

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Sebagai seorang *Vendor Management* di PT. Hipernet Indodata (HI), pekerjaan utama praktikan adalah mengelola hubungan dengan *vendor* yang terlibat dalam proses penyediaan layanan internet, mulai dari pemasangan layanan *Fiber Optic* (FION) hingga *Wireless* (AIRIN). Dalam konteks sistem *tracking dan monitoring Work Order* (WO) layanan internet, praktikan bertanggung jawab memastikan bahwa *vendor* dapat memenuhi kebutuhan teknis, waktu, dan anggaran yang telah disepakati, serta memastikan koordinasi yang efektif antara *vendor*, tim internal, dan pelanggan. Praktikan memastikan bahwa setiap tahapan pekerjaan *vendor* berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Namun, meskipun tugas praktikan cukup jelas dalam hal pengelolaan *vendor*, salah satu kendala utama yang praktikan hadapi adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) di Perusahaan belum ada standar yang jelas dan tertulis untuk proses ini. Tanpa SOP yang terstruktur, sering kali ada kebingungannya dalam mengelola pekerjaan dan tidak ada patokan yang bisa diacu ketika terjadi kendala. Misalnya, dalam situasi tertentu, seperti penundaan pekerjaan atau masalah teknis dengan *vendor*, praktikan harus mencari solusi yang kadang berbeda dari satu kasus ke kasus lain, yang akhirnya mengarah pada inkonsistensi dalam penyelesaian masalah.

Ketidakhadiran SOP ini juga membuat rencana implementasi sistem aplikasi untuk *tracking dan monitoring Work Order* menjadi tidak maksimal. Sistem aplikasi yang diusulkan nantinya bisa sangat berguna untuk mempermudah pemantauan status pekerjaan *vendor*, mulai dari penerimaan *Purchase Order* (PO), distribusi pekerjaan ke *vendor*, hingga pemasangan layanan yang telah selesai. Namun, jika proses dan aturan kerja tidak tertulis dengan jelas dalam SOP, maka sistem aplikasi tidak

akan bisa secara otomatis mengarahkan setiap langkah kerja dengan tepat. Aplikasi yang dibuat justru bisa membingungkan jika tidak ada acuan jelas mengenai siapa yang bertanggung jawab pada setiap titik dalam alur proses.

Selain itu, tanpa SOP yang jelas, komunikasi antara tim *Vendor Management*, tim internal lain seperti *Sales dan Finance Support*, serta *vendor* bisa terganggu. Hal ini sering kali mengarah pada miskomunikasi terkait tenggat waktu pemasangan, status pekerjaan, atau dokumen yang diperlukan. Kejelasan peran dan tanggung jawab pada setiap bagian dari proses sangat penting untuk memastikan kelancaran jalannya proyek. Tanpa pedoman tertulis, setiap tim mungkin memiliki interpretasi yang berbeda mengenai proses dan prosedur yang harus diikuti, yang dapat menyebabkan kebingungannya dalam kolaborasi antar tim.

Mengingat tantangan-tantangan tersebut, praktikan berinisiatif untuk merancang SOP yang dapat mengatur setiap proses dalam pengelolaan *vendor*. Dengan adanya SOP yang jelas, praktikan berharap dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi ketergantungan pada keputusan *ad-hoc* yang diambil secara improvisasi. SOP ini nantinya akan memberikan panduan bagi setiap tim yang terlibat untuk mengikuti alur yang sama, yang memudahkan integrasi dalam sistem *tracking dan monitoring Work Order* yang nantinya akan dibuatkan dalam bentuk aplikasi.

Dengan adanya SOP yang telah tersusun dengan baik, praktikan yakin bahwa sistem aplikasi yang akan diterapkan nantinya akan lebih efektif. Sistem ini dapat membantu memantau status pekerjaan *vendor* dengan lebih akurat dan terstruktur, memberikan visibilitas yang lebih baik terhadap setiap tahapan, serta mempercepat proses penyelesaian masalah apabila terjadi kendala. Oleh karena itu, perancangan SOP ini sangat penting sebagai dasar untuk membangun sistem yang lebih efisien dan efektif dalam pengelolaan *vendor* serta *monitoring Work Order*.

### 3.2 Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan kerja praktikan di PT. Hipernet Indodata berfokus pada pengelolaan hubungan dengan *vendor* serta memastikan kelancaran proses penyediaan layanan internet, baik *Fiber Optic* (FION) maupun *Wireless* (AIRIN). Praktikan bertanggung jawab untuk memantau status pekerjaan yang dilakukan oleh *vendor* dan berkoordinasi dengan tim internal seperti *Sales Support*, *Finance Support*, dan tim lainnya yang terlibat dalam proses *Work Order* (WO). Praktikan juga melakukan pemantauan terhadap pekerjaan *vendor* dan memastikan bahwa *Vendor* tersebut pekerjaannya dapat berjalan sesuai standar dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan.

Selama menjalani pelaksanaan kerja, praktikan banyak terlibat dalam proses verifikasi dokumen dan kelengkapan administrasi. Salah satu tugas utama praktikan adalah menerima *Purchase Order* (PO) yang telah disetujui dan memastikannya diteruskan ke *vendor* yang sesuai. Setelah itu, praktikan memastikan bahwa *vendor* mengerjakan pekerjaan sesuai dengan yang telah disepakati dalam PO dan memantau kemajuan proyek secara rutin. Praktikan juga harus menangani permasalahan yang muncul, baik itu dari sisi *vendor* maupun dari tim internal, untuk memastikan proses berjalan lancar tanpa hambatan.

Namun, selama pelaksanaan kerja, praktikan juga menemukan tantangan terkait belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang jelas. Hal ini seringkali membuat praktikan harus membuat keputusan secara *ad-hoc* dan terkadang menimbulkan kebingungannya dalam menyelesaikan permasalahan. Ketidakjelasan SOP ini juga memengaruhi koordinasi antar tim dan *vendor*, sehingga terkadang terjadi miskomunikasi yang berpotensi memperlambat proses kerja. Oleh karena itu, praktikan merasa penting untuk merancang SOP yang lebih sistematis dan mendetail agar seluruh proses bisa diikuti dengan jelas oleh semua pihak terkait.

Dalam menjalankan pelaksanaan kerja, praktikan juga banyak belajar mengenai pentingnya komunikasi yang baik dan transparansi dalam setiap tahapan proses. Koordinasi yang lancar antara *Vendor Management*, tim internal, dan *vendor* sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan selesai tepat waktu dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Praktikan memahami bahwa sistem aplikasi yang tepat akan sangat membantu dalam mempermudah pelacakan status pekerjaan *vendor* dan memastikan transparansi dalam setiap tahapan pengelolaan *Work Order*. Oleh karena itu, praktikan berusaha menyusun SOP yang nantinya bisa menjadi dasar untuk implementasi sistem aplikasi yang lebih efektif.

### **3.3 Rincian Tugas Bagian**

#### **3.3.1 Sales Support**

*Sales Support* memulai proses dengan menerima dan memverifikasi *Form* survei yang dikirim oleh tim *sales* untuk memahami kebutuhan pelanggan serta memastikan cakupan jaringan di lokasi pelanggan. Setelah pengecekan, jika lokasi pelanggan tercover oleh jaringan, *Sales Support* meneruskan langkah berikutnya. Tim *sales* kemudian memberikan *Form* Registrasi (FR) kepada customer untuk diisi sebagai bagian dari proses awal registrasi layanan. Setelah itu, *Form* Berlangganan (FB) diisi sebagai kelengkapan data dan menjadi dasar penghitungan harga jual dan harga modal oleh tim *Pricing*. Jika lokasi tidak tercover, proses registrasi dihentikan dan ditutup (*Closed*).

Ketika *site* tercover dan harga telah disetujui, *Sales Support* mengirimkan penawaran harga ke *sales* dan meneruskan ke *customer*. Jika *customer* menerima penawaran tersebut, mereka mengirimkan *Purchase Order* (PO) ke *Hypernet* sebagai tanda persetujuan. *Customer* juga menyerahkan berbagai dokumen seperti KTP, NPWP, dan feedback pada *Form* Berlangganan (FB) untuk melengkapi data yang dibutuhkan. *Sales Support* kemudian memvalidasi data ini dan memasukkan Informasi customer ke dalam sistem *Microsoft GP*, yang kemudian menghasilkan *Work Order* (WO) sebagai *output*.

Setelah WO terbentuk, data tersebut diverifikasi kembali oleh tim *Support & Pricing*. Orang pertama dalam tim *Pricing* bertugas memeriksa data WO yang masuk dari tim *Sales Support*, sementara Orang kedua melakukan validasi terkait layanan, kebutuhan, dan harga yang telah ditentukan. Kemudian, Orang ketiga dari tim *Financial Support* memberikan persetujuan akhir untuk memastikan semua aspek sudah terpenuhi dengan baik.

Proses berlanjut dengan Tim *Procurement* yang memproses WO untuk dipesankan kepada *vendor* terkait. Tim *Operation* menerima WO untuk melakukan penjadwalan aktivasi layanan setelah pekerjaan *vendor* selesai. Setelah aktivasi dan pekerjaan selesai, *Sales Support* membuat Berita Acara Serah Terima (BAST) dan mengirimkannya ke *customer* untuk ditandatangani sebagai bukti penyelesaian layanan. Setelah BAST ditandatangani, tim *Billing* mengaktifkan proses penagihan dan mengirimkan invoice kepada customer untuk memulai pembayaran.

### **3.3.2 Vendor Management**

*Vendor Management* (VM) memulai tugasnya dengan melakukan survei cakupan area jaringan berdasarkan permintaan dari tim *sales*. Survei ini bertujuan memastikan ketersediaan jaringan di lokasi pelanggan atau area target. Hasil survei akan menentukan apakah jaringan dapat dicover di area tersebut dan menjadi dasar untuk melanjutkan koordinasi dengan *vendor* yang tepat.

Setelah area dinyatakan layak, VM melakukan koordinasi dengan *vendor* yang memiliki kapasitas untuk mencakup area tersebut. Dalam proses ini, VM bernegosiasi harga dengan *vendor*, memastikan biaya sesuai anggaran perusahaan, serta menjadwalkan waktu pengiriman layanan yang diharapkan. Informasi terkait layanan, kapasitas, dan harga dari *vendor* ini kemudian disampaikan kepada tim *Pricing* agar dapat diolah lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan persetujuan harga.

Selanjutnya, VM memastikan *Work Order* (WO) telah mendapatkan persetujuan penuh atau *Fully Approve* sebelum diteruskan ke tim *Procurement* untuk diproses. Tim *Procurement* kemudian akan membuat *Purchase Order* (PO) dan mengirimkannya ke *vendor* terkait. Setelah PO diterbitkan, nomor PO tersebut diterima oleh VM, yang kemudian meneruskannya kepada *vendor* sebagai referensi untuk memulai pekerjaan.

Setelah pekerjaan dimulai, VM bertanggung jawab untuk melakukan *follow-up* dan memantau progres pekerjaan *vendor* agar selesai sesuai dengan timeline yang telah ditentukan. Jika pekerjaan dari *vendor* telah selesai, VM akan menutup *Work Order* (WO) dan menginformasikan kepada tim *Operation* bahwa pekerjaan aktivasi dari sisi *vendor* sudah siap. Tim *Operation* kemudian dapat melanjutkan dengan proses aktivasi atau integrasi dari sisi internal *Hypernet*.

### **3.4 Perancangan SOP Pada Sistem Tracking dan Monitoring Work Order Layanan Internet**

#### **3.4.1 Latar Belakang**

Sistem *Tracking dan Monitoring Work Order* (WO) di PT. Hipernet Indodata (HI) memiliki peran penting dalam memastikan proses layanan internet yang lancar dan efisien. SOP ini dirancang untuk memberikan pedoman yang jelas dalam pengelolaan WO, mulai dari permintaan layanan hingga penyelesaian pekerjaan. Dengan SOP ini, diharapkan dapat dicapai peningkatan efisiensi, akurasi, dan transparansi di setiap tahap proses, serta memudahkan pemantauan dan pelaporan kinerja.

#### **3.4.2 Tujuan**

SOP ini bertujuan untuk:

1. Mengatur alur kerja yang jelas dalam proses pengelolaan *Work Order* untuk layanan internet.
2. Memastikan keterlaksanaan standar yang konsisten dalam setiap tahap *tracking dan monitoring* WO.

3. Mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan koordinasi antar tim melalui alur kerja yang terstruktur.
4. Memberikan panduan dalam penggunaan sistem serta peran masing-masing tim dalam mendukung kesuksesan proyek dan layanan pelanggan.

### 3.4.3 Definisi

1. **Work Order (WO)**  
Instruksi resmi yang dikeluarkan untuk melakukan pekerjaan atau layanan, dalam hal ini terkait dengan pemasangan layanan internet.
2. **Suvei Coverage**  
Proses pengecekan jangkauan layanan FION (*Fiber Optic*) atau AIRIN (*Wireless*) di area pelanggan.
3. **Sales Support**  
Departemen yang bertugas memverifikasi dokumen, membuka WO, dan memproses pesanan layanan hingga siap untuk dieksekusi.
4. **Finance Support**  
Tim yang bertanggung jawab untuk memverifikasi dokumen finansial, seperti *Term of Payment* (TOP) dan dokumen pendukung lainnya.
5. **Pricing**  
Tim yang melakukan verifikasi kalkulasi biaya sesuai BOQ (*Bill of Quantities*) dan melakukan persetujuan akhir.
6. **Freshdesk**  
Sistem yang digunakan untuk memonitor pengelolaan layanan dan pengiriman *work order* ke tim terkait. (*Operation atau ND Team*)
7. **BAST**  
Berita Acara Serah Terima, dokumen yang menandakan penyelesaian pekerjaan dan siap untuk ditagihkan kepada pelanggan.

#### 3.4.4 Daftar Istilah/Singkatan

- **FION:** *Fiber Optic*
- **AIRIN:** *Wireless*
- **PO:** *Purchase Order*
- **BOQ:** *Bill of Quantities*
- **WO:** *Work Order*
- **TOP:** *Term of Payment*
- **Recurring:** Biaya yang berkelanjutan (misal: prabayar biaya bulanan)
- **ND:** *Network Delivery*
- **BAST:** Berita Acara Serah Terima
- **FB:** *Form Berlangganan*
- **FR:** *Form Registrasi*

#### 3.4.5 Prosedur

Prosedur adalah serangkaian langkah atau tahapan yang terstruktur untuk menyelesaikan suatu tugas atau mencapai tujuan tertentu. Prosedur memberikan panduan yang jelas tentang apa yang harus dilakukan, oleh siapa, kapan, dan bagaimana melakukannya. Dengan adanya prosedur, setiap individu atau tim dapat mengikuti langkah-langkah yang sama, sehingga proses kerja menjadi lebih teratur dan hasil yang diinginkan dapat tercapai dengan konsisten.

Dalam sebuah organisasi, prosedur berfungsi sebagai panduan operasional yang membantu memastikan semua aktivitas berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Prosedur membantu mengurangi kebingungan dan kesalahan karena setiap anggota tim memiliki acuan yang sama. Selain itu, prosedur juga memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja, karena proses yang telah ditetapkan dapat dipantau dan dinilai efektivitasnya.

Ada berbagai jenis prosedur yang diterapkan dalam organisasi, tergantung pada tujuan dan bidang operasionalnya.



Misalnya, Prosedur Operasional Standar (SOP) adalah panduan untuk kegiatan rutin seperti pengadaan barang atau layanan pelanggan. Ada juga prosedur darurat yang digunakan saat terjadi situasi kritis, seperti kebakaran atau bencana alam. Setiap jenis prosedur memiliki tujuan dan cara pelaksanaan yang berbeda, disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

#### **3.4.5.1. Inisiasi Survei Coverage**

1. *Sales* mengisi *Form Suvei Coverage* untuk mengecek apakah area pelanggan dapat dilayani dengan FION (*Fiber Optic*) atau AIRIN (*Wireless*).
2. Informasi pelanggan, kebutuhan layanan dan area yang diinginkan dicatat dalam *Form*.
3. *Vendor Management* melakukan pengecekan cakupan layanan berdasarkan data yang dimasukkan, menanyakan ke *vendor*, apakah permintaan tersebut dapat dilayani atau tidak.
4. *Sales* menerima hasil pengecekan untuk menentukan langkah selanjutnya.
5. Jika area tercakup, *Sales* melanjutkan ke tahap pengumpulan dokumen.
6. Jika area tidak tercakup, permintaan tidak bisa dilayani.

#### **3.4.5.2. Pengiriman Dokumen Ke Sales Support**

1. Setelah area dinyatakan tercakup, *Sales* mengumpulkan dokumen-dokumen seperti *Form Berlangganan*, *Form Registrasi*, KTP, NPWP dan BOQ.
2. *Sales* mengirimkan dokumen tersebut ke tim *Sales Support* melalui email atau sistem terpusat.
3. *Sales Support* menerima dokumen dan mengorganisirnya untuk verifikasi.
4. *Sales* mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterima oleh *Sales Support*.
5. Dokumen siap untuk tahap verifikasi lebih lanjut.

#### **3.4.5.3. Verifikasi Dokumen Oleh Sales Support**

1. *Sales Support* memeriksa kelengkapan dan keakuratan dokumen yang dikirimkan *Sales*.
2. Jika ada kekurangan atau ketidaksesuaian, *Sales Support* menghubungi *Sales* untuk melakukan revisi.
3. *Sales* melakukan perbaikan sesuai instruksi hingga dokumen memenuhi standar.
4. Dokumen yang sudah sesuai akan dilanjutkan ke tahap berikutnya.
5. *Sales Support* mempersiapkan dokumen lengkap untuk pembuatan WO.

#### **3.4.5.4. Pembuatan dan Pengiriman WO ke Sistem**

1. *Sales Support* membuat *Work Order* (WO) berdasarkan dokumen yang telah lengkap.
2. WO diunggah ke sistem, dan nomor WO diterbitkan serta disampaikan kepada *Sales*.
3. Tim terkait diberitahukan tentang nomor WO untuk proses lanjutan.
4. Nomor WO disimpan sebagai referensi oleh tim terkait.
5. WO siap diproses oleh tim *Finance Support*.

#### **3.4.5.5. Pemeriksaan dan Persetujuan oleh Finance Support**

1. WO masuk ke sistem Microsoft GP dan diperiksa oleh tim *Finance Support*.
2. Tim *Finance* memverifikasi dokumen terkait ketentuan pembayaran dan persetujuan internal (terutama untuk proyek besar).
3. Jika ada persyaratan tambahan, *Finance Support* meminta kelengkapan lebih lanjut dari *Sales*.
4. *Finance Support* memastikan semua persyaratan finansial terpenuhi.
5. Jika persyaratan terpenuhi, WO disetujui dan dilanjutkan.

#### **3.4.5.6. Konfirmasi Pembayaran dan *Approval* oleh *Finance Support***

1. Tim *Finance Support* menunggu pembayaran down payment (DP) dari pelanggan.
2. *Setelah DP diterima, Finance Support memberikan persetujuan pada WO.*
3. Untuk layanan *Recurring*, *Finance Support* memberikan persetujuan pada WO.
4. Jika sudah sesuai, *Finance Support* memberikan persetujuan akhir pada WO.
5. WO dengan persetujuan final dikirim ke *Freshdesk Operation Support*.

#### **3.4.5.7. Pemeriksaan oleh tim *Pricing***

1. Tim *Pricing* menerima WO yang sudah disetujui oleh *Finance Support*.
2. *Pricing* melakukan pengecekan pada kalkulasi dan BOQ untuk memastikan keakuratan biaya.
3. Jika terdapat ketidaksesuaian, *Pricing* meminta *Vendor-Mitra* memberikan harga terbaik.
4. Jika persyaratan terpenuhi, WO disetujui dan dilanjutkan.

#### **3.4.5.8. Koordinasi *Vendor* dan *Monitoring***

1. *Vendor Management* menerima PO dan memilih *vendor* yang sesuai untuk proses instalasi.
2. *Vendor Management* berkoordinasi dengan *vendor* untuk memastikan pekerjaan berjalan sesuai jadwal.
3. Tim ini juga menjaga komunikasi dengan *Sales* dan pelanggan mengenai perkembangan proyek.
4. Setiap kendala atau perubahan di lapangan diinformasikan kepada tim terkait.
5. Proses pemasangan dimonitor secara ketat hingga selesai.

#### **3.4.5.9. Pindah Ke Sistem *Freshdesk***

1. *Setelah final approve, WO diunggah ke sistem Freshdesk.*
2. Tim *Operation Support* meneruskan WO ke tim *Network Delivery (ND)* untuk persiapan instalasi.

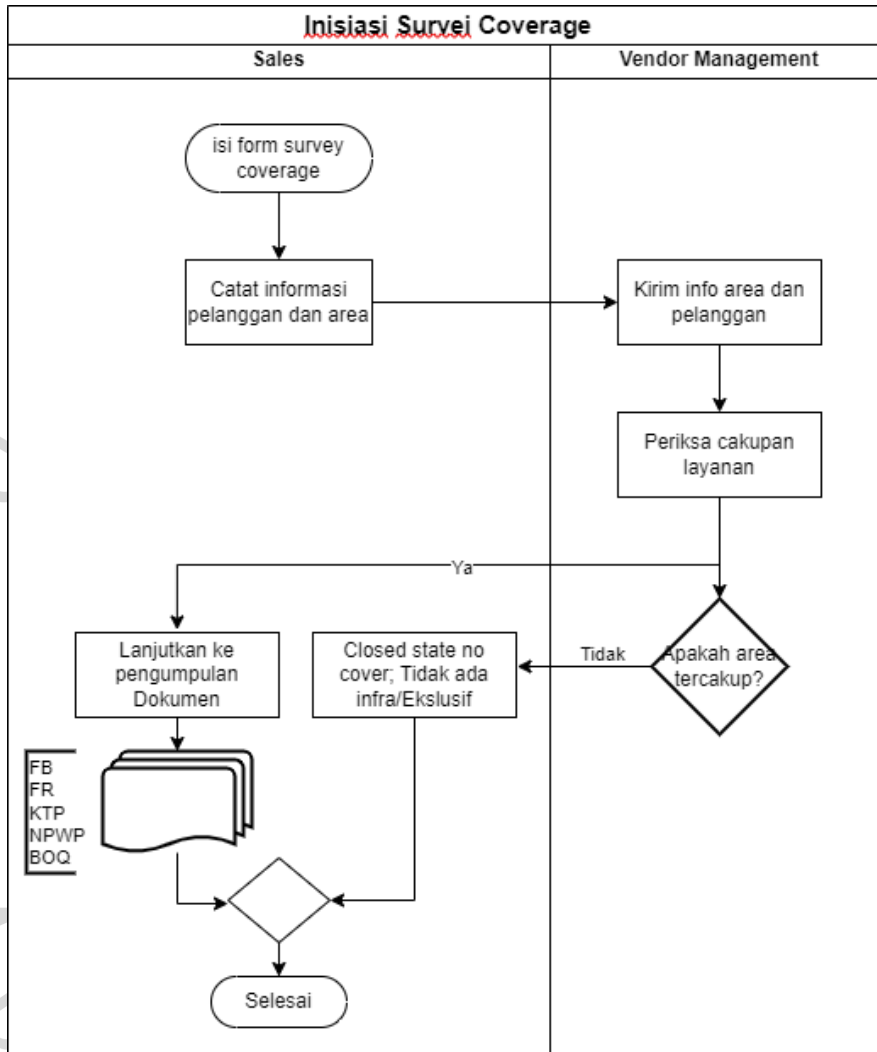
3. Tim *Procurement* mulai memproses PO berdasarkan WO yang telah disetujui.
4. Untuk layanan AIRIN, WO diteruskan langsung ke penanggung jawab yang sesuai.
5. Tim ND bersiap untuk melakukan instalasi di lokasi pelanggan.

#### **3.4.5.10. Penyelesaian Pemasangan dan Penerbitan BAST**

1. Setelah instalasi selesai, *Sales Support* menyiapkan dokumen Berita Acara Serah Terima (BAST).
2. BAST diserahkan kepada pelanggan untuk diperiksa dan ditandatangani.
3. Setelah ditandatangani, BAST dikembalikan ke *Sales Support* sebagai bukti penyelesaian layanan.
4. Dokumen BAST disimpan sebagai arsip.
5. *Sales Support* mengonfirmasi bahwa instalasi telah selesai dan disetujui.

### 3.4.6 Diagram Alir

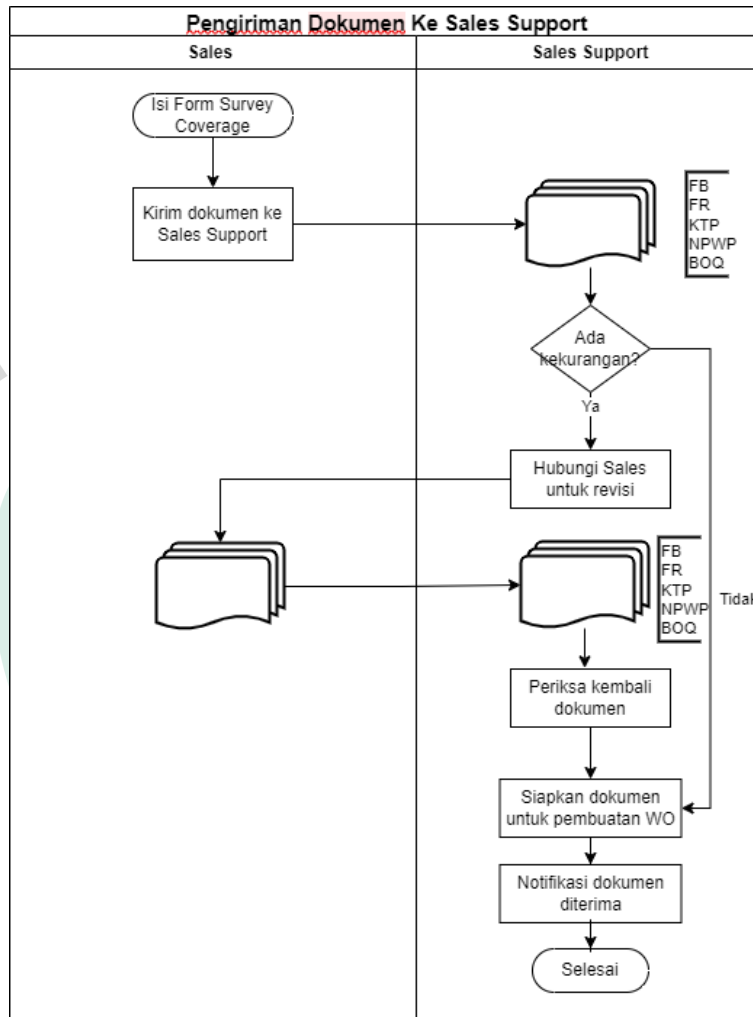
#### 3.4.6.1 Inisiasi Suvei Coverage



Gambar 3.1 Inisiasi Suvei Coverage

Diagram Alir (*Flowchart*) tersebut menunjukkan proses inisiasi survei cakupan layanan. Proses dimulai dari pihak *sales* yang mengisi formulir survei *coverage* dan mencatat Informasi pelanggan serta area terkait. Informasi tersebut kemudian dikirim ke sistem cakupan layanan untuk memeriksa apakah area tersebut termasuk dalam cakupan layanan. Jika area tercakup, proses dilanjutkan ke tahap pengumpulan dokumen. Jika area tidak tercakup, proses tetap mengarah ke tahap pengumpulan dokumen, dengan kemungkinan prosedur berbeda. Proses berakhir setelah semua tahapan selesai.

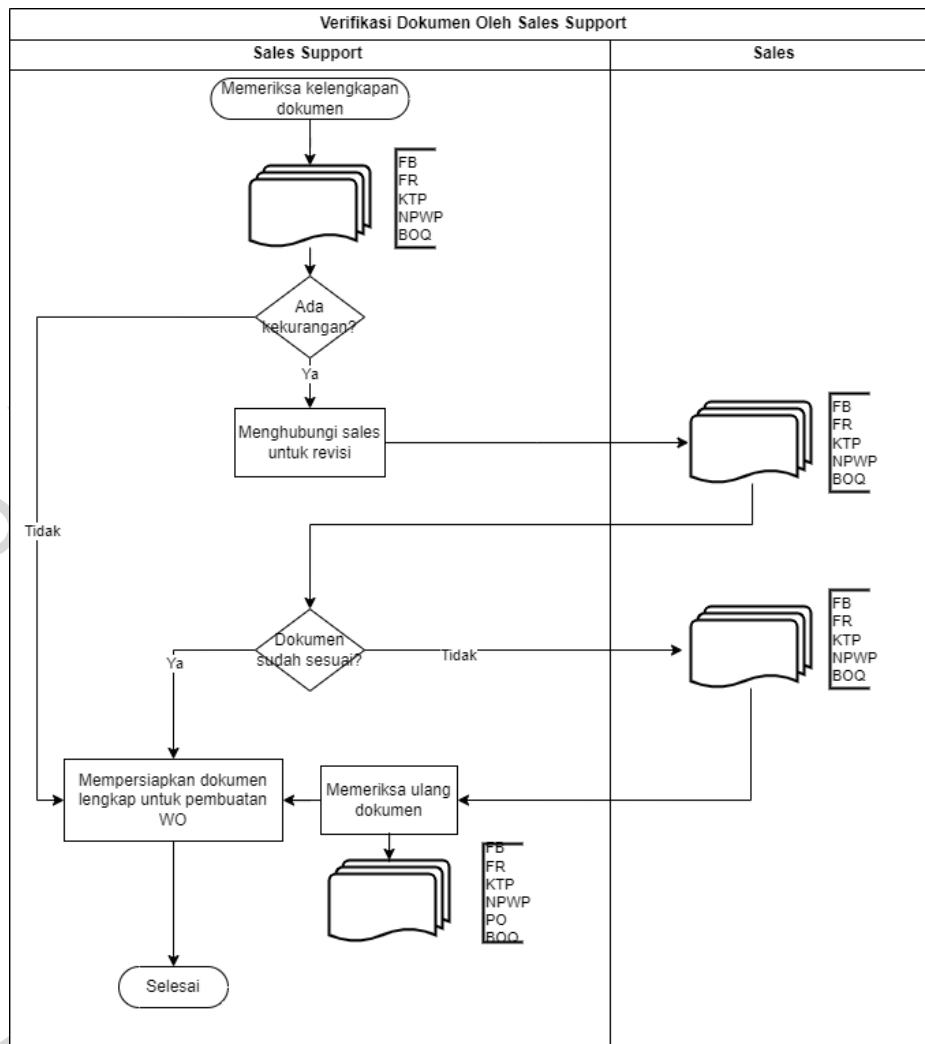
### 3.4.6.2 Pengiriman Dokumen Ke Sales Support



Gambar 3.2 Pengiriman Dokumen Ke Sales Support

Diagram Alir (*Flowchart*) tersebut menjelaskan proses pengiriman dokumen dari tim *sales* ke tim *sales support*. Proses dimulai dengan pengisian Formulir survei *coverage* oleh *sales* dan pengumpulan dokumen yang diperlukan. Dokumen tersebut kemudian dikirim ke *sales support* untuk diverifikasi. Jika ditemukan kekurangan dalam dokumen, *sales support* akan menghubungi tim *sales* untuk melakukan *revisi*. Setelah diperbaiki, dokumen dikirim kembali dan diperiksa ulang oleh *sales support*. Jika dokumen sudah lengkap, dokumen disiapkan untuk pembuatan *Work Order* (WO) dan notifikasi diterima untuk menyelesaikan proses.

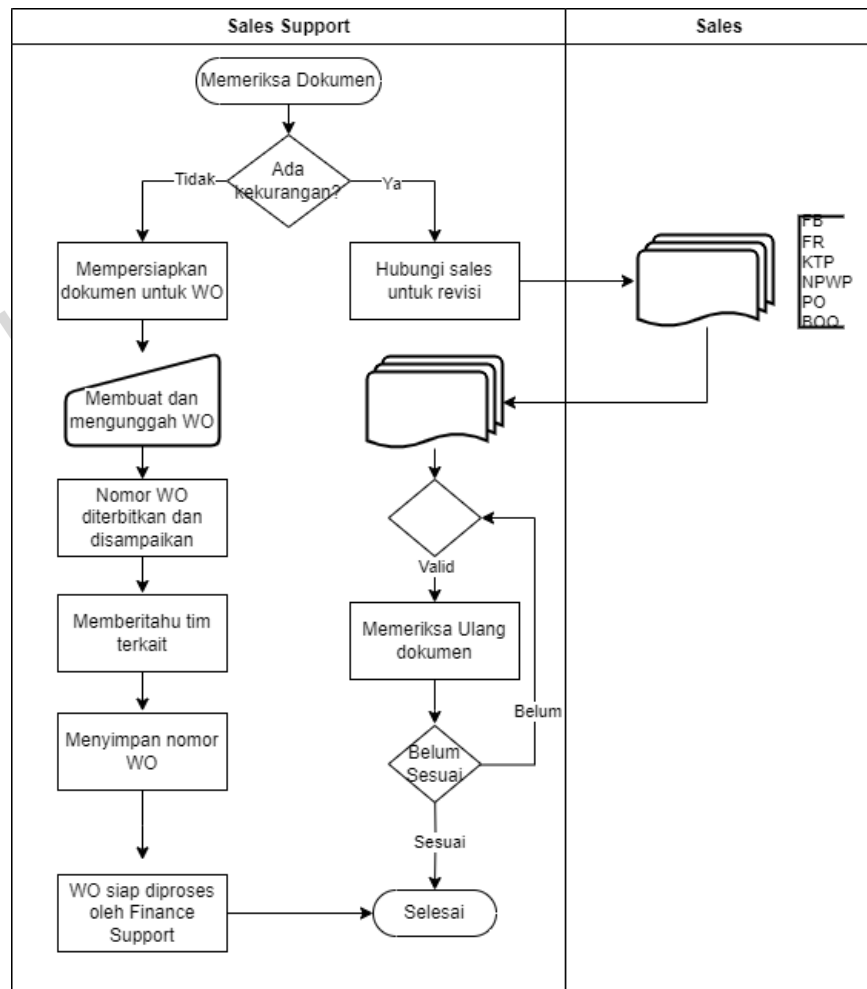
### 3.4.6.3 Verifikasi Dokumen Oleh Sales Support



Gambar 3.3 Verifikasi Dokumen Oleh Sales Support

Diagram Alir (*Flowchart*) tersebut menjelaskan proses verifikasi dokumen oleh tim *sales support*. Proses dimulai dengan memeriksa kelengkapan dokumen. Jika terdapat kekurangan, tim *sales support* akan menghubungi tim *sales* untuk melakukan revisi sesuai instruksi. Setelah revisi dilakukan, dokumen diperiksa ulang oleh *sales support*. Jika dokumen belum sesuai, proses perbaikan dan verifikasi akan diulang hingga dokumen memenuhi standar. Ketika dokumen telah sesuai, *sales support* mempersiapkan dokumen lengkap untuk pembuatan *Work Order* (WO), dan proses dinyatakan selesai.

### 3.4.6.4 Pembuatan dan Pengiriman WO ke Sistem

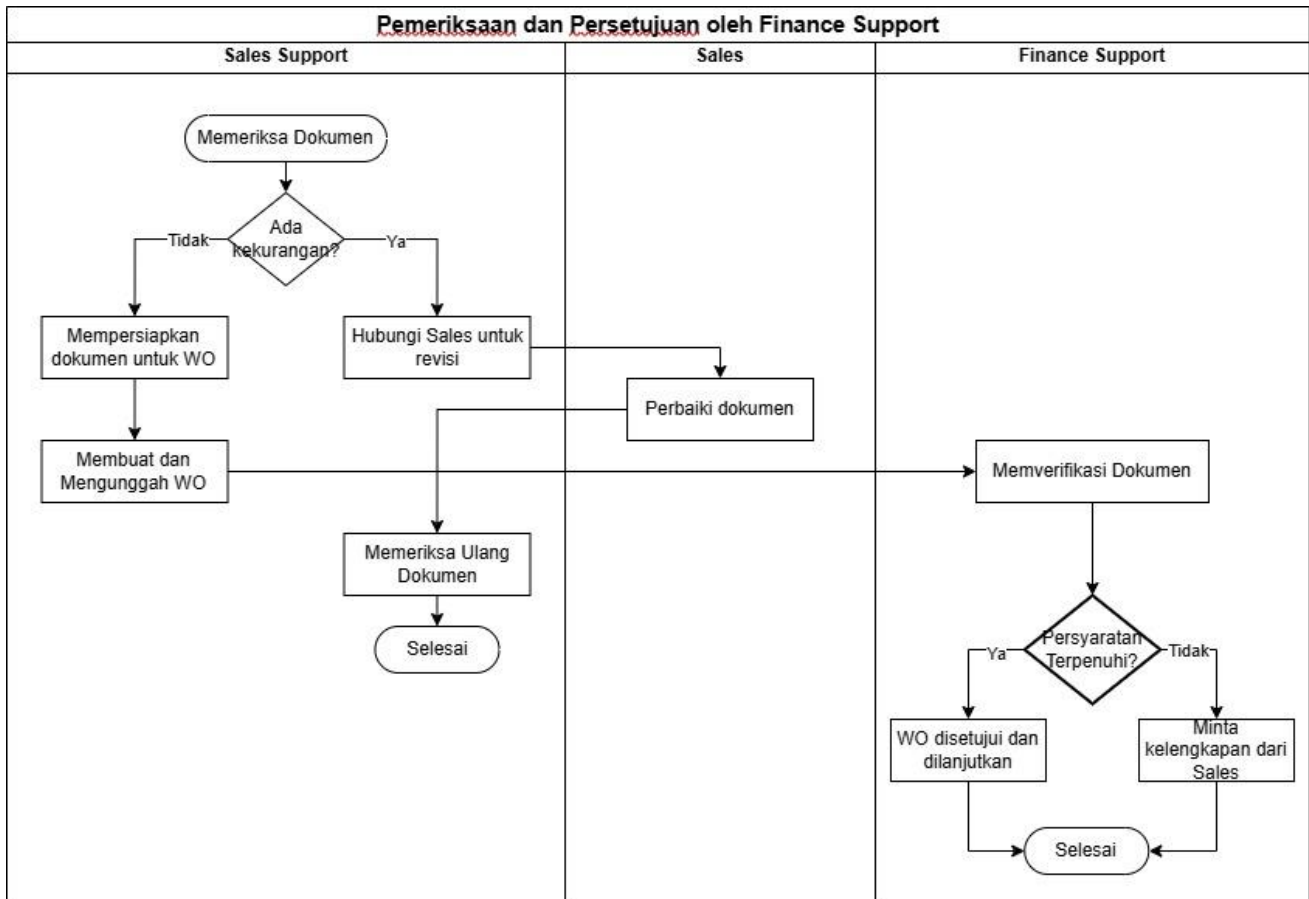


Gambar 3.4 Pembuatan dan Pengiriman WO ke Sistem

Diagram Alir (*Flowchart*) tersebut adalah proses pembuatan dan pengiriman *Work Order* (WO) ke sistem, yang melibatkan tim *Sales Support* dan *Sales*. Proses dimulai dengan pemeriksaan dokumen oleh *Sales Support*. Jika ada kekurangan, dokumen dikembalikan ke tim *Sales* untuk revisi. Setelah revisi selesai, dokumen diperiksa ulang. Jika dokumen *valid* dan sesuai, WO dibuat, diunggah, dan nomor WO diterbitkan serta disampaikan kepada tim terkait. Nomor WO kemudian disimpan, dan WO siap diproses oleh tim *Finance Support*. Jika dokumen tidak sesuai, proses berlanjut hingga dokumen memenuhi persyaratan.



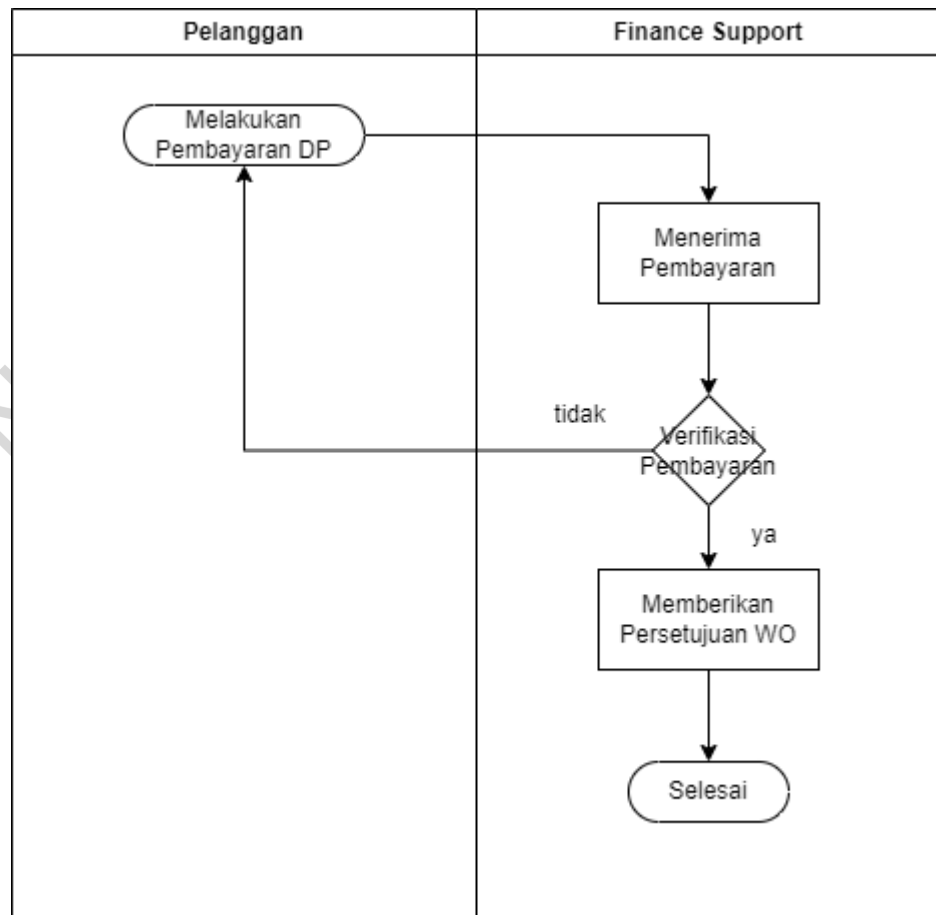
### 3.4.6.5 Pemeriksaan dan Persetujuan oleh *Finance Support*



Gambar 3.5 Pemeriksaan dan Persetujuan oleh *Finance Support*

Diagram Alir (*Flowchart*) ini menggambarkan proses pengecekan dan persetujuan dokumen yang melibatkan *Sales Support*, *Sales*, dan *Finance Support*. Proses dimulai dengan *Sales Support* yang memeriksa dokumen; jika ada kekurangan, dokumen dikembalikan ke tim *Sales* untuk direvisi. Setelah diperbaiki, dokumen diperiksa ulang oleh *Sales Support* dan jika sudah lengkap, mereka membuat dan mengunggah Work Order (WO). Dokumen yang telah diunggah kemudian diverifikasi oleh *Finance Support*. Jika semua persyaratan terpenuhi, WO disetujui dan proses dilanjutkan. Namun, jika ada persyaratan yang kurang, *Finance Support* akan meminta *Sales* untuk melengkapi dokumen sebelum memberikan persetujuan akhir.

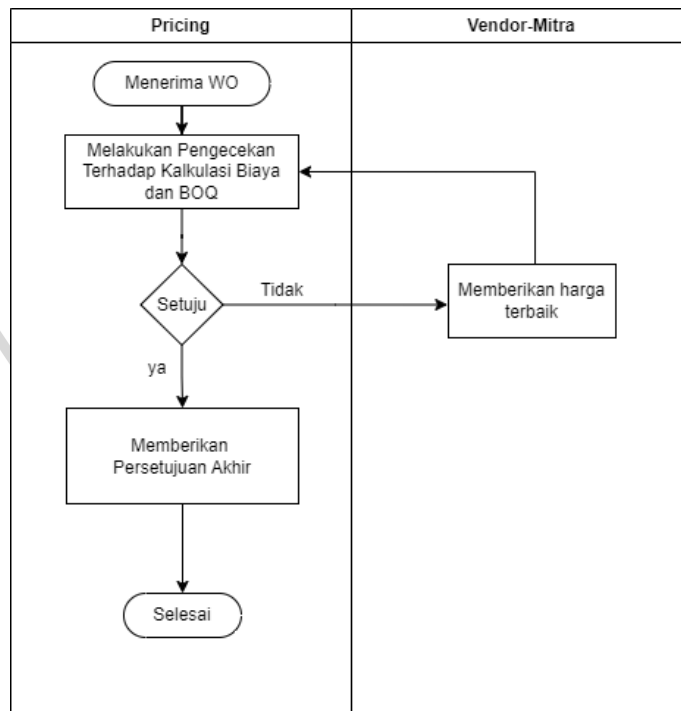
### 3.4.6.6 Konfirmasi Pembayaran dan *Approval* oleh *Finance Support*



Gambar 3.6 Konfirmasi Pembayaran dan *Approval* oleh *Finance Support*

Diagram Alir (*Flowchart*) tersebut menggambarkan alur proses pembayaran *Down Payment* (DP) dan persetujuan *Work Order* (WO). Proses dimulai dari pelanggan yang melakukan pembayaran DP, yang kemudian diterima oleh tim *Finance Support*. Setelah itu, pembayaran diverifikasi. Jika verifikasi berhasil, tim *Finance Support* memberikan persetujuan untuk WO dan proses selesai. Jika pembayaran tidak *valid*, pelanggan diminta untuk mengulangi pembayaran.

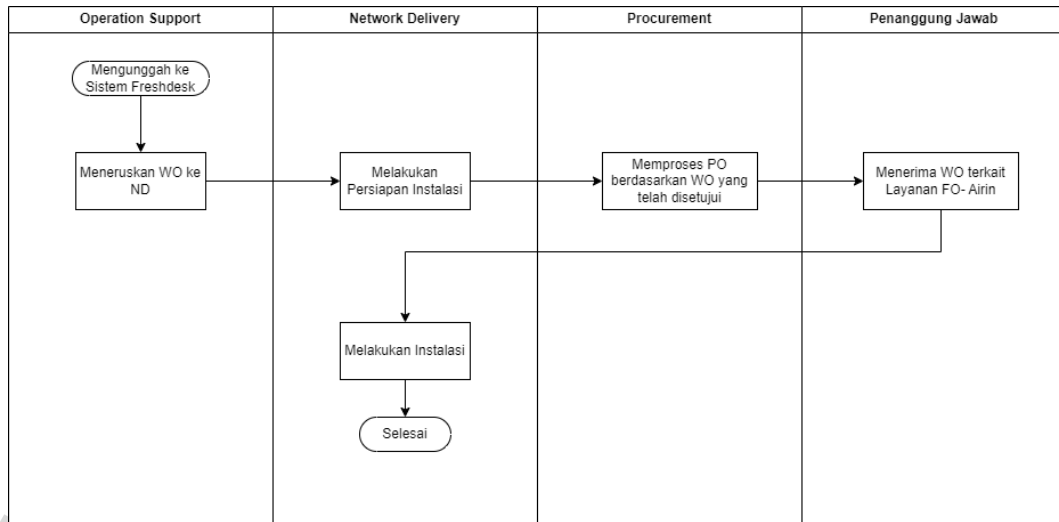
### 3.4.6.7 Pemeriksaan oleh tim Pricing



Gambar 3.7 Pemeriksaan oleh tim pricing

Diagram Alir (*Flowchart*) ini menggambarkan proses persetujuan biaya yang melibatkan *Pricing* dengan *Vendor-Mitra*. Proses ini dimulai ketika team *Pricing* menerima *Work Order* (WO) atau permintaan kerja. Setelah menerima WO, departemen *Pricing* akan melakukan pengecekan terhadap kalkulasi biaya dan *Bill of Quantity* (BOQ) yang tercantum dalam WO tersebut. Jika hasil pengecekan menunjukkan bahwa kalkulasi biaya dan BOQ sudah sesuai, maka departemen *Pricing* akan memberikan persetujuan. Namun, jika terdapat ketidaksesuaian atau kesalahan, maka akan meminta harga terbaik ke *vendor* untuk dilakukan revisi harga. *Vendor* kemudian memberikan harga terbaik ke team pricing. Proses ini akan berulang hingga semua pihak menyetujui kalkulasi biaya yang telah ditetapkan. Setelah mendapatkan persetujuan akhir, proses tersebut dapat dianggap selesai.

### 3.4.6.8 Pemeriksaan dan Persetujuan oleh *Finance Support*



Gambar 3.8 Pemeriksaan dan Persetujuan oleh *Finance Support*

Diagram Alir (*Flowchart*) tersebut menunjukkan proses alur kerja (WO) mulai dari *Operation Support* hingga selesai. Pertama, *Operation Support* mengunggah WO ke sistem *Freshdesk* dan meneruskannya ke tim *Network Delivery* (ND). Tim ND melakukan persiapan instalasi dan melanjutkan ke proses instalasi hingga selesai. Di sisi lain, *Procurement* memproses *Purchase Order* (PO) berdasarkan WO yang telah disetujui, dan penanggung jawab menerima WO terkait layanan tertentu, seperti Airin, untuk mendukung proses ini. Semua langkah bertujuan memastikan kelancaran instalasi dan layanan terkait.

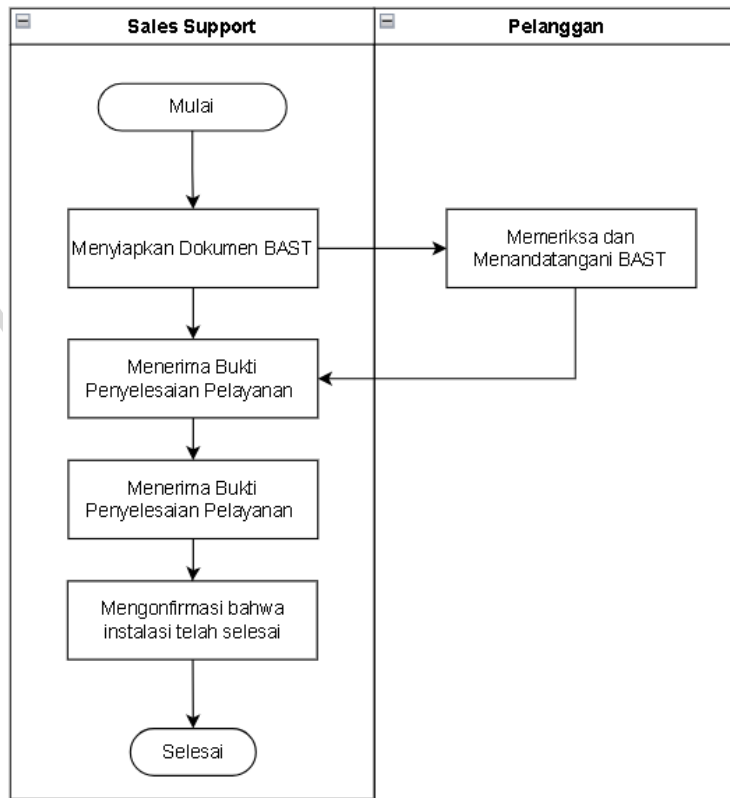
### 3.4.6.9 Pindah Ke Sistem Freshdesk



Gambar 3.9 Pindah Ke Sistem Freshdesk

Diagram Alir (*Flowchart*) alur ini menggambarkan proses pengelolaan *vendor* dari awal hingga akhir dalam suatu proyek. Proses ini dimulai ketika departemen *Vendor Management* menerima permintaan pembelian atau *Purchase Order* (PO). Setelah itu, tim akan melakukan seleksi terhadap *vendor* yang dianggap paling sesuai untuk memenuhi kebutuhan proyek. Setelah *vendor* terpilih, dilakukan koordinasi yang intensif antara *Vendor Management* dengan *vendor* terkait pelaksanaan pekerjaan. Selama proses pengerjaan, tim *Sales* akan terus berkomunikasi dengan pelanggan untuk memberikan Informasi terbaru mengenai perkembangan proyek. *Vendor* yang telah terpilih akan melaksanakan tugasnya sesuai dengan *timeline* yang telah ditentukan. Apabila terdapat kendala atau masalah selama proses pelaksanaan, tim *Vendor Management* akan segera melakukan pemantauan dan pelaporan. Proses ini akan terus berlanjut hingga proyek selesai.

### 3.4.6.10 Penyelesaian Pemasangan dan Penerbitan BAST

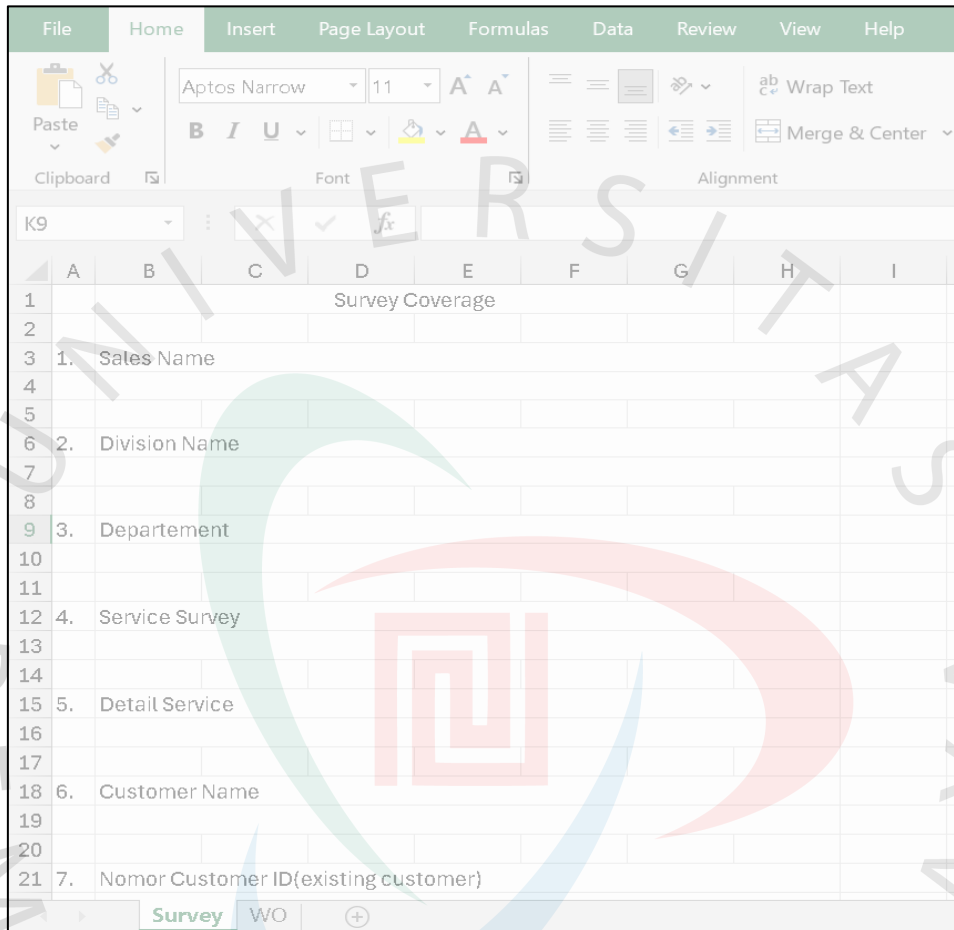


Gambar 3.10 Penyelesaian Pemasangan dan Penerbitan BAST

Diagram Alir (*Flowchart*) ini menggambarkan proses penyelesaian layanan dan penerbitan Berita Acara Serah Terima (BAST) antara *Sales Support* dan Pelanggan. Proses ini dimulai ketika *Sales Support* menyiapkan dokumen BAST. Dokumen ini kemudian diserahkan kepada Pelanggan untuk diperiksa dan ditandatangani sebagai tanda persetujuan bahwa layanan yang telah diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Setelah Pelanggan menandatangani BAST, mereka akan memberikan bukti penyelesaian layanan kepada *Sales Support*. Bukti ini bisa berupa tanda terima atau dokumen lain yang menunjukkan bahwa layanan telah selesai dilaksanakan. *Sales Support* kemudian akan menerima bukti tersebut dan melakukan konfirmasi bahwa instalasi telah selesai. Dengan demikian, proses penyelesaian layanan dan penerbitan BAST dapat dinyatakan selesai.

### 3.4.7 Dokumen Terkait

#### 1. Form Suvei Coverage



Gambar 3.11 Form Suvei Coverage

Lembar kerja *Excel Suvei Coverage* ini digunakan untuk mencatat hasil survei yang dilakukan oleh tim *sales* terkait layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Kolom *Sales Name* mencatat nama *sales* yang bertanggung jawab atas survei, sementara *Division Name* dan *Department* menunjukkan divisi dan departemen yang melakukan survei. Bagian *Service Suvei* dan *Detail Service* digunakan untuk mengidentifikasi jenis layanan yang disurvei beserta rincian spesifiknya. Data pelanggan dicatat dalam kolom *Customer Name* dan *Customer ID* untuk pelanggan yang sudah terdaftar, sehingga memudahkan pelacakan dan identifikasi. Setiap entri diberi nomor untuk mempermudah pengisian dan pencarian data dalam lembar kerja, membantu tim dalam mengelola dan menganalisis hasil survei secara efektif.

## 2. Berita Acara Serah Terima (BAST)



an **XL AXIATA** company

PT Hipernet Indodata  
Jl Makaliwe Raya no 24-24a, Grogol, Jakarta - 11450  
Tel. 02129393939  
Email: finance@hipernet.co.id

---

**Berita Acara Serah Terima / Aktivasi**

BAST Number :  
Customer ID :  
Customer Name :  
Installation Address :  
Subscription ID :

**SERVICE INFORMATION**

Closed Work Order Number	Installation ID	Item Number	Item Description	INT	IIX	UOM	Qty
						MONTH	1.00

**BILLING INFORMATION**

Billing Start Date :  
Contract Period : /01/2024 s/d /12/2024  
Currency ID : IDR

---

**Pernyataan Pelanggan Customer Statement:**

- Dengan Berita Acara ini, Saya menyatakan bahwa PT Hipernet Indodata telah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan detail pekerjaan diatas dengan baik dan layanan telah aktif.  
*With this Minutes, I state that PT Hipernet Indodata has completed the work with the details of the work above and the services has been active.*
- Saya akan memenuhi kewajiban saya melunasi setiap tagihan yang dikirimkan oleh PT Hipernet Indodata sesuai dengan layanan yang saya pilih  
*I will fulfill to pay off any billing from PT Hipernet Indodata according the service I selected*
- Dengan menandatangani Berita Acara ini, saya menyatakan bahwa seluruh data yang diberikan di sini adalah benar dan kami sepakat mematuhi ketentuan dan syarat-syarat berlangganan yang akan dicantumkan dalam kesepakatan antara Pelanggan dan PT Hipernet Indodata  
*By signing this Minutes, I declare that all data provided herein are true and we agree to abide by the term and condition of subscription which will to be concluded into Service Agreement between customer with PT Hipernet Indodata*
- Dalam hal setelah Berita Acara ini dikirimkan namun tidak ditandatangani oleh Pelanggan dalam jangka waktu 5 (lima) hari sejak dikirimkan, maka Pelanggan menyatakan telah menyetujui Berita Acara yang dikirimkan dan proses penagihan akan dilakukan.  
*In the event that after this Minutes are sent but they are not signed by the Customer within 5 (five) days of sending, the Customer states that they have agreed to the Minutes sent and the billing process will be carried out.*

---

Customer

Jakarta, 01 Januari 2024

PT Hipernet Indodata

Gambar 3.12 Berita Acara Serah Terima (BAST)

Berita Acara Serah Terima/Aktivasi ini merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh PT. Hipernet Indodata (HI) untuk mencatat bahwa proses pemasangan dan aktivasi layanan internet untuk pelanggan telah selesai. Dokumen ini memuat detail lengkap mengenai identitas pelanggan, jenis layanan yang dipesan, serta Informasi terkait tagihan. Dengan menandatangani Berita Acara ini, pelanggan menyatakan bahwa mereka telah menerima layanan



tersebut, menyetujui semua syarat & ketentuan yang berlaku. Dokumen ini juga menjadi bukti bahwa PT Hipernet Indodata (HI) telah memenuhi kewajibannya dalam memberikan layanan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Penting bagi pelanggan untuk menyimpan Berita Acara ini sebagai bukti transaksi dan referensi jika sewaktu-waktu diperlukan.

### 3. Form Berlangganan

FORMULIR BERLANGGANAN / SUBSCRIPTION FORM			
Bagian yang bertanda "*" Wajib diisi The section marked "*" are mandatory			
<b>1. DATA PELANGGAN / CUSTOMER'S DATA</b>			
ID Pelanggan <i>Customer ID</i> *			
Nama Pelanggan <i>Customer Name</i> *			
<b>2. JENIS LAYANAN / SERVICE TYPE</b>			
<input type="checkbox"/> Internet <i>Internet Services</i>	<input type="checkbox"/> Cloud & Busines Apps <i>Cloud &amp; Business Apps Services</i>	<input type="checkbox"/> Profesional Teknologi Informasi <i>IT Professional Services</i>	<input type="checkbox"/> Lain – Lain: <i>Others</i>
<input type="checkbox"/> WIFI <i>Wifi Services</i>	<input type="checkbox"/> Digital Komunikasi <i>Digital Communication Services</i>	<input type="checkbox"/> Security IT <i>IT Security Services</i>	<input type="checkbox"/>
Keterangan Layanan			
Penanggung Jawab Teknis <i>Technical Person in Charge</i> *		Mobile *	
		Email *	
Alamat Lokasi Pemasangan <i>Installation Address Location</i> *			
Propinsi <i>Province</i> *		Kode Pos <i>Zip Code</i> *	
<i>Jika Alamat Pemasangan lebih dari satu, maka dapat dibuat dengan table di kolom Catatan atau di lampirkan. If Installation Address Location is more than 1, then can be made with table in Notes Column or attached.</i>			
<b>3. DETIL BIAYA / FEE DETAILS</b>			
Pembayaran Virtual Account <i>Payment Virtual Account</i> *	<input type="checkbox"/> Bank Central Asia (BCA)	<input type="checkbox"/> OCBC NISP	
Biaya Pemasangan <i>Installation Fee</i> *	Free	Biaya Belum Termasuk PPN <i>Fee Exclude Vat</i>	
Biaya Bulanan <i>Monthly Fee</i> *	Free		
Termin Pembayaran <i>Payment Term</i> *	<input checked="" type="checkbox"/> Perbulan	<input type="checkbox"/> Per ..... bulan	
<b>4. JANGKA WAKTU BERLANGGANAN / SUBSCRIPTION PERIOD</b>			
Jangka Waktu Berlangganan Layanan Hipernet <i>The Hipernet Service Subscription Period</i>		selama 36 bulan* <i>for 36 months</i> *	
Catatan <i>Notes</i> *			

Gambar 3.13 Form Berlangganan

Formulir Berlangganan ini digunakan untuk mencatat pendaftaran layanan pelanggan. Terdiri dari data pelanggan seperti *Customer ID* dan nama, pilihan jenis layanan (*internet, cloud,*

keamanan IT, dll.), serta rincian biaya yang mencakup metode pembayaran melalui *virtual account* dan biaya pemasangan serta bulanan. Pelanggan dapat memilih termin pembayaran dan layanan sesuai kebutuhan. Formulir ini juga mencantumkan jangka waktu berlangganan, misalnya 24 bulan, serta menyediakan kolom catatan untuk Informasi tambahan seperti detail lokasi pemasangan jika lebih dari satu.

#### 4. Form Registrasi

**HYPERNET**  
an **XL** axiata company

DIISI OLEH HYPERNET  
Filled by Hypernet  
Form Number: \_\_\_\_\_ [CONFIDENTIAL]

FORMULIR REGISTRASI PELANGGAN / CUSTOMER REGISTRATION FORM  
Bagian yang bertanda "\*" Wajib dilengkapi The section marked "\*" are mandatory

**1. DATA PELANGGAN / CUSTOMER DATA**

Nama Name*			
Jenis Bidang Usaha Business Type*	Jumlah Pegawai* Amount of Employees	<input type="checkbox"/> < 100	<input type="checkbox"/> >500
Alamat Kantor Pusat Headquarter Address*	Propinsi Province*	Kode Pos Zip Code*	
Alamat Lokasi Penagihan Billing Address Location*	<input type="checkbox"/> Sama dengan Alamat Kantor Pusat The same as Headquarter Address	<input type="checkbox"/> Jika Beda	Propinsi Province*
NPWP Tax ID Number*	No. Telepon Phone number*	Kode Pos Zip Code*	
No. KTP (Penanggung Jawab Utama) ID Number (Main Person in Charge)*	No. Fax Fax Number*		

**2. DATA PENANGGUNG JAWAB PELANGGAN**

Penanggung Jawab Utama Main Person in Charge*	Mobile*
	Email*
Penanggung Jawab Teknis Technical Person in Charge*	Mobile*
	Email*
Penanggung Jawab Penagihan Billing Person in Charge*	Mobile*
	Email*
Penanggung Jawab Pajak Tax Person in Charge*	Mobile*
	Email*

**SYARAT-SYARAT DAN KETENTUAN-KETENTUAN / TERMS & CONDITIONS**

- PELANGGAN wajib melampirkan salinan dokumen pendukung antara lain NPWP & KTP (Penanggung Jawab Utama). The CUSTOMER is required to attach supporting copy document such as NPWP & KTP (Main Person in Charge).
- PELANGGAN dengan ini memberikan persetujuannya kepada HYPERNET untuk melakukan pemrosesan data PELANGGAN termasuk data pribadi (apabila ada) sesuai dengan kepentingan pemberian layanan HYPERNET kepada PELANGGAN dan pemasaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. The CUSTOMER hereby gives its consent to HYPERNET to process CUSTOMER data including personal data (if any) in accordance with their interests of providing HYPERNET services to the CUSTOMER and marketing in accordance with the provisions of laws and regulations.
- PELANGGAN dengan ini menyetujui kebijakan privasi HYPERNET sebagaimana tertuang dalam <https://www.hypernet.co.id/id/kebijakan-privasi> yang akan diperbaharui dari waktu ke waktu. The CUSTOMERS hereby agree to HYPERNET's privacy policy as stated in <https://www.hypernet.co.id/id/kebijakan-privasi> which will be updated from time to time.
- PELANGGAN mewakili badan hukum atau diri sendiri menyatakan bahwa seluruh data yang diberikan dalam formulir ini adalah benar, Pelanggan wajib memberitahukan kepada HYPERNET apabila terjadi perubahan data PELANGGAN. Dalam hal PELANGGAN tidak memberitahukan perubahan data PELANGGAN kepada HYPERNET, maka HYPERNET akan mengacu kepada data pelanggan dalam Formulir Registrasi Pelanggan ini. The CUSTOMER hereby represents a legal entity or self declare that all data provided in this form is correct. The CUSTOMER is obliged to notify HYPERNET if there is a change in CUSTOMER data. If CUSTOMER does not notify HYPERNET of changes to CUSTOMER data, HYPERNET will refer to customer data in this Customer Registration Form.

PELANGGAN/CUSTOMER: \_\_\_\_\_ HYPERNET: \_\_\_\_\_

Pembuat,      Pemeriksa,      Pelaksana,

Gambar 3.14 Form Registrasi

Formulir registrasi pelanggan *Hypernet* digunakan untuk mengumpulkan Informasi lengkap dari perusahaan yang ingin menggunakan layanan *Hypernet*. Data yang diminta mencakup

Informasi dasar perusahaan, seperti nama, alamat, jenis usaha, dan NPWP, serta kontak penanggung jawab untuk keperluan utama, teknis, penagihan, dan pajak. Pelanggan juga diwajibkan menyertakan dokumen pendukung, seperti salinan NPWP dan KTP, untuk memverifikasi identitas perusahaan dan penanggung jawabnya.

Selain itu, Formulir ini mencakup syarat dan ketentuan yang menyatakan persetujuan pelanggan atas pemrosesan data sesuai dengan kebijakan privasi *Hypernet*. Data pelanggan dapat digunakan untuk keperluan pelayanan, administrasi kontrak, dan pemasaran. Formulir ini harus ditandatangani oleh pelanggan sebagai bentuk komitmen atas keakuratan data yang disampaikan, kemudian diverifikasi oleh pihak *Hypernet* untuk memastikan kelengkapan dan validitasnya.

## 5. Faktur Purchase Order

**HYPERNET**

PT Hypernet Indodata  
 Jl Makaliwe Raya no 24-24a, Grogol, Jakarta - 11450  
 Tel. 02129393939

**PURCHASE ORDER**

Date	: 13 November 2024
NO. PO	: HYP/SPO/2411/0285
NO. PR	:

To Vendor : PT  
 To Customer: : PT. I  
 Node A : IDC 3D  
 Node B :  
 Titik Koordinat : Jawa Barat

Ship To: PT Hypernet Indodata  
 Jl  
 11  
 Tel. 02

No	Description	Keterangan	Qty	U of M	Unit Price	Total
1	FION DEDICATED	UPGRADE 50M (REQ UP 15 NOV 2024)	12.00	Month	Rp 5,0	Rp 60

SUBTOTAL : Rp 60  
 Installation Fee : Rp 0  
 DISCOUNT : Rp 0  
 VAT TAX : Rp 0  
 TOTAL : Rp 60

Gambar 3.15 Purchase Order (PO)

Pada Gambar tersebut merupakan dokumen *Purchase Order* (PO) dari PT Hypernet Indodata (HI) tertanggal 13 November 2024. PO ini ditujukan kepada *vendor* untuk layanan internet "*FION DEDICATED*" atau layanan *internet dedicated via Fiber Optic* (FO) dengan kapasitas *Bandwith* sebesar 50 Mbps. Layanan ini akan berlangsung selama 12 bulan, mulai dari 15 November 2024. Dokumen ini mencantumkan detail pelanggan, lokasi node A dan B, serta harga per bulan. Bagian subtotal, biaya instalasi, diskon dan total harga.

### 3.5 Kendala Yang Dihadapi

Selama menjalani kerja profesi di PT. Hipernet Indodata (HI), praktikan menghadapi kendala utama berupa ketidaktertulisan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk proses pengelolaan *Work Order* (WO) dan manajemen *vendor*. Tanpa adanya SOP yang baku, praktikan sering kali harus bergantung pada komunikasi informal, yang menyebabkan ketidakpastian dalam setiap tahap proses. Selain itu, belum adanya sistem terintegrasi yang dapat menghubungkan berbagai pihak terkait juga menambah kesulitan dalam memastikan kelancaran koordinasi antar tim, seperti *Sales*, *Sales Support*, *Finance Support*, dan *Vendor Management*.

Untuk mengatasi masalah ini, praktikan berinisiatif merancang

- SOP yang lebih terstruktur dan jelas, dengan tujuan memberikan panduan yang konsisten bagi semua pihak terkait. Praktikan juga mencoba meningkatkan komunikasi dengan tim lainnya dan melakukan diskusi rutin untuk memastikan setiap langkah dipahami dengan baik oleh semua pihak. Selain itu, praktikan mengusulkan penggunaan aplikasi yang dapat mengintegrasikan proses *tracking* dan *monitoring* WO, guna mempercepat alur kerja dan meminimalisir miskomunikasi.

Dalam kerja profesi ini, praktikan banyak memperoleh pembelajaran yang berharga, terutama dalam konteks mata kuliah Analisis Proses Bisnis (APB). Melalui APB, praktikan belajar untuk menganalisis dan merancang proses bisnis secara sistematis, mulai dari pemetaan proses, identifikasi *bottleneck*, hingga pengelolaan aliran Informasi yang efisien. Pembelajaran ini membantu praktikan memahami pentingnya desain proses yang terstruktur untuk meningkatkan efisiensi operasional dan bagaimana teknologi dapat mendukung perbaikan alur kerja dalam suatu organisasi.

### 3.6 Cara Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi kendala tersebut, praktikan berinisiatif merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih terstruktur dan jelas. Dengan adanya SOP, diharapkan setiap pihak yang terlibat dalam proses dapat mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan dengan konsisten. Hal ini bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian yang sering muncul dalam setiap tahap proses dan mempercepat pengambilan keputusan yang lebih tepat.

Selain itu, praktikan juga berusaha untuk meningkatkan komunikasi dengan berbagai tim terkait. Praktikan mengadakan diskusi rutin dengan tim *Sales*, *Sales Support*, *Finance Support*, dan *Vendor Management* untuk memastikan bahwa semua pihak mendapatkan Informasi yang sama dan memahami proses secara keseluruhan. Dengan adanya komunikasi yang lebih baik, diharapkan alur kerja menjadi lebih terkoordinasi dan tidak ada pihak yang merasa kebingungan terkait langkah yang harus diambil.

Praktikan juga memberikan kontribusi dalam usulan penerapan sistem digital atau aplikasi yang dapat mengintegrasikan proses *tracking* dan *monitoring Work Order (WO)*. Dengan adanya sistem digital, diharapkan proses pengelolaan WO dapat lebih efisien dan transparan, serta meminimalkan risiko kesalahan atau keterlambatan. Sistem ini juga akan membantu meningkatkan visibilitas dan koordinasi antara semua tim yang terlibat, sehingga seluruh proses dapat berjalan dengan lebih lancar.

### 3.7 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Dari pengalaman kerja profesi ini, praktikan memperoleh banyak pembelajaran yang sangat berharga, terutama dalam kaitannya dengan mata kuliah Analisis Proses Bisnis (APB). Salah satunya adalah pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya analisis dan perancangan proses bisnis yang efektif dan efisien. Melalui APB, praktikan belajar bagaimana menganalisis berbagai elemen dalam sebuah proses bisnis, mulai dari *input*, proses, hingga *output*. Dengan pendekatan

tersebut, praktikan dapat mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Selama kerja profesi, praktikan mengaplikasikan teori-teori yang dipelajari dalam APB, seperti pemetaan proses, identifikasi *bottleneck*, dan analisis aliran Informasi antar departemen. Hal ini dilakukan untuk merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih terstruktur dan jelas. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang proses bisnis yang ada, praktikan bisa memberikan rekomendasi yang lebih tepat terkait alur kerja yang lebih efisien dan mengurangi kendala yang terjadi di setiap tahapnya.

Pembelajaran ini juga memperdalam pemahaman praktikan tentang bagaimana proses bisnis yang tidak terintegrasi dengan baik dapat mempengaruhi efisiensi dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Praktikan menyadari bahwa sistem dan teknologi yang tepat dapat menjadi Solusi efektif untuk meningkatkan proses bisnis, mengurangi ketidakpastian, dan memastikan pengambilan keputusan yang lebih cepat. Dengan demikian, pengalaman ini tidak hanya meningkatkan keterampilan praktikan dalam analisis proses bisnis.