



3.53%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 14 DEC 2024, 5:17 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL 0.13% ● CHANGED TEXT 3.4%

Report #24170971

BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi Kerja profesi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang individu yang memiliki keahlian dalam bidang tertentu yang mendalam dan terampil, serta bertanggung jawab untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat atau organisasi tempatnya bekerja. Menurut Soetomo (2019), kerja profesi adalah pekerjaan yang memerlukan keahlian khusus dan keterampilan yang tinggi untuk mencapai tujuan dan sesuai standar yang berlaku. Sebagai bagian dari pendidikan tinggi, program kerja profesi berperan penting dalam memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa untuk mengimplementasikan wawasan atau teori yang telah dipelajari di masa perkuliahan ke dalam praktik nyata di dunia kerja. Seiring dengan perkembangan industri yang semakin dinamis, kerja profesi menjadi suatu langkah penting dalam mempersiapkan tenaga kerja yang terampil dan kompeten, lebih siap menghadapi tantangan dimasa yang akan datang. Dalam konteks pendidikan tinggi, kerja profesi merupakan suatu bentuk magang atau pengalaman kerja yang dirancang untuk memberikan pemahaman lebih dalam tentang dunia profesional yang sebenarnya. Menurut Anwar (2018), kerja profesi tidak hanya memperkenalkan mahasiswa pada tugas-tugas dan tanggung jawab profesional, tetapi juga mengasah keterampilan sosial dan komunikasi yang sangat dibutuhkan di tempat kerja. Pentingnya kerja profesi dalam pendidikan tinggi juga dijelaskan oleh Sugiyono (2020),

yang menyatakan bahwa kerja profesi membantu mahasiswa mengembangkan sikap profesional, serta membangun pemahaman tentang bagaimana etika dan standar profesi diterapkan di dunia kerja. Melalui program kerja profesi, mahasiswa dapat belajar untuk mengidentifikasi masalah, membuat keputusan yang tepat, serta memecahkan masalah secara praktis. Hal ini berfungsi sebagai persiapan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja, baik dari segi teknis maupun interpersonal. Di sisi lain, kerja profesi juga memberikan keuntungan bagi institusi pendidikan, yaitu menjadi ajang evaluasi sejauh mana kualitas pembelajaran yang telah diberikan dapat diimplementasikan dalam konteks profesional. Sebagai contoh, melalui program kerja profesi, institusi pendidikan dapat memperoleh umpan balik yang berharga dari perusahaan atau lembaga tempat mahasiswa melakukan magang. Hal ini juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk membangun jaringan profesional yang dapat berguna dalam perkembangan karir mereka di masa depan (Rahman, 2017). Dengan demikian, kerja profesi memiliki peran yang sangat penting baik bagi mahasiswa, institusi pendidikan, maupun dunia industri. Program ini bukan hanya sekadar kegiatan magang, tetapi juga sebagai sarana untuk mengasah kompetensi, keterampilan, dan sikap profesional yang akan menentukan keberhasilan individu dalam dunia kerja. Melalui kerja profesi, mahasiswa diharapkan dapat lebih siap menghadapi tuntutan dunia kerja yang dimana berubah dengan cepat, requirement semakin tinggi dan semakin kompleks.

3 12 13 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi 1.2

1 Maksud Kerja Profesi Kerja Profesi ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan dalam sistem Tracking dan Monitoring Work Order layanan internet di PT. Hipernet Indodata. Dengan analisis ini, diharapkan dapat diidentifikasi area yang memerlukan peningkatan serta memberikan rekomendasi perbaikan pada SOP agar proses operasional berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar perusahaan.

12 1.2 2 Tujuan Kerja Profesi 1.

Mengidentifikasi dan mengevaluasi SOP yang saat ini diterapkan dalam proses Tracking dan Monitoring Work Order untuk layanan internet di PT.

Hipernet Indodata. 2. Mengusulkan perbaikan pada SOP untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam penanganan Work Order , sehingga kualitas layanan kepada pelanggan dapat ditingkatkan. 3. Memastikan bahwa setiap tahapan dalam sistem tracking dan monitoring telah sesuai dengan standar perusahaan dan regulasi yang berlaku. 4. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP saat ini serta memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. 5. Memberikan data dan Informasi yang relevan kepada manajemen untuk mendukung pengambilan keputusan terkait optimalisasi sistem dan prosedur kerja.

1.3 Tempat Kerja Profesi PT Hipernet Indodata (HI) atau dikenal juga sebagai Hypernet Technologies ,

yang berlokasi di Sudirman 7.8, Jl. Jenderal Sudirman No. Kav. 7-8, Karet Tengsin, Kecamatan 1 Tanah Abang, Jakarta Pusat, adalah perusahaan yang berfokus pada solusi teknologi Informasi dan jaringan. Dengan lokasinya yang strategis di pusat bisnis Jakarta, Hypernet Technologies menjadi pilihan bagi praktikan untuk melaksanakan kegiatan Kerja Praktik, memungkinkan praktikan untuk terlibat langsung dalam dinamika industri teknologi.

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi Sebagai bagian dari program kerja profesi di PT Hipernet Indodata (HI) (Hypernet Technologies),

praktikan menjalankan jadwal kerja dari pukul 08.00 hingga 17.00 setiap hari kerja selama kurang lebih dua bulan, yaitu bulan Juli dan Agustus. Selama periode ini, praktikan terlibat dalam berbagai aktivitas terkait proyek yang ditugaskan. Setiap pagi, praktikan biasanya memulai dengan meeting singkat bersama supervisor untuk membahas prioritas dan kendala yang mungkin muncul. Setelah itu, praktikan melanjutkan pekerjaan yang lebih mendetail. Dengan waktu kerja yang terstruktur, praktikan dapat fokus menyelesaikan tugas secara efisien dan produktif. Jam kerja ini juga memberikan kesempatan untuk berkoordinasi dengan rekan-rekan di departemen lain yang memiliki jadwal serupa, sehingga memudahkan komunikasi dan kolaborasi lintas fungsi. Istirahat siang yang diberikan juga membantu praktikan menjaga energi dan fokus sepanjang hari. Melalui pola kerja ini, praktikan belajar banyak tentang

manajemen waktu dalam lingkungan profesional serta cara mengelola tugas-tugas dengan baik dalam durasi jam kerja yang ada. Selama dua bulan tersebut, praktikan juga berkesempatan untuk mengasah keterampilan profesional dan memperdalam pengetahuan tentang industri teknologi Informasi. Program kerja profesi ini memberikan pengalaman langsung yang berharga dalam mengelola proyek, berkomunikasi dengan berbagai pihak, serta memecahkan masalah teknis dan administratif yang muncul di lapangan. **3** Tabel 1.1

Jadwal Kerja Profesi Jadwal Kerja Profesi Jam Kerja Hari Kerja Juli

08.00 – 17.00 Senin – Jumat Agustus 08.00 – 17.00 Senin – Jumat 2 Gambar 1.1 PT.

Hipernet Indodata (HI) Sumber: Dokumentasi Praktikan (2024) BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI 2.1 Sejarah Perusahaan PT Hipernet

Indodata (HI), kini dikenal sebagai (Hypernet Technologies) , adalah

perusahaan Managed Service Provider (MSP) yang secara resmi

diakuisisi oleh PT XL Axiata Tbk pada 22 Maret 2022. Hypernet

didukung oleh infrastruktur jaringan dan konektivitas 4G serta fiber

optic milik XL Axiata yang mencakup seluruh Indonesia. **1 5** Perusahaan ini memiliki

9 kantor cabang di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya,

Bali, Makassar, Balikpapan, Palembang, dan Yogyakarta. **1** Hypernet berkomitmen

untuk terus memberikan layanan teknologi terbaik di Indonesia, dengan

berbagai solusi yang mengoptimalkan penyediaan dan pengelolaan sumber daya

Informasi dan teknologi, baik perangkat lunak maupun perangkat keras. Sejak awal

berdiri, Hypernet terus berkembang dan mencapai berbagai milestone

penting. Dimulai pada tahun 2000 dengan kerja sama pembangunan jaringan

internet di sekitar Universitas Bina Nusantara, perusahaan ini kemudian

resmi berbadan hukum pada tahun 2007 dan memperoleh izin sebagai

penyelenggara layanan internet pada tahun 2008. Dengan berfokus pada

layanan korporasi, Hypernet memperluas jangkauan dan variasi layanannya,

termasuk fiber optic, VSAT, cloud solution , serta layanan khusus untuk

industri MICE, hospitality , pendidikan, dan pemerintahan. Beberapa

pencapaian penting lainnya meliputi akreditasi internasional ISO/IEC 20000,

ISO/IEC 27001, serta ISO 9001:2015 untuk manajemen kualitas. Sejak

akuisisi oleh XL Axiata, Hypernet semakin memperkuat posisinya di pasar teknologi Indonesia, menawarkan solusi yang mendukung berbagai kebutuhan teknologi pelanggan di seluruh penjuru negeri. 2.1  1 Visi dan Misi

Perusahaan A. VISI Menjadi Managed Service Provider IT kelas dunia yang terpercaya. B.

MISI Mendukung pencapaian bisnis yang lebih baik melalui teknologi Dengan core value HYPERNET biasa juga disingkat dengan SOLID yaitu merupakan nilai-nilai utama yang harus dimiliki sebagai berikut: 1. Simplicity (Kesederhanaan) Menjunjung tinggi pendekatan yang sederhana, efisien, dan mudah dimengerti dalam bekerja. 2. Open Mindedness (Keterbukaan Pikiran) Selalu terbuka terhadap ide-ide baru, perspektif berbeda, dan perubahan yang konstruktif. 3. Learning Spirit (Semangat Belajar) Memiliki keinginan untuk terus belajar, mengembangkan diri, dan meningkatkan keterampilan. 4. Integrity (Integritas) Berperilaku jujur, bertanggung jawab, dan memegang teguh etika dalam setiap tindakan. 5. Dependable (Dapat Diandalkan) Bertanggung jawab atas komitmen yang dibuat, konsisten dalam memberikan kinerja yang baik, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Gambar 2.2 Logo

Perusahaan Sumber: PT HIpernet Indodata (HI) (2024) 2.2 Struktur

Organisasi 5 Berdasarkan struktur organisasi yang ditampilkan pada diagram di atas, berikut penjelasan mengenai setiap bagiannya dalam departemen Procurement and Inventory di PT Hipernet Indodata (HI) (Hypernet Technologies): 1) Procurement and Inventory Bagian ini merupakan divisi utama yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pengadaan (procurement) dan manajemen inventaris (inventory) perusahaan. Fungsi utamanya adalah memastikan bahwa perusahaan memiliki pasokan sumber daya yang memadai dan efisien untuk mendukung operasionalnya. 2) Procurement and Inventory Dept Head Kepala Departemen Procurement dan Inventory bertanggung jawab mengawasi dan mengelola semua unit di bawah divisi pengadaan dan inventaris. Posisi ini bertugas mengoordinasikan kegiatan sehari-hari dari setiap unit yang terkait dengan pengadaan barang dan inventaris, serta memastikan prosesnya berjalan efektif dan sesuai dengan kebijakan perusahaan. 3) Vendor Management Unit Head Kepala Unit Vendor

Management bertanggung jawab mengelola hubungan dengan para vendor atau pemasok.

10 Unit ini memastikan bahwa vendor yang dipilih memenuhi standar kualitas dan kebutuhan perusahaan. Kepala unit ini juga melakukan evaluasi per Form a vendor dan bernegosiasi untuk mendapatkan harga terbaik. Di dalam unit ini terdapat praktikan yang bertugas dalam kegiatan pengelolaan vendor . 4) Project Controller Bagian Project Controller bertugas mengawasi dan mengontrol proyek-proyek terkait dengan pengadaan dan inventaris, termasuk anggaran dan jadwal proyek. Fungsi utamanya adalah memastikan bahwa proyek- proyek berjalan sesuai rencana dan dalam batasan anggaran yang ditetapkan. 5) Inventory Unit Head Kepala Unit Inventory bertanggung jawab mengelola seluruh kegiatan inventaris, termasuk penerimaan, penyimpanan, dan pendistribusian barang-barang di perusahaan. Unit ini memastikan bahwa perusahaan memiliki persediaan yang cukup untuk mendukung operasional tanpa kekurangan atau kelebihan stok yang berlebihan. 6) Inventory Bagian ini bertanggung jawab atas aktivitas penyimpanan dan pemeliharaan inventaris perusahaan. Mereka memastikan barang yang diterima dari pengadaan disimpan dengan baik dan tersedia saat dibutuhkan. Bagian ini bekerja di bawah koordinasi Kepala Unit Inventory . 7) Procurement Unit Head Kepala Unit Procurement Head bertanggung jawab mengawasi kegiatan berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa di perusahaan. Tanggung jawabnya meliputi merencanakan kebutuhan pengadaan, mengevaluasi penawaran dari vendor , dan mengelola proses pembelian untuk memastikan efisiensi dan kualitas. 8) Procurement B-6 Bagian ini menjalankan tugas-tugas pengadaan sehari-hari. Bagian ini bekerja langsung dalam proses pemilihan dan pembelian barang atau jasa yang dibutuhkan perusahaan, berkoordinasi dengan vendor , dan memastikan pengiriman barang sesuai kebutuhan perusahaan. 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan Perusahaan ini bergerak di bidang teknologi Informasi dan komunikasi, dengan fokus pada pengembangan solusi digital untuk berbagai sektor industri. Kegiatan utama yang dilakukan oleh perusahaan meliputi perancangan dan pengembangan sistem Informasi, Manage Service Provider (MSP) , serta penyediaan layanan

konsultasi teknologi. Perusahaan berkomitmen untuk menciptakan inovasi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing klien melalui pemanfaatan teknologi terkini. Selain pengembangan teknologi, perusahaan juga menyediakan layanan dukungan teknis dan pemeliharaan sistem yang telah dikembangkan.

2 ▶ Hypernet sebagai Managed Service Provider (MSP), Hypernet memberikan berbagai macam layanan InFormation Technology (IT) baik berupa perangkat lunak dan juga perangkat keras (software dan hardware), solusi produktivitas kerja berbasis awan (cloud), serta sumber daya manusia yang berkompeten yang sudah disertifikasi, untuk membantu efisiensi dan optimalisasi bisnis.

11 ▶ 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. 6 ▶ 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

REPORT #24170971

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. B-7 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. 4 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 ter cover 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 ter cover , proses registrasi dihentikan dan ditutup (Closed). Ketika site ter cover 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 B-8 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 B-9 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 me monitor 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
- ☒ AIR IN: 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: Ber

ita 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. **7** 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. B-10 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. B-11 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. B-12 3.4.6 Diagram Alir 3.4.6.1 Inisiasi Suvei Coverage Gambar 3.4 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. B-13

3.4.6.2 Pengiriman Dokumen Ke Sales Support Gambar 3.5 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 3.6 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. B-14

3.4.6.4 Pembuatan dan Pengiriman WO ke Sistem Gambar 3.7 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 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. B-15 Gambar 3.8 Pemeriksaan dan Persetujuan oleh Finance Support 3.4.6.6 Konfirmasi Pembayaran dan Approval oleh Finance Support Gambar 3.9 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. B-16 3.4.6.7 Pemeriksaan oleh tim Pricing Gambar 3.10 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 3.11 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.

B-17 3.4.6.9 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 3.13 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 B-18 Gambar 3.12 Pindah Ke Sistem Freshdesk Gambar 3.14 Form Survei 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) B-19 Gambar 3.15 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 Gambar 3.16 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 B-20 Gambar 3.17 Form Registrasi Formulir registrasi pelanggan Hipernet digunakan untuk mengumpulkan Informasi lengkap dari perusahaan yang ingin menggunakan layanan Hipernet. 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 Hipernet. 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 Hipernet untuk memastikan kelengkapan dan validitasnya.

5. Faktur Purchase Order Gambar 3.15 Purchase Order (PO) B-21 Pada Gambar tersebut merupakan dokumen Purchase Order (PO) dari PT Hipernet 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 ketidaktertulisannya 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. B-22 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. BAB IV PENUTUP 4.1 Simpulan Pengalaman kerja profesi di PT. Hipernet Indodata (HI) memberikan banyak pembelajaran berharga bagi praktikan, terutama dalam pengelolaan vendor dan proses Work Order (WO). Praktikan menyadari pentingnya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur dan sistematis untuk menghindari ketidakpastian dalam setiap tahap kerja. Tidak adanya SOP yang baku menyebabkan inkonsistensi dan ketergantungan pada komunikasi informal, yang sering kali memunculkan miskomunikasi dan keterlambatan dalam proses kerja. Melalui kerja profesi ini, praktikan juga belajar mengenai pentingnya komunikasi yang baik antar tim dan peran teknologi dalam mendukung efisiensi proses bisnis. Praktikan berhasil mengusulkan rancangan SOP yang lebih jelas dan usulan penerapan sistem digital untuk tracking dan monitoring WO. Pengalaman ini memperkuat pemahaman praktikan mengenai pentingnya analisis proses bisnis, seperti pemetaan proses, identifikasi bottleneck, dan optimalisasi aliran Informasi, yang telah dipelajari dalam mata kuliah Analisis Proses Bisnis (APB). 4.2 Saran PT. Hipernet Indodata disarankan untuk segera merancang dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur dan jelas dalam pengelolaan Work Order (WO) dan manajemen vendor. SOP ini akan menjadi pedoman kerja yang konsisten bagi seluruh pihak terkait, mengurangi miskomunikasi, dan mempermudah implementasi sistem digital untuk tracking dan monitoring proses. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan

REPORT #24170971

efisiensi operasional, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta memberikan layanan yang lebih optimal kepada pelanggan. B-23



REPORT #24170971

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	0.77% tekno.sindonews.com https://tekno.sindonews.com/read/1354059/776/hypernet-technologies-gelar-ra..	●
INTERNET SOURCE		
2.	0.76% cmsc28productionstorage.blob.core.windows.net https://cmsc28productionstorage.blob.core.windows.net/attachments/46b59f3...	●
INTERNET SOURCE		
3.	0.37% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/7173/11/11.%20BAB%20I.pdf	● ●
INTERNET SOURCE		
4.	0.33% www.hashmicro.com https://www.hashmicro.com/id/blog/4-fitur-unggulan-aplikasi-supply-chain-unt...	●
INTERNET SOURCE		
5.	0.29% id.scribd.com https://id.scribd.com/document/706875796/2019-Hypernet-Company-Profile	●
INTERNET SOURCE		
6.	0.25% tekniksipil.id https://tekniksipil.id/formulir-berita-acara-penyelesaian-pekerjaan/	●
INTERNET SOURCE		
7.	0.22% pasarind.id https://pasarind.id/blog/Mengenal-SOP-Standar-Operasional-Prosedur-Dan-Car...	●
INTERNET SOURCE		
8.	0.19% www.hypernet.co.id https://www.hypernet.co.id/id/companyoverview/	●
INTERNET SOURCE		
9.	0.19% pro-int.co.id https://pro-int.co.id/apa-itu-work-order-4-manfaatnya-bagi-perusahaan/	●



REPORT #24170971

INTERNET SOURCE

10. **0.18%** www.softwareseni.co.id ●

<https://www.softwareseni.co.id/blog/vendor-management-systems-vms>

INTERNET SOURCE

11. **0.18%** eprints.upj.ac.id ●

<https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9753/13/BAB%20III.pdf>

INTERNET SOURCE

12. **0.13%** eprints.upj.ac.id ●

<https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/7468/11/BAB%20I.pdf>

INTERNET SOURCE

13. **0.07%** kerma.esaunggul.ac.id ●

<https://kerma.esaunggul.ac.id/upload/kerjasama/3557-Laporan%20Magang%20..>