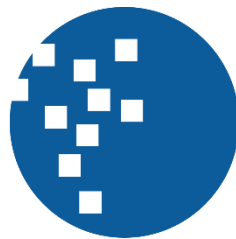


**ANALISIS KEY PERFORMANCE INDICATOR TEKNISI
PADA PT GOLEK RAIJO**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Galih Isa Yudhistira

0000048134

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

ANALISIS PERFORMANSI TEKNISI PADA PT GOLEK

RAIJO



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Galih Isa Yudhistira

00000048134

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

ii

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan inimahasiswa,

Nama : Galih Isa Yudhistira

Nomor Induk Mahasiswa : 00000048134

Program studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

“ANALISIS KEY PERFORMANCE INDICATOR TEKNISI PADA PT GOLEK RAIJO”

merupakan hasil karya mahasiswa sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah mahasiswa nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, mahasiswa bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah mahasiswa tempuh.

Tangerang, 19 Mei 2024



Galih Isa Yudhistira

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Galih Isa Yudhistira
NIM : 00000048134
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Jenis Karya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah mahasiswa yang berjudul:

ANALISIS KEY PERFORMANCE INDICATOR TEKNISI PADA PT GOLEK RAIJO

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir mahasiswa selama tetap mencantumkan nama mahasiswa sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini mahasiswa buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 20 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Galih Isa Yudhistira)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan MBKM ini dengan judul: “Analisis Key Performance Indicator Teknisi pada PT Golek Raijo” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar (S.Kom) Jurusan Sistem Informasi Pada Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. mahasiswa menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, mahasiswa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Jansen Wiratama, S.Kom., M.Kom., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Sudjajanto, S.Kom sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan Magang MBKM.
6. Kepada Perusahaan PT Golek Raijo
7. Rekan – rekan kerja PT. Golek Raijo yang sudah memberikan ilmu dan menerima kesempatan untuk bekerja sama.

Tangerang, 20 Mei 2023



Galih Isa Yudhistira

ANALISIS KEY PERFORMANCE INDICATOR TEKNISI PADA PT GOLEK RAIJO

Oleh
Galih Isa Yudhistira

ABSTRAK

Laporan magang ini berfokus pada analisis kinerja teknisi di Jakarta Barat. Sekitar 30 teknisi berperan penting dalam menjaga operasional proyek telekomunikasi, dari instalasi hingga pemeliharaan infrastruktur. Mereka memiliki pengetahuan teknis yang mendalam dan kemampuan beradaptasi dalam berbagai kondisi proyek. Tantangan utama yang dihadapi adalah peningkatan keterampilan seiring perkembangan teknologi dan tuntutan pasar. PT. Golek Raijo memberikan perhatian khusus pada pelatihan dan pengembangan karyawan melalui program pelatihan teknis dan non-teknis, serta menggunakan sistem pemantauan kinerja dengan teknologi canggih. Analisis kinerja dilakukan setiap bulan dengan mengukur jumlah gangguan ulang dan waktu respons perbaikan. Data kinerja teknisi dikumpulkan dan dianalisis untuk mengidentifikasi pola, serta melalui wawancara untuk memahami tantangan yang dihadapi teknisi. Hasil analisis ini digunakan untuk merekomendasikan peningkatan pelatihan, perubahan prosedur kerja, dan investasi teknologi guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan pendekatan ini, PT. Golek Raijo berupaya menjaga standar tinggi dalam infrastruktur telekomunikasi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mempertahankan posisi sebagai pemimpin industri.

Kata kunci: Performance Data Analyst, Analisis Data Kinerja, Pemantauan Kinerja, Key Performance Indicator (KPI)

ANALISIS KEY PERFORMANCE INDICATOR TEKNISI PADA PT GOLEK RAIJO

Galih Isa Yudhistira

ABSTRACT (English)

This internship report focuses on the performance analysis of technicians in West Jakarta. Approximately 30 technicians play a crucial role in maintaining the operational aspects of telecommunications projects, ranging from installation to infrastructure maintenance. They possess deep technical knowledge and the ability to adapt to various project conditions. The main challenge is enhancing skills in line with technological advancements and market demands. PT. Golek Raijo pays special attention to employee training and development through both technical and non-technical training programs, as well as using advanced technology performance monitoring systems. Performance analysis is conducted monthly, measuring the number of repeated disturbances and repair response times. Technicians' performance data is collected and analyzed to identify patterns, supplemented by interviews to understand the challenges they face. The analysis results are used to recommend training improvements, changes in work procedures, and technology investments to enhance efficiency and service quality. With this approach, PT. Golek Raijo aims to maintain high standards in telecommunications infrastructure, improve customer satisfaction, and retain its position as an industry leader.

Keywords: Performance Data Analysis, Performance Monitoring, Key Performance Indicator (KPI).

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK vi	
<i>ABSTRACT (English)</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	8
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	8
1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	8
1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	11
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	12
2.2.1. Visi Perusahaan	12
2.2.2. Misi Perusahaan	12
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	12
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	18
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	18
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	18
Pengenalan perusahaan PT. Golek Raijo memperdalam lebih jauh industri outsourcing.....	20
3.2.1 Pengenalan Perusahaan PT. Golek Raijo Memperdalam Lebih Jauh Industri Outsourcing	22

3.2.2 Menghadiri Rapat Mengenai Alat Kerja dan Sarana Kerja.....	24
3.2.2 Perkenalan Aplikasi semesta (Week 3-5).....	52
3.2.3 Pengenalan Aplikasi Ibooster	57
3.2.4. Pengenalan Aplikasi Insera	61
3.2.5 Alur Penggunaan Aplikasi	68
3.2.6 Key Performance Indicator (KPI) Project Ioan (Integrated Operation Access Network PT Golek Raijo	71
3.2.7 Proses Collect Data	80
3.2.6 Analisa Key Performance Indicator (KPI) dan Visualisasi Data... ..	83
3.3 Kendala yang Ditemukan	91
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	92
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	93
4.1 Simpulan.....	93
4.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN 98	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kegiatan Kerja Magang	20
Tabel 3. 2 Menghitung Data 1	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kedudukan Lokasi Unit Kerja.....	18
Gambar 3. 2 Pengenalan Perusahaan PT.Golek Raijo	22
Gambar 3. 3 Menghadiri Rapat Alat Kerja	24
Gambar 3. 4 Splicer.....	25
Gambar 3. 5 Testphone	26
Gambar 3. 6 Tone Checker	28
Gambar 3. 7 Optical Power Meter	29
Gambar 3. 8 VFL	31
Gambar 3. 9 Lan Tester.....	33
Gambar 3. 10 Kendaraan Bermotor	35
Gambar 3. 11 Power Bank	36

Gambar 3. 12 Tangga Dorong.....	38
Gambar 3. 13 Toolkit FO	39
Gambar 3. 14 Toolkit Set	41
Gambar 3. 15 Crimping Tools	43
Gambar 3. 16 Handphone	44
Gambar 3. 17 Working Belt, Helm, Sepatu	46
Gambar 3. 18 Paket internet.....	48
Gambar 3. 19 OFR	49
Gambar 3. 20 otdr	51
Gambar 3. 21 Logo Semesta	52
Gambar 3. 22 Halaman Semesta 1	54
Gambar 3. 23 Halaman Semesta 2	54
Gambar 3. 24 Halaman Semesta 4	54
Gambar 3. 25 Halaman Semesta 5	55
Gambar 3. 26 Halaman Semesta 6	55
Gambar 3. 27 Halaman Semesta 7	56
Gambar 3. 28 Logo Dashboard IBOOSTER	57
Gambar 3. 29 Halaman Login Ibooster.....	58
Gambar 3. 30 Halaman IBOOSTER 1	58
Gambar 3. 31 Halaman IBOOSTER 2.....	59
Gambar 3. 32 Halaman IBOOSTER 3.....	59
Gambar 3. 33 Halaman IBOOSTER 4.....	60
Gambar 3. 34 Halaman IBOOSTER 5.....	60
Gambar 3. 35 Logo INSERA	61
Gambar 3. 36 Halaman Login INSERA	62
Gambar 3. 37 Halaman Monitoring Inera 1	62
Gambar 3. 38 Halaman Monitoring Inera 2	63
Gambar 3. 39 Halaman Monitoring Inera 3	64
Gambar 3. 40 Halaman Monitoring Inera 4	64
Gambar 3. 41 Halaman Monitoring Inera 5	65
Gambar 3. 42 Halaman Monitoring Inera 6	65
Gambar 3. 43 Halaman Monitoring Inera 7	66
Gambar 3. 44 Halaman Monitoring Inera 8	66
Gambar 3. 45 Halaman Monitoring Inera 9	66
Gambar 3. 46 Flow Alur Aplikasi.....	68
Gambar 3. 47 Aplikasi Semesta	68
Gambar 3. 48 Aplikasi Ibooster	69
Gambar 3. 49 Aplikasi Inera 1.....	70
Gambar 3. 50 Aplikasi Inera 3.....	70
Gambar 3. 51 Aplikasi Inera 4.....	71
Gambar 3. 52 KPI Periode Oktober 2023	76
Gambar 3. 53 KPI Periode November 2023	77

Gambar 3. 54 KPI Periode Desember 2023	79
Gambar 3. 55 Collect data Insera 1	80
Gambar 3. 56 Collect data Insera 2	80
Gambar 3. 57 Collect data Insera 3	81
Gambar 3. 58 Collect data Insera 4	81
Gambar 3. 59 Collect data Insera 5	82
Gambar 3. 60 Collect data Insera 6	82
Gambar 3. 61 Collect data Insera 7	83
Gambar 3. 62 Tahapan Analisa KPI	83
Gambar 3. 63 Data Understanding	84
Gambar 3. 64 Data Selection	85
Gambar 3. 65 Data Selection 2	85
Gambar 3. 66 Menghitung Data 2	87
Gambar 3. 67 Menghitung Data 3	87
Gambar 3. 68 Menghitung Data 4	88
Gambar 3. 69 Membuat Peringkat 1	88
Gambar 3. 70 Membuat Peringkat 2	89
Gambar 3. 71 Membuat Peringkat 3	89
Gambar 3. 72 Membuat Peringkat 4	90
Gambar 3. 73 Visualisasi KPI	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Curriculum Vitae (CV)	98
Lampiran 2 Surat Pengantar MBKM (MBKM 01)	100
Lampiran 3 Kartu MBKM - MBKM 02	101
Lampiran 4 Daily Task MBKM - MBKM 03	102