

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis perencanaan strategis SI/TI pada perusahaan PT. Indonesia Comnets Plus KP Yogyakarta, maka disimpulkan bahwa perusahaan PT. Indonesia Comnets Plus KP Yogyakarta belum mempunyai perencanaan strategi sistem informasi dan teknologi informasi hingga saat ini. Keadaan SI/TI yang dimiliki belum terintegrasi satu dengan yang lain. Maka dari itu, penelitian perencanaan strategi sistem informasi dan teknologi informasi menggunakan metode *Ward and Peppard* dengan analisis SWOT, CSF, *Value Chain*, BMC dan grid McFarland dapat langsung diketahui apa saja yang harus dikembangkan dan harus diperbaiki. Perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi yang telah dibuat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyusunan strategi SI, terdapat ajuan sistem informasi maupun aplikasi yaitu:
 - a. *Strategic* yaitu *website* yang sudah di-*update*
 - b. *Key Operational* berupa IFAST, FSM, dan SIONTEL yang sudah di-*update* serta *SI Keuangan* dan *SI HRGA*
 - c. *Support* yaitu *E-Faktur*
 - d. *High Potential* berupa *E-CRM*
2. Penyusunan strategi TI, yaitu , mengembangkan teknologi berbasis SOA (*Service Oriented Architecture*) untuk penggunaan *web* serta penggunaan teknologi android. Penggunaan teknologi *cloud computing* atau *web service* untuk membantu perusahaan dalam proses bisnis penyebaran informasi layanan produk dan jasa kepada pelanggan dan calon pelanggan. Kemudian juga akan ada penambahan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan SI/TI. Dan juga solusi CBIS (*Computer Based Information System*) untuk mengintegrasikan data secara menyeluruh dan menjaga data serta akan mempermudah dalam peringkasan data dan menampilkan data atau informasi yang akan menjadi solusi dalam masalah yang ada dengan lebih tepat dan cepat.

3. Penyusunan strategi manajemen SI/TI yaitu membutuhkan komponen yang lengkap dan berkualitas seperti merekrut pegawai yang berkualitas sesuai kebutuhan perusahaan untuk menjalankan proses bisnis, informasi yang bersifat mentah yang akan diolah menjadi data yang digunakan sebagai pengambilan keputusan, dan sistem yang handal yang sudah terintegrasi satu dengan lainnya.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan adalah kepada perusahaan ataupun pembaca yaitu sebagai berikut:

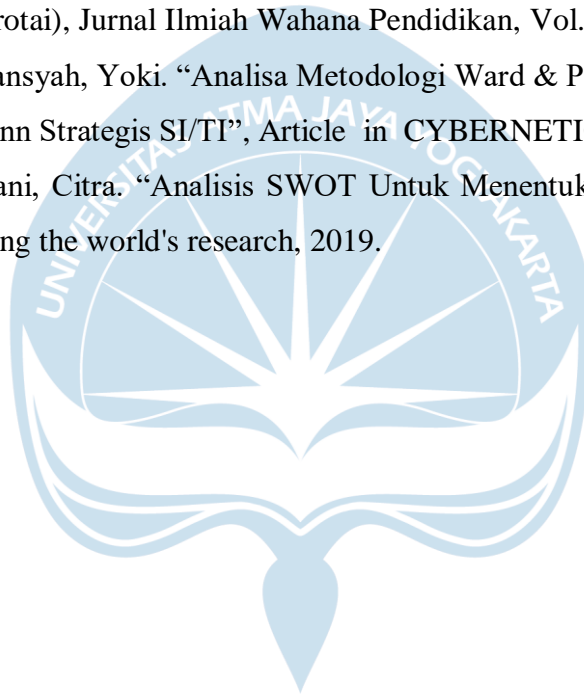
1. Perencanaan strategi SI/TI pada PT. Indonesia Comnets Plus KP Yogyakarta dapat dilakukan dengan menggunakan metodologi perencanaan strategis sistem informasi yang lain seperti *Togaf*, *Be Vista Planning* dan metode lainnya. Sehingga hasil dari analisis yang berbeda dapat dijadikan perbandingan dan referensi.
2. Dengan adanya perencanaan strategis sistem informasi pada PT. Indonesia Comnets Plus KP Yogyakarta maka pengembangan dapat sampai ke tahap implementasi. Selain itu, perusahaan juga dapat melakukan review secara berkala dan menyesuaikan dengan perkembangan SI/TI yang ada di lingkungan perusahaan ataupun perubahan perubahan proses bisnis yang mungkin dapat terjadi pada PT. Indonesia Comnets Plus KP Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yuniar Pangaribuan, Grefy Venty, “Analisis Perencanaan Strategis SI/TI Pada PT. Tao Berlian Jaya dengan Menggunakan Metode *Ward Peppard*” 2017.
- [2] Permana Putra, Willy, “Perancangan Strategi Politeknik Negeri Indramayu Menggunakan Pendekatan *Ward and Peppard*”, Jurnal Informatika, vol. 9, No. 2, Juli 2015.
- [3] Margaretha Sihombing, Nadia Magdalena, “Perancangan SOP (Standar Operasional Prosedur) Manajemen Keamanan Aset Informasi pada PT. Gubah Estetika Tata Sinergis (Gets Architects) Berdasarkan Kontrol Kerangka Kerja ISO27002:2013”, 2020.
- [4] A, Sri dan R.P, Andi, “Analisis Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Manies Group Madiun dengan Pemodelan *Ward dan Peppard* Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan”, Jurnal Sistem Informasi Bisnis 02, vol. 8, pp. 211-217, Okt. 2018.
- [5] A. ParadiPT.a, D. Samuel dan L. Rudy, “Analisis Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Menggunakan *Framework Ward and Peppard*”, 2012.
- [6] Irawan, Yuda, “Perencanaan Strategis SI/TI dengan Menggunakan *Framework Ward and Peppard* di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Hang Tuah Pekanbaru” 2017.
- [7] Suhartati dan Dwi Atma, Yeyen, “Startegis Sistem Informasi pada Intitusi Pendidikan Tinggi Dengan Menggunakan Kerangka *Framework*, Analisis Pest dan Swot” 2018.
- [8] Firmansyah, Yoki dan Purwaningtias, Deasy, “Tinjauan Metodologi *Ward dan Peppard* dalam Menentukan Perencanaan Strategis SI/TI pada Perusahaan” 2017.
- [9] Panjaitan, Erwin Setiawan et all. “Analisis Model Kesuksesan Sistem Informasi Studi Kasus: Penggunaan SAP Pada PT. Multimas Nabati Asahan”, vol 18, No 1, April 2017.
- [10] Sastramihardja, Husni S. dan Noran, Velia, “Studi Tentang Rekayasa Metode Perencanaan Strategis Sistem Informasi”, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, 2007.

- [11] Soegijono, K.R., “Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data”, *Media Litbangkes* Vol. III No. 01/1993.
- [12] Ikhwan, Ahmad dan Hendri, Romi, “Analisis Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Menggunakan *Framework Ward* dan *Peppard* Studi Kasus: Fakultas Komputer Umitra Indonesia”, *Jurnal Teknologi dan Informatika (JEDA)*, Vol. 1, No. 1, April 2020.
- [13] Hayati, Nur, “Analisis Bisnis Internal Dengan Metode *Critical Success Factors* (Csf) Dan *Value Chain* (Studi Kasus PT. Farmasi X), *MIND Journal*, Vol.1 No.1, SePT.ember 2016.
- [14] Nur'Aini DF, Fajar. 2020. *Teknik Analisis SWOT*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- [15] Wisdaningrum, Oktavima, “Analisis Rantai Nilai (*Value Chain*) Dalam Lingkungan Internal Perusahaan”. *Analisa*, Vol. 1, No.1, April 2013.
- [16] Riyanto, Slamet, “Analisis Pengaruh Lingkungan Internal dan Eksternal Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Usaha Kecil Menengah (UKM) di Madiun”, *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi*, Vol. 5, No., November 2018.
- [17] Purwaningtias, Deasy dan Firmansyah, Yoki, “Tinjauan Metodologi *Ward* dan *Peppard* dalam Menentukan Perencanaan Strategis SI/TI pada Perusahaan”, *Cybernetics*, Vol.01, No.02, pp. 70-82, November, 2017.
- [18] Harfiani, Rizka dan Pasaribu, Munawir, “Implementasi *Business model canvas* pada CV. Media (Penerbit dan Distributor Buku Pelajaran PAUD). *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), hal 200-208. 2019.
- [19] Setiawan, Awan dan Yulianto, Erwin, “Information System Strategic Planning Using IT Balanced Scorecard In Ward & Peppard Framework Model”, *International Journal of Engineering and Technology (IJET)*, Agustus, 2018.
- [20] Wahyono, Teguh, “Computer Based Information System (CBIS)” *Kuliah Berseri Ilmu Komputer.Com*, 2020.
- [21] Christiani, Lydia, “Peluang dan Tantangan Penerapan *Cloud Computing* (Komputasi Awan) Sebagai Solusi Automasi Kerjasama Antar Perpustakaan”, *ANUVA Volume 2 (1): 45-53*, 2018.
- [22] H.F, Kapojod, et all., “Implementasi *Service-Oriented Architecture* dengan *Web Service* untuk Aplikasi Informasi Akademik” 2019.

- [23] <https://phintraco.com/hyper-automation-tren-teknologi-gartner-2022-yang-bermanfaat-untuk-perusahaan/>, diakses pada Senin, 03 Juli 2022, pada pukul 14:28.
- [24] <https://www.gartner.com/en/information-technology/insights/top-technology-trends>, diakses pada Senin, 03 Juli 2022, pada pukul 14:49.
- [25] Apendi, Usman, et all. “Evaluasi Tingkat Kebergunaan Aplikasi Administrasi Penduduk Menggunakan Teknik System Usability Scale”, Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi 5 (1) 63-76, 2019.
- [26] Hizbullah, Imam. “Model Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pendidikan Menggunakan Ward Peppard (Studi kasus SMA Muhammadiyah 1 Pulau Morotai)”, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Vol. 6 No.2, April 2020.
- [27] Firmansyah, Yoki. “Analisa Metodologi Ward & Peppard Dalam Penentuan Perencanaan Strategis SI/TI”, Article in CYBERNETICS, Desember 2017.
- [28] Meilani, Citra. “Analisis SWOT Untuk Menentukan Strategi Kompetitif”, Accelerating the world's research, 2019.



LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Penentuan Narasumber:

No.	Nama Narasumber	Jabatan
1.	Nadia Aulia Anindia	Admin Keuangan dan Fasilitas
2.	Ichsan Septiady	Aktivasi Retail
3.	Rafli	Gangguan
4.	Syaelendra Paksi	HAR
5.	Dwi Shafira Akbarizki	Gudang
6.	Robertus Bastian	OB
7.	Mutiara Azkiya	Gudang
8.	Jogja Tinna	Account Executive
9.	Erwin Wijaya	Account Executive
10.	Fafar Ageng Pambudi	Aktivasi Corporate

List Pertanyaan Wawancara:

No.	Tools	Pertanyaan
1.	SWOT (Analisis Lingkungan Internal Bisnis)	Apakah yang menjadi kekuatan perusahaan ini?
2.		Apakah yang menjadi kelemahan perusahaan ini?
3.		Apakah yang menjadi peluang perusahaan ini?
4.		Apakah yang menjadi ancaman perusahaan ini?
5.	PEST (Analisis Lingkungan Eksternal Bisnis)	Apakah saja kondisi lingkungan politik yang mempengaruhi proses bisnis perusahaan?
6.		Apakah saja kondisi lingkungan ekonomi yang mempengaruhi proses bisnis perusahaan?
7.		Apakah saja kondisi lingkungan sosial yang mempengaruhi proses bisnis perusahaan?
8.		Apakah saja kondisi lingkungan teknologi yang mempengaruhi proses bisnis perusahaan?
9.	Value Chain (Analisis Lingkungan Internal Bisnis)	Apakah saja aktivitas logistic yang masuk pada perusahaan?
10.		Apakah saja aktivitas operasional yang dilakukan perusahaan?
11.		Apakah saja aktivitas logistic yang keluar pada perusahaan?
12.		Layanan apa saja yang diberikan perusahaan ke pelanggan?
13.		Apakah saja yang menjadi infrastruktur perusahaan saat ini?
14.		Apakah yang dilakukan perusahaan untuk mengelola SDM perusahaan?
15.		Apakah saja teknologi dan produk yang telah dikembangkan perusahaan?
16.		Apakah pengadaan yang sudah dilakukan perusahaan?

17.	McFarlan Strategic Grid (Analisis Lingkungan Internal SI/TI)	Sistem atau aplikasi bagaimana yang dibutuhkan perusahaan di masa mendatang?
18.		Sistem atau aplikasi bagaimana yang dibutuhkan perusahaan untuk membantu kegiatan operasional?
19.		Sistem atau aplikasi bagaimana yang mempunyai potensial tinggi untuk mendapatkan keuntungan dimasa mendatang?
20.		Sistem atau aplikasi bagaimana yang dibutuhkan perusahaan untuk mendukung manajemen perusahaan?
21.		Aset SI apa saja yang ada pada perusahaan sekarang?
22.		Aset TI apa saja yang ada pada perusahaan sekarang?
23.		Critical Success Factor (Analisis Lingkungan Internal Bisnis)
24.	Perspektif Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> - Apakah pernah dilakukan pengukuran pangsa pasar oleh perusahaan? - Apakah peningkatan jumlah pelanggan diketahui besarnya oleh perusahaan? - Apakah pernah dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap layanan dari perusahaan? 	
25.	Perspektif Internal Bisnis <ul style="list-style-type: none"> - Apakah alat-alat dari perusahaan sudah digunakan dengan baik? 	
26.	Perspektif Belajar dan Bertumbuh <ul style="list-style-type: none"> - Apakah penilaian evaluasi kinerja karyawan pernah dilakukan? - Jika pernah, bagaimana perusahaan melakukan penilaian dan alat apa yang digunakan? 	
27.	Business Model Canvas	
28.		apa saja yang menjadi <i>value proposition</i> yang menarik perhatian pelanggan?
29.		Apa saja <i>channels</i> dari perusahaan yang digunakan untuk mempromosi layanan perusahaan?
30.		Bagaimana perusahaan menjaga hubungan dengan pelanggan dan calon pelanggan?
31.		apa saja aset perusahaan yang digunakan untuk membantu proses bisnis perusahaannya?
32.		Kegiatan apa saja yang dilakukan perusahaan untuk mendapatkan keuntungan proses bisnis?
33.		Dengan siapa saja perusahaan membangun kerja sama untuk menjalankan proses bisnis?
34.		Apa saja biaya yang keluar untuk menjalankan proses

	bisnis?
--	---------

Jabatan: Divisi admin keuangan dan fasilitas

Angel	Selamat siang Mbak Nad
Mba Nad	Siang Kak Angel
Angel	Sebelumnya mau nanya, Mba Nad dari divisi mana?
Mba Nad	Divisi admin keuangan dan fasilitas
Angel	Itu tugasnya ngapain aja Mba?
Mba Nad	Aku gak cuma ngurusin keuangan kantor aja, tapi aku juga ngurusin perlengkapan kantor, OB, Security, <i>Driver</i> dan rental mobil. Pokoknya kebutuhan kantor aku yang ngurusin.
Angel	Baik Mba. Apa saja produk ataupun teknologi yang telah dikembangkan perusahaan?
Mba Nad	Ya jadi produk yang dikembangkan Iconnet ini sebenarnya dibagi menjadi lima ya. Ada lima, yang pertama itu ada IconNect, IconWeb, IconBase, Icon Aplikasi, dan ada retail. Dari retail itu kita seperti penjualan jaringan internet dari rumah ke rumah. Product Fixed <i>Broadband</i> Internet yang dikenal dengan Iconnet. Kalau lebih spesifikasinya lagi kalau IconNect tu disini merupakan layanan solusi konektivitas yang memberikan nilai lebih bagi pelanggan. Yaitu ada Network Security kayak keamanan jaringan yang sangat tinggi. Karena security jaringan menerapkan metode Address Space, Roating Separation dan Analisa pada Label Spoofing. Terus ada End To End Fiber <i>Optic</i> juga, media tranmesi terbaik yang menghadirkan kehandalan jaringan serat <i>opticyang</i> berkualitas. Dan kalau untuk IconWeb sendiri ini sebenarnya kebutuhan pelanggan untuk mendapatkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas melalui jaringan internasional dan piring dengan <i>provider</i> lokal merupakan fokus utama Icon+ sendiri untuk melayani pelanggannya. Kalau IconBase, IconBase itu infrastruktr juga yang handal menjadi kunci dimana keamanan data menjadi hal yang penting saat ini. Kalau Icon+ ini menyembahkan berbagai macam layanan infrastruktr yang aman dapat memberikan nilai yang lebih bagi efisiensi bisnis pelanggan sebenarnya dan memberikan Icon+ ini juga berkomitmen untuk memberikan layanan infrastruktr terbaik dengan tingkat keamanan yang tinggi kayak IconBase ini. Juga ada keamanan Network Security juga jaringan yang tinggi. Terus ada Icon Aplikasi, sebagai ICT Enable of PLN IconPlus juga memberikan solusi aplikasi untuk menunjang intergrasi proses bisnis PLN. Solusi tersebut juga ditujukan untuk sangat membantu PLN memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggannya. Ada real time <i>online</i> juga layanan IconApp juga memantau kegiatan secara time <i>online</i> selama dua puluh empat jam tujuh hari 24/7.
Angel	Untuk infrastruktr sendiri disini, di perusahaan ini udah ada apa aja ?
Mba Nad	Kalau infrastruktr yang dimiliki perusahaan Iconnet sendiri ini ada dua sih, kalau yang dari berdirinya Icon+ itu infrastruktr IT dan aplikasi, nah di sini nih infrastruktr IT dan applikasi tuh sebenarnya untuk meningkatkan reviewnews selaku anak perusahaan PLN sendiri ya dalam aplikasi ini juga ada video konferens yang mempermudah proses bekerjanya dalam membantu PLN dari

	masalah sih, masalah yang terjadi di PLN itu. Karena kita juga selaku anak perusahaan PLN juga, jadi kita sebenarnya terfokuskan untuk membantu PLN.
Angel	OK. Nah untuk perusahaan ini, apakah perusahaan pernah melakukan pengukuran pangsa pasar yang ada ?
Mba Nad	Pangsa pasar, presentase ya pendapatan atau penjualan di perusahaan. Bisnis ini misalnya, kalau kita kan di jaringan ya jaringan internet. Kalau dari retail itu kan dari rumah ke rumah mereka gak mesti, kadang mereka cuma pasang 10 mbps, 20 mbps atau mungkin kalau yang <i>Corporate</i> itu ada yang sampe 100 mbps. Kalau presentasinya sendiri dalam kurun waktu satu tahun ya, misal ada kita itu kerja sama sama Diskominfo yang ada di wilayah Yogyakarta. Berarti misal ada dari Diskominfo Kulonprogo terus Magelang, Klaten misal mereka pake 100 mbps per buahnya, berarti itu presentasinya dalam waktu satu tahun sekitar 60% dari pendapatan penjualan jaringan internet 100 mpbs.
Angel	Bagaimana pengelolaan aset pada perusahaan Icon+ saat ini ?
Mba Nad	Untuk pengelolaan aset sendiri di Icon Plus ini kita kan masing-masing mempunyai penanggungjawabnya sendiri ya, kek misal aset gudang, disitu juga ada orang gudang sendiri yang manage dari barang datang sampai tu barang keluar. Kalau aset gudang berarti itu kan masuk aset tidak tetap ya, jadi barang datang terus nanti langsung diambil lagi oleh mitra terus datang lagi terutama untuk aset-aset Gudang itu kan banyak seperti kabel rol, terus perangkat-perangkat lainnya. Itu nanti akan dikelola barang datang akan diinput oleh orang gudang. Itu sih paling, nanti kalau udah barang di ambil mitra baru di cek lagi.
Angel	Langkah-langkahnya seperti apa Mbak ?
Mba Nad	Jadi untuk langkah yang dilakukan untuk mengelola manajemen aset sendiri ya dalam perusahaan, melakukan perencanaan dari sebuah kegiatan manajemen terus pengelolaan aset. Yang pertama itu perencanaan sih, jadi barang datang misal kita membeli lemari. Lemari itu kan ada masanya. Setiap barang itu kan pastinya tiap tahunnya pasti akan menyusut kan, nah itu nanti masuk ke penyusutan aset tetap itu, jadi kita harus tahu nih barang-barang apa saja yang bakal menyusut, berartikan masanya juga udah habis. Tapi kita perlu mencatat dengan rincian juga dari barang datang pada tahun berapa, terus nanti misal kalo lemari itu kan biasanya dari 5-10 tahun, terus ada yang melakukan pengadaan aset juga, terus melakukan inventarisasi aset, terus mengelola aset juga, melakukan pembaharuan dan penghapusan aset, jadi kalo pembaharuan dan penghapusan aset itu sendiri misal barang udah habis atau tidak layak untuk dipakai lagi kita akan melakukan pembaharuan aset berarti akan menghapus aset yang lama. Misal kayak kursi, kursi ini mungkin tahannya cuma sampai 2-3 tahun, nanti pas masa asetnya habis dilakukan penghapusan aset. Kita akan beli aset yang baru.
Angel	Aku mau nanya tentang perspektif keuangannya. Bagaimana pertumbuhan pendapatan perusahaan ?
Mba Nad	Oke. Pendapatan pertumbuhan perusahaan di IconNet sendiri sebenarnya, di PT. Indonesia Comnets Plus ini kan kita pasti punya target ya, target penjualan. Disini kan jaringan internet apalagi dari rumah ke rumah dan itu juga ada target perbulannya itu kalau untuk tahun kemarin ya pertumbuhannya itu setiap

	bulannya meningkat. Tapi untuk meningkat value berapa persennya itu kurang paham sih, intinya dalam penjualan internet dari rumah ke rumah atau pun <i>ccorporate</i> itu target kita selalu meningkat dan apa ya, strategi dalam penjualannya juga membantu dalam pertumbuhan pendapatan perusahaan dari segi <i>salesnya</i> dan bagian TI-nya juga.
Angel	Baik Mba. Biasanya semua biaya yang dikeluarkan untuk menjalankan bisnis Iconnet ini apa aka net ini apa aja Mba?
Mba Nad	Jadi di Icon Plus ini sistem biayanya menyesuaikan beban masing-masing. Contoh untuk <i>retail</i> , ada danannya sendiri seperti Sarma Iconnet SBU Jawa Tengah. Kalau di Sarju/ <i>Corporate</i> juga ada dana sendiri seperti Pra Penjualan SBU Semarang. Tiap struktur mempunyai manager masing-masing yang dananya juga dipisah.
Angel	Untuk aplikasi atau sistem apa yang biasa dipakai kerja Mba?
Mba Nad	Cuma pakai <i>google sheet</i>
Angel	Termasuk ngurusin keuangannya Mba?
Mba Nad	Iya.

Narasumber : Mas Iksan

Jabatan: Aktivasi Retail

Angel	Selamat siang Mas Ikhsan.
Mas Iksan	Ya, selamat siang.
Angel	Mas Ikhsan dari divisi mana? Sekalian aja aku mau nanya tentang kekuatan perusahaan Iconnet.
Msas Iksan	Perkenalkan nama saya Ikhsan dari divisi retail Icon+ yang bergerak di bidang telekomunikasi. Di sini saya sebagai PTL aktivasi yang <i>memonitoring</i> aktivasi Iconnet. Apa saja yang menjadi kekuatan bagi perusahaan ini?
Angel	Iya Mas
Mas Iksan	Jadi perusahaan punya kelebihan yang tidak dimiliki sama perusahaan lain ya. Contohnya di sini di infrastruktur pembangunan kita punya infrastruktur yang banyak seperti akses tiang. Kekuatan kita ada di situ tiang listrik. Kita bisa menggunakan tiang pada listrik karena kita kan salah satu dari anak perusahaan PLN ya, jadi kita bisa menggunakan fasilitas dari PLN, salah satunya yaitu tiang listrik. Tiang listrik ini menjadi kekuatan Icon. Kenapa? Karena tiang listrik ini sudah ada di desa-desa dan juga di perumahan baru juga banyak. Maksudnya dimana-mana pasti ada tiang listrik. Tapi belum tentu juga ada tiang-tiang <i>provider</i> lain gitu. Nah di situ kekuatan kita salah satunya. Juga kalau menurut saya di segi harga, harga kita termasuk harga paling murah diantara semua <i>provider</i> lain. Gak tahu kenapa Icon berani memasang harga rendah dari pada <i>provider</i> lain mungkin karena salah satunya itu sih kita juga infrastruktur kita juga banyak ya. Dan kita juga menggunakan banyak fasilitas dari PLN.
Angel	Selain itu Mas?
Mas Iksan	Dan salah satunya yaitu juga bisa membuat perusahaan ini berkembang secara cepat dan itu juga udah terbukti sih, dengan target-targetnya yang tinggi Icon bisa mencapai target lebih dari <i>provider-provider</i> lain dalam waktu 1-6 bulan.

Angel	Apakah pernah dilakukannya penilaian dan evaluasi setiap kinerja karyawan ?
Mas Iksan	Untuk penilaian dan evaluasi tuh pasti ada setiap bulannya. Tiap bulan pasti. Kalau dari <i>Driver</i> yang saya tahu itu ada sistemnya yah sistem aplikasinya yang menilai nanti itu dari managernya. Kalau untuk karyawan lain itu paling nanti diabsen. Kita kan udah ada aplikasi absennya tuh, nah disitu udah tertera apa yah kayak mungkin yang kayak manager itu bisa memonitor kita gitu dari situ melihat dari jam-jam check in sama jam check out kerja. Disitu bisa jadi evaluasi bagi setiap karyawan.
Angel	Untuk aplikasi atau sistem bagaimana yang diperlukan perusahaan untuk membantu kegiatan opsional di perusahaan ini
Mas Iksan	Sistem aplikasi itu paling untuk di sistem gudang ya, karena di sistem gudang ini kita masih banyak yang manual. Untuk kedepannya memang kita butuh sistem untuk memonitor keluar masuk barang Gudang ya. Agar memudahkan karyawan ataupun pegawai di sini <i>memonitoring</i> barang gudang. Juga ada untuk yang Iconnet ini kan baru ya retail, nah itu juga perlu sistem untuk kayak sistem di aktivasi, gangguan sama <i>salesnya</i> gitu. Untuk kedepannya mungkin Icon bisa membuat aplikasi untuk memudahkan karyawan untuk bekerja.
Angel	Di Iconnet ini apa saja sih yang udah menjadi pengadaan yang pernah dilakukan ?
Mas Iksan	Pengadaan kalau di sisi teknis itu kita ada pengadaan kabel, nah itu selalu kita lakukan karena kabel ini pasti. Jadi kita belum ada Kerjasama sama perusahaan lain ya khusus buat menyediakan kabel buat Iconnet ini sama alat-alat pendukung lain kayak buat aktivasi sama gangguan untuk progres di lapangan nanti.
Angel	Untuk infrastruktur di Iconnet ini sendiri ada apa aja?
	Infrastruktur utamanya itu kita ada kabel <i>fiber opticya</i> yang itu pasti untuk internet kita ya. Itu nanti buat yang <i>Corporate</i> . Kalau yang buat retailnya Iconnet ini yang untuk rumah ke rumah itu pakai kabel kecil yah, kabel IKR sama modemnya. Mungkin kalau untuk yang lainnya, kalau misalnya kayak peralatan K3 itu juga punya Iconnet. Kayak helm, rompi untuk progres teknisnya menjalankan progres di luar lapangan.
Angel	Untuk kondisi lingkungan teknologi yang menjadi dampak terhadap proses bisnis di Iconnet itu seperti apa ?
Mas Iksan	Mungkin ada salah satu produk baru ya dari <i>provider</i> lain itu, contohnya wifi bisa dibawa kemana-mana itu. Nah disitu kan teknologi baru yang bisa jadi dampak yang mempengaruhi perusahaan kita gitu, apalagi kita masih perusahaan baru. Mungkin untuk kedepannya kita bisa menyamai atau bisa juga jadi inovasi bagi kita tapi kita masih belum tahu itu dilakukan gimana.
Angel	Apakah terdapat kondisi-kondisi seperti pada lingkungan politik yang memiliki dampak terhadap proses bisnis yang terjadi dalam perusahaan.
Mas Iksan	Baru-baru ini ada <i>event</i> G20 ya di sini. Kan PLN ditunjuk sebagai tuan rumah untuk memfasilitasi <i>event</i> G20 ini. Di bidang telekomunikasi internetnya Icon+ juga terpilih karena Icon+ termasuk anak perusahaan dari PLN jadi PLN merekomendasikan Icon+ untuk memenuhi fasilitas layanan internet buat <i>event</i> G20 ini.
Angel	Untuk ancamannya sendiri di Iconnet ini gimana ?

Mas Iksan	Ancamannya ya. Karena Iconnet ini punya target yang tinggi ya jadi kita nggak bisa <i>memonitoring maintenancenya</i> gimana. Nah takutnya saking banyaknya aktivasi dan banyaknya pelanggan kita juga perlu apa ya tambah perangkat buat <i>maintenance</i> kita dari segi gangguan atau yang lainnya. Nah itu bisa jadi ancaman bagi kita nanti pelanggan pada berhenti langganan di kita dan itu jadi mengurangi langkah kita.
Angel	Untuk peluangnya sendiri di Iconnet ini seperti apa ?
Mas Iksan	Peluang Icon ini bisa menjadi salah satu perusahaan ISP terbesar yang ada di Indonesia. Ya mungkin kita tahu sekarang ini perusahaan internet terbesar di Indonesia itu Telkom. Mungkin untuk beberapa tahun ke depan Icon bisa menyaingi Indihome dan Telkom. Atau juga mungkin bisa bekerja sama dengan Telkom untuk membangun ISP di Indonesia untuk kedepannya.
Angel	Baik Mas. Kalau kelemahannya seperti apa?
Mas Iksan	Kelemahan di Iconnet ini tentunya ada di divisi baru yaitu divisi retail. Nah divisi retail ini kan baru terbentuk ya jadi kita masih ada kekurangannya yaitu kekurangan sumber daya manusianya masih terbatas. Jadi di sini tu kita kayak pegawainya itu merangkap gitu, kadang mengerjakan yang tidak sesuai dengan pekerjaannya. Jadi untuk kedepannya mungkin nanti Icon akan buka lowongan baru atau buka lapangan pekerjaan baru ya untuk mengisi posisi yang kurang ini. Untuk layanannya Iconnet ini kurangnya juga ada sih. Kurangnya itu di Icon masih belum mendukung untuk <i>Smart TV</i> jadi kita cuma internet aja. Untuk menyediakan internet belum internet sama TV. Nah mungkin ini menjadi evaluasi bagi kita untuk kedepannya nanti kita bikin ada <i>Smart TV</i> yang untuk bisa digunakan di rumah-rumah yang lain.
Angel	Di perusahaan ini apa saja yang menjadi asetnya ?
Mas Iksan	Asetnya paling ada di kantor ya. Kita punya kantor lama yang ada di jl. Baciro. Disitu sekarang jadi tempat simpanan kabel, untuk <i>Corporate</i> ya, jadi makanya belum tahu untuk digunakan buat apa kedepannya. Untuk saat ini untuk dijadikan tempat Gudang kabel.
Angel	Baik Mas. Kalau untuk dari divisi Mas Iksan, kerjanya pake aplikasi atau sistem apa aja, Mas?
Mas Iksan	Ada dua kalau aku, Ngel. SIONTEL dan IFAST.
Angel	SIONTEL dan IFAST untuk mengolah apa Mas? Bisa dideskripsikan cara penggunaannya gimana?
Mas Iksan	SIONTEL sama IFAST itu fungsinya sama <i>memonitoring</i> aktivasi Iconnet buat PTL kayak aku. Bedanya SIONTEL itu aplikasi sendiri, kalau IFAST dari pusat. Kalau pusat berarti se-Indonesia pakai
Angel	Baik Mas. Iconnet ada aplikasi atau sistem yang mengolah data karyawan gak Mas? Atau manajemen kerja pegawai?
Mas Iksan	Belum ada kalau itu Ngel
Angel	Oh ya Baik Mas.

Narasumber: Mas Raffi

Jabatan: Divisi Gangguan

Angel	<u>Untuk</u> ancamannya apa yang menjadi ancaman di perusahaan ini?
Mas Rafli	Aku divisi gangguan. <i>Jobdesc</i> -nya monit gangguan all <i>cluster</i> Jogja.
Angel	<u>Untuk</u> ancamannya apa yang menjadi ancaman di perusahaan ini?
Angel	Pastinya ada kelemahan setelah ada kekuatannya. Nah untuk kelemahannya di sini itu seperti apa?
Mas Rafli	Oke. Kalau kelemahannya sendiri ya di sisi internal mungkin lebih ke divisi ini ya ke SDM sendiri lah ya. Memang karena kita memang masih tergolong perusahaan atau <i>provider</i> yang baru ya, jadi dari sisi SDM kita sangat minim sekali ya jadi dengan berbagai divisi atau berbagai tanggung jawab yang kita pegang di masing-masing orang itu sangat minim sekali lah. Memang kalau ibarat kata, kalau tiga kerjaan ya yang seharusnya dikerjakan oleh 3 orang, di sini kita naungi atau kita kerjain dengan satu orang. Jadi memang dari segi potensialnya sendiri kurang maksimal ya. Ya bener memang ketika kita punya seseorang yang sudah kompeten dan sebagainya dan bertanggung jawab akan pekerjaannya tapi kan tetap kita manusia pasti punya capek atau mungkin urusan pribadi yang dampaknya mengganggu ke pekerjaan sehingga nantinya ya pekerjaan-pekerjaan yang kita emban ini kurang terpantau ya atau kurang termonit. Jadi memang ya kalau untuk kelemahannya ya dari sisi SDM itulah yang sangat minim sekali memang perlu ditambahkan SDM yang lain. Terus kalau untuk kelemahan di bidang layanannya sendiri ya karena balik lagi ya kita di sini layanan yang up to kita memang sangat ini ya sangat tergantung sekali dengan traffic di wilayah sekitar ya. Jadi memang kalau semisal di dalam satu <i>cluster</i> ya. Ini aku ambil contoh dalam satu <i>cluster</i> dengan yang diisi sudah 16 <i>user</i> ya dengan layanan atau internet yang sama nih ya 10 mbps, ketika memang 16 <i>user</i> ini sedang melakukan atau pemakaian internet secara terus-menerus dengan waktu yang berbarengan ya otomatis dari segi kecepatan akan sedikit berkurang ya, karena memang traffic-nya ini akan dibagi-bagi. Dan satu traffic ini akan dibagikan 16 <i>user</i> kayak gitu.
Angel	Nah di perusahaan ini sendiri apa sih yang menjadi kekuatan di sini?
Mas Rafli	Oke kalau untuk kekuatan bagi perusahaan ini ya terutama di layanan Iconnect-nya jadi kalau memang dari segi powernya sendiri kita di sini menyediakan layanan internet dengan harga atau tarif yang relatif murah ya dibandingkan dengan <i>provider</i> lain, di mana untuk akses internetnya sendiri kita nggak pakai FUP ya atau batas pemakaian, jadi kita memang sistem internetnya sendiri kita lost ya, dengan tanda kutip di sini kita up to ya up to bandwidth sesuai dengan layanan di sisi <i>user</i> -nya ya, kalau di sisi <i>user</i> -nya 10 mbps jadi ya memang untuk waktunya 10 mbps tergantung dari segi traffic juga kayak gitu tapi di sini kita nggak ada batasan FUP seperti di <i>provider-provider</i> yang lainnya. Memang dari segi tarif juga kalau coba dibandingkan dengan <i>provider</i> lain kita lebih murah atau lebih menjangkau karena memang kan untuk awal-awal ini kita memang sasaran kita memang masih di beberapa wilayah yang sangat-sangat minim sekali layanan internet ada di situ, kayak gitu.
Angel	Untuk alat yang dimiliki saat ini ini sudah dimanfaatkan dengan baik apa belum, Mas?
Mas Rafli	Oke. Kalau kita bahas alat atau <i>tools-tools</i> teknik ya karena kan saya sendiri bekerja atau bergelutnya di bidang teknik jadi memang sangat dekat sekali ya

	<p>dengan <i>tools-tools</i> Teknik. Kalau untuk alat-alat sendiri sampai sejauh ini kita sangat memanfaatkannya dengan baik ya karena memang keperluan <i>tools-tools</i> ini sangat berfungsi atau berguna sekali. Jadi untuk alat-alat yang di sini ya terutama divisi gangguan aku ambil salah satu contohnya lah ya mungkin OTDR ya. Jadi memang OTDR sendiri ini sangat berguna sekali buat kita tim gangguan terutama untuk ngedress ya kita ngedress kabel putusnya sampai atau jaraknya di mana karena memang kan untuk OTDR sendiri ini kita pakai buat ngukur ya mengukur titik putus secara putus dari lokasi yang kita cek gitu ya jadi memang untuk manfaatnya sendiri kita memang sangat pakai lah ya, kalau memang enggak ada OTDR kita akan kebingungan juga, kita enggak tahu titik putusnya ini di jarak berapa meter atau bahkan di jarak berapa kilometer, kayak gitu. Mungkin lebih banyaknya ke itu ya splicer. Splicer ini ya kalau kita manfaatin betul-betul memang ya kalau di kabel fiber ya kita nyambungnya enggak bisa pakai plester ya atau mungkin enggak bisa pakai isolasi biasa ya karena kita memang karena untuk ee kabel fiber di situ ada serat oPT.ik ya, yang di mana kita untuk penyambungan kabelnya pakai splicer ya kayak gitu. Terus untuk mungkin laser ya, laser ini ya memang berguna untuk mendedress lah ya. Maksudnya kayak chord yang kita pakai ini udah lurus atau belum. Karena kan kalau kita bahas fiber to the home ya. Memang berkilo-kilo lah ya kita tarikan kabelnya. Kalau untuk dari segi pembangunan mungkin berkilo-kilo ya kalau misal ada kles gangguan yang skalanya besar yang melibatkan satu <i>clusternya</i> done, otomatis kita tetap butuh OTDR, butuh splicer, butuh kabel, butuh laser buat nyambung, kayak gitu sih. Jadi kalau untuk pemanfaatannya sendiri kita sudah memanfaatkannya dengan baik sekali ya, kayak gitu.</p>
Angel	Sistem atau aplikasinya itu sendiri bagaimana yang nantinya memiliki potensial tinggi dalam mendapatkan keuntungan di masa yang akan datang.
Mas Rafli	Oke. Jadi untuk aplikasi atau sistem yang memiliki potensial tinggi ya, yang nanti kedepannya akan mendapatkan banyak benefit terutama di sisi gangguan ya memang kalau kita bahas dari potensial atau keuntungannya ini akan memuaskan dari sisi pelanggan ya yang dimana gangguan akan lebih cepat teratasi, ya mungkin kalau bisa itu 1x24 jam dari <i>user</i> yang melaporkan itu gangguan langsung dieksekusi sehingga nanti akan menimbulkan kepuasan dari segi sisi <i>user</i> yang impactnya dalam jangka panjangnya nanti akan mendapatkan respon positif ya terutama dari <i>user</i> , sehingga ketika memang nanti ada calon pelanggan baru di sekitar <i>user</i> , <i>user</i> akan lebih merekomendasikan layanan internet dari Iconnet, karena memang mungkin dari segi kecepatan, dari segi pemasangan, dari segi gangguan lebih cepat dari <i>provider</i> lain, kayak gitu.
Angel	Untuk aplikasi/sistem ini yang diperlukan perusahaan di masa yang akan datang itu seperti apa?
Mas Rafli	Aplikasi atau pengembangan sistem ya yang sangat diperlukan di perusahaan ini untuk masa yang datang, balik lagi ya fokus ke divisi gangguan ya, jadi memang harapannya nanti akan ada satu aplikasi yang di mana di situ ketika <i>user</i> mengalami keluhan gangguan dari satu aplikasi itu sudah langsung akan terintegrasi ya dengan seluruh sistem yang kita punya terutama di sistem yang gangguan sehingga nantinya untuk pembuatan tiket gangguan dan sebagainya itu akan lebih cepat ya mungkin akan langsung dieksekusi menggunakan sistem ya bukan human lagi bukan orang lagi yang menagih atau bukan orang lagi karena

	<p>memang kalau kita bahas masih menggunakan orang dengan kondisi <i>user</i> yang di Jogja udah ribuan ya mungkin akan banyak yang kelewat ya jadi di sini sehingga nanti gangguan akan lebih cepat teratasi ya harapannya akan dibuatkan satu sistem itu atau satu aplikasi sehingga nanti <i>user</i> akan tetap mendapatkan pemberitahuan secara berkala dari perkembangan gangguan atau tiket ini udah sampai mana. Sehingga nanti untuk di sisi <i>user</i>nya sendiri bisa menenangkan lah ya ibarat kata <i>user</i> oh iya saya sudah mengajukan “Saya sudah mengajukan gangguan, ternyata sudah direspon dan sekarang perkembangannya sudah sampai sejauh ini”, kayak gitu sih kalau untuk perkembangannya.</p>
Angel	Berarti selama ini yang digunakan masih berdiri sendiri-sendiri gitu ya?
Mas Rafli	Ya. Jadi kalau untuk sistem yang sekarang kita lebih banyak pakai live chat ya iya benar kita sudah ada ada boat di sana yang di mana boat ini berfungsi buat ngisi atau keperluan data-data dari <i>user</i> ya nanti ketika data-data dari <i>user</i> ini sudah benar dan memang sudah ada di sistem kita, kita baru akan sambungkan langsung ke back office atau call center kita, kayak gitu.
Angel	Di Iconnet sendiri apa saja sih produk ataupun teknologi yang telah dikembangkan di sini ?
Mas Rafli	<p>Ya untuk produk atau teknologi yang dikembangkan di perusahaan ini saya akan lebih fokus atau bahas di bidang atau divisi gangguannya ya karena memang di sini saya <i>handle</i> divisi gangguan. Kalau untuk produk atau teknologinya sendiri jadi memang untuk keluhan-keluhan <i>user</i> ini ya semua tetap ditampungnya di pusat di Jakarta, jadi memang di situ ada sebelum diaktivasi di perangkatnya sudah sudah ada atau sudah ditempel eh stiker ya stiker gangguan itu bisa bisa dilaporkan melalui <i>websit</i> , bisa melalui Instagram, bisa melalui live chat jadi memang tetap terpusat. Terus untuk teknologinya sendiri jadi di sini kita punya teknologi yang atau aplikasi yang lebih tepatnya yang namanya FSM (Field Shield Manager), jadi di situ kita bisa <i>memonitoring</i> berapa tiket yang masuk atau berapa tiket yang sudah close. Nah dalam artian ini tiket perbaikan gangguan yang jadi memang untuk setiap keluhan <i>user</i> semua <i>user</i> itu pasti akan dibuatkan tiket gangguan yang di mana dari tiket itu nanti kita akan crosscek satu persatu gangguan <i>username</i> di arah mananya. Karena kan memang kalau kita bahas gangguan diarah <i>user</i> sangat beragam ya entah itu mulai dari terisolir, kemudian yang indikasi kabel putus, kemudian yang indikasi perangkat rusak dan sebagainya jadi memang kalau untuk produk atau teknologi yang dikembangkan di perusahaan ini khususnya di divisi gangguan kita masih fokus di bidang atau di aplikasi FSM-nya. Jadi kita akan pelan-pelan akan mengembangkan dari aplikasi ini sehingga nantinya tiket-tiket atau pengaduan <i>user</i> ini <i>user</i> juga juga bisa melihat ya sejauh mana tiket ini sudah diprogres, karena memang kan kalau untuk sekarang kalau kita bahas kekurangannya <i>user</i> sudah mendapatkan tiket tapi dari tiket ini, ini <i>user</i> enggak tahu maksudnya sudah di progress atau belum terus perkembangannya sudah sampai sejauh mana, dari situ <i>user</i> masih belum bisa pantau kayak gitu.</p>
Angel	Untuk membangun sumber daya manusia sendiri di sini itu biasa dilakukan apa ya ?
Mas Rafli	Kalau SDM sendiri ya, karena memang kan terutama di kantor KP Yogyakarta ini untuk SDM-nya sendiri yang internal ya kecuali yang PKL atau magang kita memang terbatas ya jadi memang untuk mengaturnya sendiri ya tetep ada

	<p>manager ada supervisor dan sebagainya. Jadi memang ada agenda yang di mana setiap Senin ya mungkin khususnya di divisi retail, jadi setiap Senin kita adakan briefing gitu kita jelaskan progres kemarin apa, terus rencana progres hari ini apa, jadi dari situ kita sama-sama saling tahu ya entah itu divisi <i>sales</i>, divisi gangguan, divisi aktivasi karena memang tiga divisi retail yang ada di sini saling berkesinambungan ya karena ya itulah, kalau semisal salah satu divisi ada yang skop dan sebagainya itu bakalan impact, impactnya akan jangka panjang kayak gitu. Jadi memang harus kalau di sini sendiri memang seperti itu ya jadi untuk mengatur SDMnya tiap pagi ya mungkin kita adakan briefing biar kita sama-sama saling tahu oh ternyata divisi gangguan hari akan mengerjakan gangguan yang ini, terus divisi <i>sales</i> hari ini akan jual ke sini, divisi aktivasi akan melakukan aktivasi di <i>user</i> yang seperti ini, terus ada lagi divisi pembangunan nah divisi pembangunan gimana menyampaikan progress pembangunan hari ini udah sampai mana. Memang ini berkesinambungan ya memang kalau aku ambil contoh sampelnya di divisi pembangunan kita udah bangun di <i>cluster</i> ini, ini udah bisa dijual. Nah itu bisa dilakukan informasikan ke tim <i>sales</i> jadi tim <i>sales</i> bisa langsung bergerak atau mencari calon pelanggan di <i>cluster</i> ini dan sebagainya.</p>
Angel	Kalau dari sisi SDMnya, Mas?
Mas Rafli	<p>Nah itu kalau dari aspek SDM internal ya. Terus di kantor KP Yogyakarta ini kita juga menerima PKL dan magang ya, jadi magang yang dari BUMN yang 1 tahun itu kita terima jadi memang di sini juga banyak sekali anak-anak makam dengan dan PKL dari berbagai wilayah ya ada yang dari Riau, ada yang dari Salatiga, ada yang juga masih dari area Yogyakarta. Mungkin kalau dari segi manage SDMnya di sini ada salah satu koordinator ya jadi koordinator magang atau PKL yang di mana memang ya setiap paginya koordinator ini akan membagi ya, jadi karena di divisi di retail ya retailnya banyak divisinya jadi beberapa anak-anak magang atau yang PKL itu udah dibagi ya jadi kayak udah dibentuk tim yang mungkin beranggotakan 2 sampai 3 orang yang di mana nanti setiap tim ini dikasih tanggung jawab buat membantu divisi a b c d, kayak gitu. Jadi untuk progresnya sendiri memang setiap pagi akan selalu dipantau dari koordinatornya sehingga nanti misal ada urgensi kita membutuhkan SDM dari PKL atau magang ini tetap ada jadi enggak semua orang yang ada atau PKL yang magang di sini setiap pagi pasti progres terus karena kita kan tetap ada beberapa yang urgent ya, jadi kita tetap stand by kanlah beberapa buat jaga-jaga ke arah situ.</p>
Angel	Untuk Icon+ yang cabang Jogja ini layanan di sini tuh apa aja?
Mas Rafli	<p>Nah untuk Icon+ KP Yogyakarta ya, kantor perwakilan Yogyakarta di sini memang ada dua ya kalau kita sebutlah dua <i>provider</i> kayak gitu ya, yang pertama <i>Corporate</i> yang kedua retail. Jadi memang ada perbedaan di <i>Corporate</i> dan juga retail terutama di segi distribusi jaringan. Karena juga dari segi range <i>budget</i> juga sangat bertolak belakang jauh ya, tetap unggul di <i>Corporate</i> kayak gitu. <i>Corporate</i> lebih kita arahkan ke untuk <i>user-user</i> yang kantor, kemudian kominfo, terus yah seperti itulah yang untuk <i>Corporate</i>. Jadi kalau untuk yang <i>user</i> ya, jadi kayak rumah ke rumah, kayak gitu.</p>
Angel	Nah untuk logistik yang keluar itu seperti apa aja mas?
Mas Rafli	Kalau untuk logistik yang keluar jadi gini ya pasti logistik yang masuk di perusahaan kita itu hampir semua logistik pasti keluar juga kayak gitu jadi

	<p>memang sistemnya ibaratnya kalo roda berputar terus jadi kalau ada barang masuk entah itu kabel, entah itu perangkat ONT dan sebagainya pasti itu keluar karena ya memang efeknya karena kita kan semua perangkat yang masuk itu kita pakai semua. Contohnya kabel yang kita pakai buat penarikan sampai ke aroma <i>user</i> terus kemudian untuk perangkat ONT atau router ya kita pakai di sisi <i>user</i> jadi memang untuk logistik sendiri yang masuk itu memang impact-nya atau kita pakainya di rumah <i>user</i> sampai <i>user</i> berhenti berlangganan kayak gitu.</p>
Angel	Berarti semua logistik yang masuk itu akan keluar ?
Mas Rafli	Pasti.
Angel	Untuk logistiknya apa saja yang termasuk dalam aktivitas logistik yang masuk di perusahaan ini?
Mas Rafli	<p>Ya kalau untuk membahas aktivitas logistic, karena kita bergerak di bidang fth (fiber to the home) yang pasti untuk aktivitas logistiknya ini saya membahas di segi retailnya aja ya, pasti ada beberapa barang masuk ya salah satu contohnya ya pasti kabel terbayar, terus kemudian perangkat ONT atau mungkin kalau semisal di masyarakat itu menyebutnya router kayak gitu. habis itu ya mungkin perlengkapan-perengkapan untuk penarikan sih seperti pet skor, adaPT.or dan sebagainya.</p>
Angel	Sedangkan untuk kondisi sosialnya di lingkungan masyarakat itu seperti apa ya Mas?
Mas Rafli	<p>Baik. Kalau untuk kondisi sosialnya sendiri mungkin aku bahas di negatifnya dulu ya, mungkin kalau untuk dampaknya di segi sosial karena kita kan masih fiber to the home ya ibaratnya kita masih bukan wireless yang di mana untuk distribusi jaringannya kita masih menggunakan kabel ya kabel fiber oPT.ik yang memang harus kita tarik dari yang satu dengan sampai ke tiang lain ya, mungkin kalau untuk dampak negatifnya mungkin kan ada beberapa warga yang kurang setuju atau kurang berkenan dan mungkin enggak suka juga karena mungkin ya memang di Indonesia sendiri untuk kabelnya sendiri udah digolongkan dan termasuk zona merah menurut saya pribadi karena ya itu banyak lagi tarikan-tarikan kabel di Indonesia mungkin kan banyak yang kurang rapi dan sebagainya, mungkin di dampak negatif sosialnya kayak gitu. Kalau untuk dampak positifnya, karena ini kan kita perusahaan ini bergerak di bidang jasa ya jadi mungkin di bidang sosialnya ya memang warga sangat terbantu sekali, karena kan memang terutama di Iconnet sendiri ini kita itu lebih untuk memfokuskan ke daerah-daerah terpencil yang kurang sinyal yang kemudian mungkin <i>provider</i> lain belum masuk jadi ini kita membantunya dari segi komunikasi ya, sehingga warga-warga terpencil atau pedalaman maupun Desa itu bisa mengakses internet walaupun mungkin di sana sinyal sangat kurang atau minim sekali.</p>
Angel	Selamat siang Mas Rafli. Ini mau tanya sedikit tentang analisis hubungan eksternal bisnis dari kondisi ekonomi dan kondisi sosialnya. Menurut Mas Rafli apakah terdapat kondisi-kondisi seperti pada lingkungan ekonomi yang memiliki dampak terhadap proses bisnis yang terjadi dalam perusahaan ini ?
Mas Rafli	<p>Baik. Terima kasih Mba Angel. Saya Rafli dari Iconnet, terutama di sini ditempatkan di divisi gangguan. Jadi kalau kita bahas aspek dari segi ekonomi impactnya ke masyarakat sangat besar ya, karena memang pertama kita membuka peluang kerja yang luas yang di mana di sini kita kan bergerak di</p>

	bidang FTTH (Fiber To The Home) yang di mana kita membutuhkan kinerja orang untuk di mana melakukan penarikan kabel fiber oPT.ik dari atau yang kita sebut FAT ke rumah <i>user</i> sehingga mungkin dari dampak ekonominya dari mungkin ya apalagi di era yang sekarang yang masih eranya covid ya jadi sedikit membantulah kalau mungkin dari efek ke ekonominya.
Angel	Kemudian Mas?
Mas Rafli	Kalau dalam skala lingkungan ekonomi di dalam perusahaan sendiri karena memang Iconnet sendiri masih tergolong perusahaan baru layak dibanding dengan <i>provider</i> yang lain. Jadi memang di sini kita masih banyak sekali terutama tahap-tahap pembangunan <i>cluster</i> baru yang mungkin ya enggak mungkin ya memang cukup mengeluarkan <i>budget</i> yang lumayan fantastis, sehingga memang untuk awal-awal seperti ini kalau kita bilang dari pengeluaran dan pemasukan masih belum sebanding lah ya tetap masih banyak di pengeluarannya cuma ini kan nantinya proses bisnis ini akan berlaku dalam skala jangka panjang yang di mana kedepannya harapannya ya dari benefit-benefit yang kita dapatkan entah itu mungkin dari pelanggan ya terutama ya karena kita kan acuannya dari seberapa banyak pelanggan atau home connected yang kita dapatkan jadinya untuk kedepannya ketika kita sudah bangun semua beberapa di <i>cluster</i> beberapa <i>cluster</i> terbaru yang nantinya akan diisi oleh banyak <i>user</i> mungkin impactnya akan pelan-pelan akan kembali seperti itu kalau di pakai ekonominya.
Angel	Mat siang Mas, sebelumnya mau tanya Mas Rafli dari divisi mana dan tugasnya ngapain aja?

Narasumber : Mas Paksi

Jabatan : Gangguan

Angel	Untuk aplikasi atau sistem bagaimana yang diperlukan perusahaan untuk masa yang akan datang atau kegiatan operasional di perusahaan itu seperti apa?
Mas Paksi	Untuk saat ini sebagian pekerjaan kami masih menggunakan skripsi di mana terbilang masih sangat kurang mumpuni untuk saat itu saya mengharapkan aplikasi atau sistem yang lebih profer untuk mempermudah pekerjaan kami di masa yang akan datang contohnya dalam kegiatan <i>monitoring</i> ini juga bisa membantu kegiatan operasional di perusahaan kami.
Angel	Untuk infrastrukturnya apa aja yang dimiliki perusahaan saat ini ya?
Mas Paksi	Perusahaan kami memiliki infrastruktur berupa kendaraan yaitu mobil dan motor untuk memperlancar aktivitas kami.
Angel	Untuk pengaruh teknologinya bagi perusahaan apa aja ya?
Mas Paksi	Perusahaan kami memiliki programmer yang handal maka dari itu kami memaksimalkan teknologi yang telah dirancang oleh mereka contohnya aplikasi mobile dan lain sebagainya.
Angel	Pasti ada pengaruh politik, ekonomi, lingkungan dan sosial. Untuk pengaruh politik itu sendiri pada perusahaan itu seperti apa?
Mas Paksi	Sebagai contohnya perusahaan kami terlibat dalam <i>event</i> g20 yang diselenggarakan di kota Yogyakarta pada 16 Maret 2022 pada <i>event</i> ini kami

	dipercayakan oleh negara untuk melancarkan acara tersebut dengan menggunakan jaringan internet kami.
Angel	Untuk peluangnya sendiri gimana Mas?
Mas Paksi	Untuk peluang kami menargetkan wilayah yang belum memiliki koneksi internet yang mumpuni maka dari itu kami yakin peluang pasar kami akan bagus dalam jangka waktu yang panjang.
Angel	Kalau untuk ancamannya sendiri gimana?
Mas Paksi	Dikarenakan ada banyaknya kompetitor yang sudah menjalankan produknya lebih dulu dari produk kami maka dari itu kami membutuhkan <i>sales</i> yang kompeten untuk memikat hati <i>customer</i> .
Angel	Nah untuk kekuatan bagi perusahaan kalian itu apa aja?
Mas Paksi	Untuk kekuatan, kami adalah anak perusahaan PLN yang merupakan badan usaha yang dikelola oleh negara maka dari itu kami sangat percaya diri untuk kalau nantinya perusahaan kami akan sangat maju.
Angel	Selamat malam mas Paksi untuk analisis SWOTnya ada kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Nah untuk kelemahan di perusahaan sendiri itu apa aja ya?
Mas Paksi	Iya Selamat malam Mbak Angel. Untuk kelemahan perusahaan kami itu dikarenakan produk kami khususnya internet baru berjalan kurang lebih 1 tahun maka untuk proses bisnis belum sebagai komputer kami.
Angel	Layanan sendiri yang diberikan perusahaan kepada pelanggan itu apa aja ya?
Mas Paksi	Oke untuk layanan setahu saya ada dua yang pertama <i>Corporate</i> itu dilakukan untuk perusahaan-perusahaan besar, dan di <i>Corporate</i> ini menyediakan dua layanan yaitu ada <i>dedicatch</i> dan <i>broadbrand</i> . Kemudian yang kedua ada FTTH yang dinamakan Iconnet, itu internet dari rumah ke rumah gitu.

Narasumber : Mba Shafira

Jabatan: Admin *Inventory*

Angel	Untuk pertanyaan selanjutnya apa saja yang dilakukan perusahaan dalam mengatur sumber daya manusia di perusahaan?
Mba Shafira	Aku bagian admin <i>Inventory</i>
Angel	Itu tugasnya ngapain aja Mba?
Mba Shafira	Tugasnya reservasi untuk aktivasi dan gangguan, rma/masukin barang ke gudang, upload dokumen lengkap ke SBU.
Angel	Untuk pertanyaan selanjutnya apa saja yang dilakukan perusahaan dalam mengatur sumber daya manusia di perusahaan?
Angel	Selamat malam Mbak Fira. Apa saja yang termasuk dalam aktivitas operasional yang dilakukan oleh perusahaan?
Mba Shafira	Ya, selamat malam Mba Angel. Untuk aktivitas operasional yang dilakukan oleh perusahaan yang pertama ada <i>flyering</i> atau sebar brosur dari rumah ke rumah untuk memperkenalkan kepada pelanggan bahwa kami menyediakan beberapa layanan gitu. Terus yang ke dua ada <i>visit</i> atau survei dari perusahaan ke pelanggan. Kemudian ada barang masuk dan keluar yang dimana tiap harinya pasti ada <i>security</i> yang selalu bergantian di setiap jamnya gitu. Terus

	ada dari sisi keuangan pastinya tiap bulannya ada dilakukan <i>closing</i> atau laporan tiap bulan untuk pusat gitu. Kemudian yang terakhir selalu dilakukan pemasangan WiFi dari rumah ke rumah oleh tim internal kami.
Angel	Halo Mbak Fira. Mbak Fira dari divisi apa?

Narasumber : Mas Bastian

Jabatan : Operasi Retail

Angel	Selamat malam mas bas untuk visi misi dari iconnet itu apa aja ya?
Mas Bastian	Kalau untuk visi ada kita menjadi penyedia solusi TIK terkemuka di Indonesia berbasis jaringan melalui pemanfaatan aset strategis yang kita punya. Sedangkan untuk misi kita memberikan layanan TIK yang terbaik di kelasnya kepada pelanggan guna meningkatkan nilai perusahaan kami. Kedua memenuhi kebutuhan dan harapan PLN secara proaktif dengan menyediakan solusi-solusi TIK yang inovatif dan memberikan nilai tambah. Ketiga membangun organisasi pembelajar yang berkinerja tinggi untuk mendorong perusahaan mencapai bisnis yang unggul dan menjadi pilihan bagi talenta-talenta terbaik kita. Yang terakhir memberi kontribusi terhadap perkembangan telekomunikasi nasional. Terima kasih.

Narasumber : Mba Mutiara

Jabatan : Admin *Inventory*

Angel	Selamat malam Mbak Mut. Aku mau wawancara untuk beberapa pertanyaan yang pertama apa saja yang termasuk dalam aktivitas logistik yang masuk pada perusahaan.
Mba Mutiara	Halo Mba Angel. Aku divisi admin <i>inventory</i> Mba. Tugasku penataan barang sesuai dengan ketentuan, pengolahan data gudang menggunakan aplikasi SAP, melakukan koordinasi dengan tim, pemeliharaan barang secara berkala dan melakukan stock opname
Angel	Baik Mbak Mut. Lalu apa saja yang termasuk dalam aktivitas logistik yang masuk pada perusahaan.
Angel	Aktivitas logistik yang masuk yaitu berupa ONT atau modem ada kabel ada mikrotik, CCTV, TV, SFP, <i>telways</i> , <i>switch</i> dan masih banyak lainnya. Nah barang tersebut nanti dimasukkan ke aplikasi <i>inventory</i> yang berupa SAP. Nah sebelum barang tersebut dimasukan ke sistem SAP, perlu discan untuk mencocokkan data antara fisik barang dan data yang masuk apakah sudah sesuai atau belum. Nah itulah jawabannya.
Mba Mutiara	Nah untuk aktivitas logistik yang keluar itu berubah material untuk aktivasi dan gangguan Iconnet berupa ONT dan kabel. Nah ada lagi satu, material untuk aktivasi dan gangguan <i>Corporate</i> yaitu berupa mikrotik, <i>switch</i> , SFP, <i>telways</i> dan kabel agar sesuai dengan SOP atau Standar Operasional Prosedur. Material bisa keluar kalau ada file reservasi. Nah setelah ada file reservasi, material akan dilekuarkan dari sistem SAP dengan menu <i>good issue</i> dan barang tersebut akan disiapkan oleh tim gudang yang sudah stand by.

Angel	Kan barang yang masuk nanti discan udah sesuai apa belum. Nah kalau gak sesuai itu gimana? Kalau sudah selesai selanjutnya operasionalnya bagaimana?
Mba Mutiara	Kalau misal barangnya udah scan dan sesuai nanti data dari pusat <i>diinput</i> ke aplikasi SAP, dan misal ada yang di scan dan data dari pusat belum sesuai nanti kita komplain ke gudang pusat. Nanti solusinya nanti dicariin dari gudang pusatnya gimana gitu. Nanti kalau misal gudang pusat udah ngasih solusi, kita baru melanjutkan langkah selanjutnya yaitu memasukan data barang itu ke SAP.
Angel	Baik Mut. Divisi admin <i>inventory</i> sedang menggunakan aplikasi atau sistem apa aja Mut?
Mba Mutiara	Pakai aplikasi namanya SAP sama web namanya SIONTEL
Angel	SAP dan SIONTEL untuk mengolah apa Mut ? Bisa dideskripsikan gak cara pengelolaanya?
Mba Mutiara	SAP itu buat olah data barang masuk dan keluar, pemesanan barang juga lewat SAP.
Angel	Oh ya Baik Mut.
Angel	Halo Mba Mut. Mba Mut dari divisi mana? Dan tugasnya ngapain aja?

Narasumber : Mba Oja

Jabatan : Account Executive

Angel	Selamat malam Mba Oja. Sibuk gak? Mau nanya dikit boleh gak? Buat kepentingan TA
Mba Oja	Hy, sorry chatmu ketumpuk, Ngel.
Angel	Mo nanya dikit tentang kantor Mba, bisakah?
Mba Oja	Bisa yokk telfonan aja
Angel	Aku sedang interview Mas Erwin juga via chat, Mba. Kalau chat aja gak apa-apa ?
Mba Oja	Oke. Gak apa-apa, Ngel.
Angel	Baik Mba. Sebelumnya aku mau tanya, Mba Oja dari divisi apa dan tugasnya ngapain aja di Icon?
Mba Oja	Aku sekarang bekerja sebagai <i>Account executive</i> di divisi penjualan <i>retail</i>
Angel	Itu tugasnya ngapain ya Mba?
Mba Oja	Tugasnya fokus pada strategi penjualan produk <i>retail</i> (Iconnet), memastikan pembangunan berdasarkan <i>user oriented</i> sesuai dengan timeline, menjalin kerjasama dengan beberapa <i>Stakeholder</i> untuk mendapatkan calon pelanggan. <i>Stakeholder</i> yang telah bekerjasama antara lain vendor pembangunan, marketer, bumdes, dan instansi.
Angel	Baik Mba. Siapa aja yang menjadi <i>customer segments</i> pada perusahaan ini?
Mba Oja	Pangsa pasar Iconnet sangatlah luas yaitu semua kalangan yang membutuhkan akses internet khususnya pelajar, pelaku UMKM, pekerja yang sedang WFH.
Angel	Lalu apa yang menjadi <i>value proposition</i> dalam bisnis ini, sehingga dapat menarik perhatian dari <i>customer segments</i> ?
Mba Oja	Beberapa hal yang menjad keunggulan produk Iconnet dibanding pesaing yang

	lain antara lain, yang pertama paket Iconnet real <i>unlimited</i> tidak ada fup jadi hanya berdasarkan kecepatan. Kedua, dapat menjangkau daerah pelosok dimana mendukung program pemerintah, memajukan desa dengan akses internet. Ketiga, satu-satunya <i>provider</i> yang memiliki izin ROW dari Kementerian BUMN dan Kominfo atas tiang listrik PLN jadi kabel dilalui pada tiang listrik PLN secara legal.
Angel	Baik Mba. Apa aja <i>channels</i> yang dimiliki bisnis ini yang digunakan untuk menyampaikan <i>value proposition</i> kepada <i>customer</i> ?
Mba Oja	<i>Channels</i> nih <i>Stakeholder</i> ya?
Angel	Bebas Mba. Apakah dari brosur, papan nama, medsos, atau apa pun yang bisa mengenalkan produk ke pelanggan?
Mba Oja	Pengenalan produk selama ini melalui media sosial, brosur, <i>banner</i> tiang, iklan di radio, kerja sama dengan <i>stakeholder marketing</i> .
Angel	Baik Mba. Pertanyaan selanjutnya bagaimana instansi membina hubungan dengan <i>customer</i> baru maupun <i>customer</i> lama atau yang disebut sebagai <i>customer relationship</i> ?
Mba Oja	Selain ada layanan <i>Contact Center</i> 24 jam, ada juga petugas Catat Meter Listrik milik PLN dimana saat datang ke rumah pelanggan, pada aplikasi catat meter mereka mengetahui apakah sudah berlangganan Iconnet dan SOPnya mengharuskan menanyakan kualitas layanan Iconnet dan apakah ada gangguan atau kendala, jika ada maka dibuatkan tiket gangguan. Selain itu Iconnet akan selalu <i>update</i> jika ada gangguan di sosial media dan ada pemberitahuan melalui email.

Narasumber : Mas Erwin

Jabatan : Account Executive

Angel	Selamat malam, Mas. Malam ini sibuk gak Mas? Mau bertanya sedikit boleh gak? Untuk kepentingan TA.
Mas Erwin	Halo Angel. Bagaimana kabarnya? Ada Ngel, tapi malam jam 10an. Aku baru di jalan soalnya. Gimana ?
Angel	Kabar baik Mas. Mau bertanya tentang kantor Mas, bisa ?
Mas Erwin	Bisa Ngel. Via telepon atau chat?
Angel	Chat saja tidak apa-apa Mas.
Mas Erwin	Monggo Ngel.
Angel	Sebelumnya aku mau bertanya Mas Erwin dari divisi apa dan tugasnya ngapain aja di Icon+?
Mas Erwin	Divisi retail Iconnet. Tugas pokoknya secara kontrak f
Angel	Baik Mas. Kita masuk ke pertanyaan internal bisnis perusahaan ya Mas. Menurut Mas Erwin apa sih yang menjadi kekuatan bagi perusahaan?
Mas Erwin	Ada tiga sisi dalam divisi retail Iconnet yang menjadi key of business. Yang pertama pembangunan jaringan baru Iconnet, kedua penambahan pelanggan Iconnet secara masif dan continue. Yang ketiga <i>after sales</i> yaitu pelayanan gangguan jaringan atau kehandalan jaringan. Dan untuk menjalankan tiga pilar ini, harus didukung dengan <i>management Corporate</i> yang kuat dan tertata.

Angel	Untuk pembangunan jaringannya sendiri sudah sejauh mana Mas? Apakah sudah semakin luas pembangunan jaringannya? Dan untuk kehandalan jaringan, pelayanannya seperti apa Mas?
Mas Erwin	Pembangunannya untuk tahun 2022 kita menargetkan kisaran 125.000 jaringan yang merata di Jawa Tengah seperti DIY, Semarang, Purwokerto, Solo dan Purworejo. Sedangkan kehandalan jaringan berbanding lurus dengan perluasan jaringan tahun ini menyiapkan 300 tenaga <i>customer service</i> dan NOC (Network Operation Center).
Angel	Baik Mas. Untuk kelemahannya di Icon+ seperti apa?
Mas Erwin	Kelemahannya yaitu SDM atau resource yang terbatas
Angel	Baik Mas. Untuk peluangnya seperti apa?
Mas Erwin	Peluang bisnis sangat luas di Icon+, mengingat jaringan wifi paling mutakhir abad 20 adalah fiber <i>optic</i> dan perlunya tiang penyangga kabel fiber. Icon+ diuntungkan dengan hak guna pemanfaatan infrastruktur tiang listrik (ROW) PLN sebagai media penyanggan fiber <i>oPT.ic</i> . Dapat menjangkau ke pelosok Negeri.
Angel	Ancamannya sendiri gimana Mas?
Mas Erwin	Ancamannya produk jasa membutuhkan kehandalan <i>maintenance</i> dan penjualan.
Angel	Baik Mas. Kita beralih ke pertanyaan di lingkungan eksternal bisnisnya. Menurut Mas, apakah terdapat kondisi-kondisi seperti pada lingkungan politik yang memiliki dampak terhadap proses bisnis yang terjadi di dalam Icon+?
Mas Erwin	Ini masih dalam ranah subjektif ya aku jawabnya. Icon+ kan tergolong entitas dari PT.. PLN, dari situ kita pasti dikaitkan dengan project Negara seperti <i>event</i> G20 bulan lalu. Dari sekelas hulu kementerian hingga hilir ke Kabupaten sampai Kecamatan, kita masuk ke dalam golongan handal dapat menjangkau dimana listrik sudah sampai. Nah dari case di atas peneliti bisa menyimpulkan sendiri.
Angel	Wow berarti dari semua jaringan internet, Iconnet yang dipercayakan memperlancar <i>event</i> tersebut ya Mas?
Mas Erwin	Iya seperti itu.
Angel	Kalau untuk kondisi ekonomi dampaknya ke Icon+ sendiri gimana Mas?
Mas Erwin	Aku verifikasi terkait kondisi ekonomi ya. Pada masa <i>pandemic</i> 2 tahun ini salah satu <i>industry</i> yang hamper tidak berdampak dan cenderung memiliki kenaikan <i>profit</i> adalah perusahaan ISP (Internet Service Provider) termasuk Icon+. Dan perlu diketahui saat <i>pandemic</i> Icon+ launching produk Iconnet dengan merekrut 60 <i>sales</i> dan <i>customer service</i> pada Maret 2021.
Angel	Berarti mengalami peningkatan ya Mas?
Mas Erwin	Iyaps.
Angel	Kalau untuk kondisi sosial apakah mempengaruhi bisnis ini, Mas?
Mas Erwin	Iya pasti. Sasaran <i>cluster</i> dari Iconnet ke wilayah pedesaan yang membutuhkan jaringan internet. Jadi pergerakan bisnis retail tidak semata mata hanya <i>profit oriented</i> .
Angel	Kalau untuk tren sosial sendiri <i>customer</i> biasanya memposisikan layanan yang seperti apa Mas?
Mas Erwin	Internet di masa <i>pandemic</i> sudah menjadi kebutuhan primer seperti konsumsi

	listrik rumah tangga.
Angel	Baik Mas. Pertanyaan terakhir ini menyangkut lingkungan teknologi apakah mempengaruhi bisnis?
Mas Erwin	Sangat berpengaruh dong, karena Icon+ adalah perusahaan yang menjual jaringan internet sebagai roda transportasi teknologi <i>industry</i> 4.0
Angel	Baik Mas. Udah selesai Mas. Makasih banyak untuk waktunya.
Mas Erwin	Sama-sama. Dengan senang hati ya Ngel.

Narasumber : Mas Ageng

Jabatan : Aktivasi Publik

Angel	Halo Geng. Sibuk kah? Aku mau wawancara via chat bisa?
Ageng	Boleh Mba. Silahkan.
Angel	Sebelumnya aku mau tanya kamu dari divisi apa dan tugasnya di Icon+ ngapain aja?
Ageng	Divisi aktivasi public. Tugasnya ya aktivasi layanan publik, pemasangan perangkat sisi <i>user</i> , troubleshooting gangguan <i>user</i> public, rekap administrasi aktivasi.
Angel	Baik Geng. Aku langsung masuk pertanyaan pertama ya. Apa saja sih yang menjadi sumber atau aset penting di Icon+ sehingga mempengaruhi keberhasilan dalam melaukan model bisnis ini?
Ageng	Menurut saya, SDM dan material menjadi kunci di sini. Keberhasilan komunikasi dengan calon pelanggan, pengelolaan SDM yang terampil dan berkualitas, kehandalan peralatan, perlengkapan, dan perangkat. Menjadi variable penting untuk keberhasilan model bisnis ini.
Angel	Baik Geng. Lalu aja sih yg menjadi sumber atau aset penting di Icon+ sehingga mempengaruhi keberhasilan dalam melakukan model bisnis ini?
Ageng	Menurut saya, SDM dan material menjadi kunci di sini. Keberhasilan komunikasi dengan calon pelanggan, pengelolaan SDM yang terampil dan berkualitas, kehandalan peralatan, perlengkapan, dan perangkat. Menjadi variabel penting untuk keberhasilan model bisnis ini.
Angel	Kalo material yg menjadi aset di Icon+ tu ada apa aja Geng?
Ageng	Peralatan yang memadai dan standar. Perangkat yang handal dan berkualitas.
Angel	Di Kantor Icon+ wifinya pakai <i>provider</i> dari mana?
Ageng	Wifinya sendiri dari metronet icon+ mba. Sama dipasangin iconnet juga.
Angel	Ada berapa router dan access point di kantor?
Ageng	Dua atau tiga, lupa.
Angel	Divisi aktivasi publik kerjanya itu pakai aplikasi dan sistem apa aja Geng?
Ageng	Kalo aplikasi ada CRM (administrasi), TACACS (konfigurasi dan remote perangkat), dan beberapa aplikasi khusus untuk perangkat yang khusus juga.
Angel	Crn untuk ngolah apa Geng? Kalo TACACS untuk ngolah apa? Bisa dideskripsikan gak cara penggunaanya gimana ?
Ageng	Kalo CRM kami gunakan sebagai administrasi dan <i>monitoring</i> pekerjaan. Dimana nanti pelanggan yang didapat dari <i>sales</i> akan masuk ke daftar. Lalu kami proses sesuai SOP. Dimana akan ada survey, penarikan, aktivasi layanan, dan testcomm. Lalu data" dari progres yg berlangsung bisa diunggah ke CRM untuk proses administrasi dan sebagai evidence progress layanan pelanggan tersebut sudah

	<p>sampai tahap mana.</p> <p>Untuk TACACS sebenarnya sebuah pusat jaringan dimana kami gunakan untuk membuat, mengecek, dan merubah konfigurasi layanan dan kondisi koneksi saat ini. Untuk cara kerja sebenarnya seperti remote ssh/telnet ke perangkat pusat yang nanti bisa digunakan untuk meremote perangkat" dibawahnya.</p>
Angel	Baik Geng. Untuk aplikasi khusus dan perangkat khususnya itu utk ngolah apa Geng? Bisa dijelasin dikit gak ? Setahumu aja
Ageng	Kalo itu biasa untuk konfigurasi dan pengecekan beberapa perangkat yang memang hanya bisa diakses melalui aplikasi khusus itu.
Angel	Sekarang sedang ada pengembangan aplikasi atau sistem gak di Perusahaan ?
Ageng	Saat ini sedang ada pengembangan pada sisi CRM dan TACACS. Aku kurang tau pastinya. Untuk CRM infonya sedang dikembangkan agar aksesnya lebih cepat dan penggunaannya lebih sederhana. Untuk TACACS sedang ada pengembangan penguatan keamanan jaringannya.
Angel	Selain aplikasi CRM dan TACACAS ada lagi gak aplikasi atau sistem diluar divismu?
Ageng	Untuk aplikasi yang diluar divisi itu aku kurang begitu tahu.
Angel	Absensi gimana Geng ? Atau sistem yg ngatur data karyawan atau manajemen kinerja pegawai gitu.
Ageng	Untuk absensi dari aku ada yg namanya ioffice. Itu aplikasi data karyawan. Untuk sementara ini masih hanya digunakan untuk absensi saja
Angel	Di perusahaan ada pengadaan apa aja Geng ?
Ageng	Ohh untuk pengadaan perangkat dan kebutuhan kabel biasanya sudah berkala mba. Jadi jika dirasa sudah mendekati langsung dimintakan pengadaan mba
Angel	Pengadaan perangkat itu ad apa aja Geng selain kabel?
Ageng	Untuk pengadaan perangkat seperti <i>switch</i> cpe, router mikrotik, ont dan olt untuk iconnet, rack server, Access Point.
Angel	Baik Geng. Ada aplikasi atau sistem gak buat ngukur kepuasan pelanggan ?
Ageng	Waduh kalau itu aku kurang tau. Mungkin bisa ditanyakan ke divisi <i>sales</i> dan <i>aftersales</i> nya. Dari kami hanya untuk masalah teknis dan administrasi
Angel	Oh ya, baik Geng. Satu lagi. Ada kan yg namanya Analisis PEST (politik, ekonomi, sosial dan teknologi) nah dari 4 bagian ini menurutmu gimana peluangnya bagi Icon+, ancaman untuk Icon+ gimana ? Dari sisi negatifnya. Jadi dari segi politik di luar sana apakah mempengaruhi bisnis ini ? Misalnya ada <i>event</i> G20 yg kerja sma dg Iconnet, nah itu peluang bagi Iconnet sndri gmana, sma ada gak ancamannya. Begitupun untuk ekonomi, sosial, dan teknologinya.
Ageng	Untuk segi politik, hubungan dengan sesama petinggi BUMN, pejabat, tokoh masyarakat dan pelanggan dapat menjadi peluang untuk adanya rekomendasi dan naiknya angka pemasangan baru baik untuk <i>event</i> maupun aktivasi jangka panjang. Disamping itu kami juga harusnya menjaga kualitas layanan agar tidak menurunkan kepercayaan dan tidak mengecewakan pelanggan dan calon pelanggan
Angel	Lalu?
Ageng	Untuk segi ekonomi kemungkinan bisa berdampak pada harga layanan, sdm dan pengadaan perangkat. Disatu sisi bisa membuat kami terpaksa menaikkan harga layanan agar menutupi <i>margin revenue</i> yang diharapkan. Kemungkinan juga

	<p>pengadaan bisa tertunda jika ekonomi perusahaan sedang menurun. Jika sebaliknya tentu dapat menjadi peluang untuk pengadaan SDM dan perangkat yg lebih berkualitas.</p> <p>Untuk segi politik, hubungan dengan sesama petinggi BUMN, pejabat, tokoh masyarakat dan pelanggan dapat menjadi peluang untuk adanya rekomendasi dan naiknya angka pemasangan baru baik untuk <i>event</i> maupun aktivasi jangka panjang. Disamping itu kami juga harusnya menjaga kualitas layanan agar tidak menurunkan kepercayaan dan tidak mengecewakan pelanggan dan calon pelanggan.</p> <p>Untuk segi ekonomi kemungkinan bisa berdampak pada harga layanan, sdm dan pengadaan perangkat. Disatu sisi bisa membuat kami terpaksa menaikkan harga layanan agar menutupi <i>margin revenue</i> yang diharapkan. Kemungkinan juga pengadaan bisa tertunda jika ekonomi perusahaan sedang menurun. Jika sebaliknya tentu dapat menjadi peluang untuk pengadaan SDM dan perangkat yg lebih berkualitas.</p>
Angel	Teknologinya Geng?
Ageng	Untuk segi teknologi, mungkin bisa mendesak kami agar selalu memperbarui sistem dan perangkat. Dengan harapan agar sistem saat ini tdk kesulitan untuk mengikut perkembangan teknologi dan juga tidak mempersulit pelayanan dan aktivasi pelanggan
Angel	Baik Geng. Terima kasih.
Ageng	Sama-sama Mba

2. Tabel Revisi

No.	Tugas Revisi	Halaman Revisi
1.	Responden harus dijelaskan lebih detail, siapa saja, jabatannya	Penambahan Responden harus dijelaskan lebih detail, siapa saja, jabatannya. (Halaman 17 pada poin 3.4.2 Pengumpulan Data)
2.	Menjelaskan teori dan proses pengumpulan data lebih detail	Penambahan Menjelaskan teori dan proses pengumpulan data lebih detail (Halaman 17 pada poin 3.4.2 Pengumpulan Data)
3.	Tahapan penelitian gambarnya perlu diperbaiki	Perbaiki gambar tahapan penelitian (Halaman 15 pada poin 3.4. Tahapan Penelitian)
4.	Tambahkan referensi sumber asli	Penambahan referensi sumber asli (Halaman 12 pada poin 2.2.4. Analisis SWOT)