan target

5. Average Collection Period

   Adalah rata-rata waktu pencarian piutang usaha dibandingkan dengan target per triwulan, semester, dan tahunan

6. Total Collection Quality/Collection Ratio

   Adalah prosentase jumlah piutang usaha yang dicairkan dibandingkan dengan target per triwulan, semester, tahunan

7. EBITDA

   Adalah jumlah EBTIDA dibandingkan dengan target per triwulan, semester, tahun sebelum dikurangi MTR (pendapatan operasi)

8. Operating Ratio

   Adalah ratio antara biaya operasi dengan pendapatan operasi dibandingkan dengan targetnya per triwulan, semester, dan tahunan

B. Customer/Market

1. Customer Result

   a. Customer Satisfaction

      Adalah nilai kepuasan pelanggan berdasarkan hasil survei yang dilakukan satu kali dalam setahun dibandingkan dengan target

   b. Customer Loyalty

      Adalah nilai loyalitas pelanggan berdasarkan hasil survei yang dilakukan satu kali dalam setahun dibandingkan dengan target

   c. On time delivery (Time to kring)

      Adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permintaan pasang baru dihitung sejak pelanggan membayar (tel 96) sampai berfungsinya sambungan baru tersebut (Kring) dibandingkan dengan target per bulan, triwulan dan tahunan.

d. TTR(Time to Repair)

Adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan gangguan terhitung sejak dideteksi di meja ukur atau pelanggan melapor (MU-4) sampai dengan berfungsinya kembali sambungan telekomunkasi tersebut dibandingkan dengan target per bulan, triwulan dan tahunan

e. Customer Gain Ratio (Sales)

Adalah jumlah sambungan telekomunikasi (termasuk WARTELUM) yang terjual (yang Kring) dibandingkan dengan target bulanan, triwulan dan tahunan

f. Customer Complaint (ggn per 1000 LIS)

g. Customer Complaint (keluhan billing per 1000 LIS)

h. Customer Complaint (PSB & Mutasi per 1000 transaksi)

i. Customer Complaint (pelayanan lain-lain per 1000 LIS)

j. Customer retention (cabutan)

Adalah jumlah cabutan LIS dalam satu periode tertentu (bulan, triwulan, tahunan) dibanding jumlah penjualan LIS (data akumulasi)

k. Product reliability (ASR local)

Adalah prosentase keberhasilan panggil telpon antar pelanggan yang tersambung didalam satu kode area yang sama

2. Product reliability (ASR SLJJ intern Divre)

Adalah prosentase keberhasilan panggil telpon antar pelanggan dengan kode area berlainan didalam wilayah satu Divre.

3. Market Result

4. Process Delivery

5. Network Performance

C. Internal Bisnis Proses

1. Performansi TQMS (Pengembangan Sistem)

   Adalah tingkat pencapaian implementasi TQMS pada periode tertentu mulai tahapan pengembangan sampai assesment

2. Innovation Rate

   Adalah rata-rata informasi yang di implementasi per unit kerja per tahun

D. Learning & Growth Perspective

1. Employee Satisfaction Index
2. Mandays Pelatihan
3. Absenteeism
4. Number of Job Rotation per employee
5. Penanganan terhadap keluhan pegawai

   Adalah perbandingan jumlah keluhan yang di tindaklanjuti tehadap total keluhan pegawai

6. GCC (PUKK)

   Adalah jumlah mitra binaan dan penyerapan dana dibandingkan dengan target.

1.2 Teknik Pelaksanaan Kerja Praktek

Tugas-tugas penulis sebagai pelaksana Kerja Praktek antara lain membantu urusan ANDALAP dalam pemasukan data dari "Produk-Produk

ANDALAP" sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya yaitu SIMYAN, Laporan Manajemen (LAPMAN), Laporan Eksekutif Bulanan, Bahan Rapat Tunjauan Perfomansi (RTP), Perfomansi Bisnis, Aplikasi Laporan, Aplikasi Potensi Daerah, dan Kandatel dalam Angka (Annual Report) kedalam "Laporan Perfomansi Kandatel Sukabumi". Data tersebut dimasukkan dalam bentuk file dengan menggunakan aplikasi – aplikasi seperti microsoft word, microsoft excel, microsoft access dan microsoft power point .

Adapun tugas-tugas tersebut adalah pemasukkan data tentang pertumbuhan dan pencapaian target RMO informasinya diperoleh dari SIMYAN, RTP, dan Data Base Divre III yang menggunakan aplikasi Microsoft Excel selain itu pemasukan data tentang penjualan, cabutan, jumlah sambungan telekomunikasi Telum dan Wartelum informasinya diperoleh dari SIMYAN yang menggunakan aplikasi microsoft excell, dan pemasukan data sambungan baru (kring), pengelompokkan data sesuai dengan kode areanya, menggunakan aplikasi microsoft access dan microsoft power point. Data tersebut sudah tersimpan dalam suatu file, namun masih dalam keadaan seadanya dan harus dilakukan edit data. Oleh karena itu penulis membuat tabel, memasukan data, dan mengelompokkan data sesuai dengan kode areanya.