

LAMPIRAN 1 : PEDOMAN OBSERVASI

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati situasi dan kondisi PT. Lintas Data Prima termasuk juga operasionalnya, meliputi:

A. Tujuan

Untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai kondisi fisik maupun non fisik operasional PT Lintas Data Prima.

B. Aspek yang diamati

Berikut ini adalah aspek yang diamati guna mendapatkan informasi dan data mengenai PT. Lintas Data Prima.

1. Alamat/lokasi perusahaan
2. Lingkungan fisik perusahaan pada umumnya
3. Unit kantor/ruang kerja
4. Lingkungan luar
5. Alat kerja
6. Mesin produksi
7. Suasana interaksi antar karyawan
8. Proses operasional

LAMPIRAN 2 : PEDOMAN WAWANCARA

A. Perspektif Pelanggan

1. Tujuan : Untuk menggali dan mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penilaian pelanggan pada layanan yang diberikan oleh PT. Lintas Data Prima
2. Narasumber :
 - a. Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)
 - b. Bapak Nanda (Bank BPR BDE)
 - c. Bapak Tyas (Boomba NET)
 - d. Bapak Hendro (Pemkab Magetan)
3. Pertanyaan penelitian :
 - a. Berapa lama anda/institusi ini telah bekerja sama dengan PT. LDP?
 - b. Dari mana anda tau PT. LDP pertama kali?
 - c. Apa alasan anda memilih PT. LDP?
 - d. Bagaimana pelayanan SDM dari PT. LDP?
 - e. Bagaimana kualitas jaringan internet dari PT. LDP?
 - f. Apa nilai tambah yang diberikan oleh PT. LDP?

- g. Apakah anda pernah mengalami kekecewaan terhadap layanan PT. LDP?
- h. Apakah anda pernah merekomendasikan PT. LDP?
- i. Bagaimana saran anda untuk PT. LDP ke depannya?

B. Perspektif Proses Bisnis Internal

1. Tujuan : Untuk menggali dan mendapatkan informasi yang berhubungan dengan proses inovasi, proses operasi dan layanan *after sales* di PT. Lintas Data Prima.
2. Narasumber :
 - a. Bapak Hanif (Managing Director)
 - b. Bapak Bambang (Supervisor NOC)
 - c. Mas Ridwan (Staf Transmisi & Terrestrial)
 - d. Bapak Putra (Manajer Infra Bisnis)
 - e. Bapak Nanda (Pelanggan)
 - f. Bapak Hendro (Pelanggan)

3. Pertanyaan penelitian :

- a. Apa saja inovasi yang dilakukan oleh PT. Lintas Data Prima selama ini?
- b. Siapa saja yang bertanggung jawab dan bagaimana proses penyampaian produk ke pelanggan?
- c. Berapa lama durasi aktivasi pelanggan baru?
- d. Bagaimana proses penanganan keluhan pelanggan?
- e. Pendekatan apa yang dilakukan oleh PT. Lintas Data Prima untuk menangani keluhan pelanggan?
- f. Berapa lama maksimal dan rata-rata durasi perbaikan?
- g. Apakah tim dari PT. Lintas Data Prima pernah melakukan kunjungan berkala?
- h. Bagaimana proses pembayaran yang ada di PT. Lintas Data Prima?

C. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

1. Tujuan : Untuk menggali dan mendapatkan informasi yang berhubungan dengan pengembangan karyawan, sistem dan prosedur, serta faktor yang lain yang membutuhkan perbaharuan di PT. Lintas Data Prima.
2. Narasumber :
 - a. Mas Ridwan (Staf Transmisi & Tersetrial)
 - b. Bapak Bambang (Supervisor NOC)
 - c. Bapak Widodo (General Affair)
 - d. Bapak Cahyo (Manajer Transmisi dan Terrestrial)
 - e. Bapak Yanis (Sales *Government*)
 - f. Ibu Putri (HRD)
 - g. Bapak Putra (Manajer Infrabisis)
 - h. Bapak Hanif (*Managing Director*)
3. Pertanyaan penelitian :
 - a. Sudah berapa lama anda bekerja di PT. LDP?
 - b. Apa alasan anda betah bekerja di PT. LDP?
 - c. Menurut anda bagaimana suasana lingkungan/ruangan kerja di PT. LDP?

- d. Bagaimana proses interaksi yang ada di PT. LDP?
- e. Menurut anda, bagaimana kompetensi karyawan yang ada di PT. LDP?
- f. Bagaimana penilaian anda terhadap inisiatif dari karyawan yang ada di PT LDP?
- g. Menurut anda pentingkah pelatihan/mentoring? Bagaimana penerapannya di PT. LDP?
- h. Apakah anda sudah bekerja sesuai dengan *job desc*?
- i. Adakah cara PT. LDP untuk memotivasi karyawannya?
- j. Selama anda bekerja di PT. LDP, bagaimana cara mereka mengapresiasi pekerjaan anda?
- k. Bagaimana cara PT. LDP mengukur kinerja karyawannya?

LAMPIRAN 3. HASIL WAWANCARA

1. Bapak Nanda (BPR BDE)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama anda/instansi ini bekerja sama dengan PT.LDP?	“Berapa lamanya saya lupa mas, awal pertama itu di tahun 2010 an”
Anda tahu dari mana tentang PT. LDP?	“Tau dari marketingnya, jadi waktu itu kami masih pakai VPN lain punya telkom. Kemudian rekan LDP datang, dia gencar nawarin ke kami, tapi kami belum selesai dengan telkom. Tapi LDP datang terus ke BDE, <i>timing</i> tepat”
Apa alasan anda memilih PT. LDP?	“Harga lebih masuk akal dibanding kompetitor akhirnya kami kerja sama dengan LDP. Kami pakai <i>mining service</i> seluruh <i>network</i> kami percayakan ke LDP. Karena kami SDM nya terbatas.”
Bagaimana pelayanan SDM dari PT. LDP?	“SDMnya sangat kompeten, terutama <i>second level</i> . Kalau <i>first level</i> biasa aja. Kalau untuk <i>second</i> ke atas saya kasih nilai 9. Kalau <i>first level</i> saya kasih nilai 7. Sampai saat ini cukup baik. Mereka berhasil meyakinkan saya utk pakai LDP lagi”
Bagaimana kualitas jaringan internet dari PT. LDP?	“Di <i>timing</i> tertentu saya merasa agak kurang speednya, mungkin mereka lagi ada masalah, tapi cuma pada <i>timing</i> tertentu”.
Apa nilai tambah yang diberikan oleh PT. LDP?	“Beberapa hal yang tidak masuk di <i>agreement</i> tapi mereka tetap mau mengerjakan, tim LDP sangat kekeluargaan dalam memberikan solusi. Jadi saya kasih

	<p>skor 10. Kalau sama kompetitornya saya tidak bisa seperti itu”</p>
<p>Apakah anda pernah mengalami kekecewaan terhadap layanan PT. LDP?</p>	<p>“Pernah kecewa, saat kami lagi butuhin tapi layanan lambat. Saya biasa langsung hubungi owner atau jajaran atas. Kondisi seperti ini biasanya setahun sekali kalau lagi sial.”</p>
<p>Apakah anda pernah merekomendasikan PT. LDP?</p>	<p>“Pernah, terutama proyek kami yang <i>end point</i> di Jakarta. Yang arahnya supaya BDE lebih efisien dalam membayar. Kami ajak LDP <i>meeting</i> ke Jakarta”</p>
<p>Bagaimana saran anda untuk PT. LDP kedepannya?</p>	<p>“Harga sdh cukup baik, tapi kami juga minta lebih baik lg.</p> <p><i>Service</i> perlu ditingkatkan, jika bisa <i>first level</i> ditambah SDM.</p> <p>Kemudian pisahkan antara <i>client corporate</i>, <i>gamenet</i> dll.</p> <p>Karena kalau ada masalah nanti solusi NOC nya berbeda dgn pelanggan umum. Krn kita butuh kecepatan, ada nasabah.</p> <p>Kalau bisa bikin divisi <i>corporate</i>. ”</p>

2. Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama anda/instansi ini bekerja sama dengan PT. LDP?	“Sekitar 2 tahun”
Anda tahu dari mana tentang PT. LDP?	“Tau LDP krn orang-orang LDP banyak alumni dari tempat saya (Amikom)”
Apa alasan anda memilih PT. LDP?	“Sebenarnya sekarang kami tidak hanya pakai LDP, kami pakai beberapa ISP, jadi memang sambil jalan cari mana yang bagus, tidak terpaku”
Bagaimana pelayanan SDM dari PT. LDP?	“Cukup puas, selain layanan internet jg saya dibantu sama LDP misal ada kendala di kantor untuk konfigurasi, kadang dibantu juga. Kalau ada <i>trouble</i> penanganan cepat”
Bagaimana kualitas jaringan internet dari PT. LDP?	“Sampai sekarang oke oke aja”
Apa nilai tambah yang diberikan oleh PT. LDP?	“Nilai tambahnya mereka mau bantu di kantor untuk konfigurasi”
Apakah anda pernah mengalami kekecewaan terhadap layanan PT. LDP?	“Tidak Pernah”
Apakah anda pernah merekomendasikan PT. LDP?	“Pernah rekomendasikan ke teman saya, saat saya lagi mudik (Kalimantan) teman saya cerita kantornya butuh internet. Tapi setelah ngobrol, kantornya mau pakai ISP dengans syarat tertentu, dan daerah sini belum ada cabangnya LDP”

Bagaimana saran anda untuk PT. LDP kedepannya?	“Nampaknya sudah bagus semua”
--	-------------------------------

3. Bapak Tyas (Boomba NET)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama anda/instansi ini bekerja sama dengan PT.LDP?	“Sejak bulan Juni 2019”
Anda tahu dari mana tentang PT. LDP?	“Dari komunitas, sering sharing tentang ISP”
Apa alasan anda memilih PT. LDP?	“Awalnya komunitas mau ambil 1, tp karena kesulitan akhirnya cari sendiri-sendiri. Lalu dapat LDP yang belum ambil di klaten, jadi saya ambil LDP. Pihak LDP membimbing dan harganya juga relative kompetitif. Pengarahannya dari kecil. Mereka menjelaskan tahap-tahapnya”
Bagaimana pelayanan SDM dari PT. LDP?	“Kalo segi SDM udah cukup. Karena kami komplain langsung terlayani. Tapi karena akhir-akhir ini frekuensi <i>crowded</i> . Jadi kami sering komplain ke LDP. Tapi selama ini kami komplain <i>fast respon</i> . Saya kasih nilai 8.”
Bagaimana kualitas jaringan internet dari PT. LDP?	“Lumayan sih, kadang aja komplain ada beberapa web yang tidak bisa dibuka. Saya langsung komplain ke LDP dan mereka responsif menanganinya”
Apa nilai tambah yang diberikan oleh PT. LDP?	“LDP itu kalau kerja skejulnya pasti, internetnya bagus. Dan teman-teman LDP

	bahkan ownernya langsung turun untuk mengarahkan”
Apakah anda pernah mengalami kekecewaan terhadap layanan PT. LDP?	“Tidak pernah”
Apakah anda pernah merekomendasikan PT. LDP?	“Pernah, dari beberapa teman sekarang ikut LDP”
Bagaimana saran anda untuk PT. LDP kedepannya?	“Pelayanannya aja yang perlu terus ditingkatkan. Jangan kendor. Biar sama-sama menguntungkan. Yang penting <i>fast respons</i> saya sdh senang”

4. Bapak Hendro (Pekab Magetan)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama anda/instansi ini bekerja sama dengan PT.LDP?	“Sejak 2012”
Anda tahu dari mana tentang PT. LDP?	“Dari teman, kita langganan ke ISP lokal, pelayanan kurang maksimal lalu cari info dan ketemu LDP”
Bagaimana pelayanan SDM dari PT. LDP?	“Sampai saat ini lumayan memuaskan, NOC tanggung jawab meskipun hari libur.”
Bagaimana kualitas jaringan internet dari PT. LDP?	“Karena kami pakai Fiber Optik, jadi tidak ada masalah. Ada masalahnya jika FO nya putus.”
Apa nilai tambah yang diberikan oleh PT. LDP?	“ <i>Transfer knowledge</i> dan <i>support</i> , misal ada bencana (hujan/angin) kami tidak stok alat, saat malam jika kami cek harus ganti alat, kami

	<p>minta tolong kirim alat langsung datang besoknya.</p> <p>Saat stok kami habis, cari di Madiun tidak ada, kami biasa tetap ke LDP”</p>
Apakah anda pernah mengalami kekecewaan terhadap layanan PT. LDP?	“Dari 2012 saat saya staff sampai sekarang mungkin kecewanya yang dirasakan pimpinan saya. Ketika saya yang pegang belum ada kekecewaan.”
Bagaimana saran anda untuk PT. LDP kedepannya?	“Saya wakil dari pemerintahan, di sini SDM teknologi kurang. Kemaren sempat dengar LDP ada program <i>engineering on site</i> tapi belum sampai ke Magetan.”

5. Bapak Hanif (Managing Director)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Bagaimana awal mula mendirikan PT. LDP?	<p>“Dimulai saat 2008 saya bekerja di sebuah perusahaan ISP pada bagian teknis terestrial. Lalu cabang perusahaan tempat saya bekerja akan ditutup. Dan karyawan akan ditarik ke Jakarta. Namun saya tidak begitu suka dengan situasi Jakarta. Akhirnya saya mengajak teman-teman saya yang berkarir di ISP dan paham teknis untuk mendirikan perusahaan ISP sendiri.</p> <p>Pada 28 Oktober 2008 saya membentuk PT dan saya bersama rekan saya resign dari kantor lama saya. Saat itu kami menempati kantor di daerah Suryatmajan, Malioboro. Seiring berjalannya waktu, perusahaan terus tumbuh. Namun terdapat terdapat beberapa teman yang sudah mulai tidak satu visi lagi. Namun bukan berarti hubungan menjadi buruk. Kami tetap bekerja sama dengan mereka.</p>

	<p>Di tahun 2012 pendiri LDP awal tinggal berdua. Dan di tahun 2014 LDP pindah ke Sonopakis. Namun, sejak 2009 kami sudah ekspansi dimulai dari Solo, Bali dan Madiun serta Jakarta. Kantor cabang disebut POP (Point of Presence), adminstratif semuanya tetap di jogja.”</p>
<p>Bagaimana perumusan visi pertama kali?</p>	<p>“Waktu itu awalnya kita misinya biar tidak dipindah ke Jakarta. Tapi supaya perusahaan ideal, akhirnya kami merumuskan visi misi.</p> <p>Visi yang kami definisikan sama-sama yaitu menjadi salah satu perusahaan ISP yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan nilai dan harapan konsumen. Lebih ke harga sih sebenarnya. Dan saat ini sedang kita arahkan untuk membuat visi misi yang bisa kita capai bareng-bareng.”</p>
<p>Sebenarnya PT. LDP ini jual produk/jasa apa saja?</p>	<p>“<i>Maincore</i> nya masih tetap internet sesuai dengan izin yang kita punya itu kan penyelenggara jasa telekomunikasi. Tapi mulai dari 2011 kami diversifikasi menjual perangkat telekomunikasi, lalu berkembang pembuatan <i>data center</i>, kemudian jasa penarikan Fiber Optik, kita juga konsultan sudah dari awal tapi baru benar diseriusin baru dari 2016. Tapi kita konsultan lebih ke kebutuhan <i>Government</i>”</p>
<p>Dari semua lini bisnis yang paling menonjol yang mana?</p>	<p>“Tetap untuk revenue masih didominasi dari internet”</p>
<p>Sebenarnya apa nilai tambah dari PT. LDP?</p>	<p>“Custom mas, jadi LDP ini tidak punya <i>pricelist</i>. Kita lebih suka datang ke konsumen, ajak ngobrol sekarang pakai apa? Keluhannya apa? Dari semua itu nanti kami memberikan solusi sesuai anggaran dan target <i>capacity</i>. Makanya belum ada ini LDP <i>gathering customer</i>.</p> <p>Tapi metode seperti ini ada kesulitannya, kita tidak punya skema <i>powersales</i> yang besar. Karena</p>

	<p><i>salesman</i> kita untuk cari yang <i>freshgraduate</i> sulit, karena belum ada <i>product knowledge</i>, mereka harus paham betul bisnis ini seperti apa dan mengolah harga seperti apa”</p>
Siapa target pasar PT. LDP?	<p>“Untuk 3 - 4 tahun terakhir ini kami menonjol di <i>governement</i>, kalau sebelumnya di <i>corporate</i> dan manufaktur dsb. Namun 2 tahun terakhir ini cukup signifikan pada <i>partnership</i>”</p>
Bagaimana pelayanan <i>aftersales</i> di PT. LDP?	<p>“Untuk <i>governement</i> kita sediakan <i>engineering on site</i>. Di sana saya tempatkan 1 orang teknisi yang emang untuk melayani pelanggan. Jadi mereka engga perlu lagi telpon kalau ada kendala, karena kita punya tim teknis yang stay di sana. Dan sudah dikembangkan juga di hotel.”</p>
Bagaimana dengan inovasi yang ada di PT. LDP?	<p>“Kita inovasi nya membuat kumpulan interkoneksi. Orang umumnya beli internet, nah inovasi yang kita lakukan itu bagaimana supaya orang itu berdasarkan jenis aksesnya. Dan itu secara <i>cost</i> jauh lebih rendah dari sekedar internet. Nah kami <i>profiling</i>.</p> <p>Ada juga <i>partnership</i> tadi, jadi supaya mencakup di berbagai area. Yang akan menurunkan biaya pelanggan, karena titik ambilnya dekat dari mereka. Kita masih belum jual ke <i>end user</i>. ”</p>
Bagaimana kriteria dalam mencari SDM?	<p>“Sebenarnya saat ini kami lagi mikir bagaimana untuk bikin sistem. Yang sekarang ini ya seperti biasanya proses. Tapi setelah mereka masuk, mereka butuh adaptasi 2 sampai 4 bulan. Dan itu belum ada skema <i>training</i> yang jelas. Karena layanan kita dinamis. Sehingga saya ikutkan ke <i>sales</i>.</p> <p>Tapi untuk level menengah ke atas, saya biasanya “baca orang”, tanya <i>salary</i> dan lain lain, lalu rekrut masuk ke LDP supaya mereka juga bawa pelanggan. Saya bisa melangkahi aturan LDP terkait <i>salary</i> karena orientasi saya pada hasil.”</p>

<p>Bagaimana cara anda mengukur kinerja karyawan?</p>	<p>“Saya bingung mas, produk bisa terjual, partner banyak. Tapi kenapa engga jalan. Tapi kalau mereka mulai dari awal sampai <i>finishing</i> malah jalan. Apakah mereka tidak mencerna bahasa saya? Akhirnya saya sempat kursus HR. Dari situ agak sedikit paham. Kalau mau besar sistem harus tertata. Salah satu kendala kita itu belum punya sistem pembayaran teknologi, masih biasa. Contoh AR1 indikator nya yaitu nilai yang dia masukkan harus sama dengan saya cek mutasi. Sebelumnya indikator cuma kehadiran. Tapi saya lebih milih untuk <i>based on target</i>.”</p>
<p>Bagaimana target yang ditetapkan LDP? Dan bagaimana cara memotivasi karyawan?</p>	<p>“Kami belum bisa mendefinisikan sekian rupiah. Kami engga bisa mentargetkan pada satu departemen. Karena kita masih terkendala antar departemen, kalau 1 departemen ditargetkan tapi departemen lain tidak siap, maka malah akan menyulitkan. Jadi belum ada target sampai saat ini, yang menargetkan hanya ownernya”.</p>
<p>Bagaimana dengan <i>turnover</i> karyawan?</p>	<p>“Karyawan kami jarang keluar masuk, mungkin karena mereka merasa kerja santai”.</p>
<p>Apa budaya perusahaan yang membuat karyawan betah?</p>	<p>“Kalau dibandingkan dengan perusahaan ISP sejenis karyawan LDP memang lebih santai, tapi kalau dari sisi internal harusnya mereka tidak santai. Karena komunikasi tidak jalan. Contoh, ada posisi dimana ada peringatan hari nasional, kita sudah punya tim untuk desain untuk <i>update</i> sosial media, saya lihat mereka seperti ada beban, dan tidak ada yang bisa menggerakkan itu. Belum tentu dalam 1 tahun ada 2-3 orang keluar, dan itu terjadi di seluruh cabang LDP. Yang di sonopakis ada 30 orang. Sales LDP hanya 3 orang. Saya engga bisa memerintah karena sungkan. Tapi soal THR dan gaji masih penuh sampai bulan Juni. Saya pikir seperti ini tidak tertata aja bisa jalan seperti ini apalagi jika di tata.”</p>

Apa target PT. LDP kedepan?	“Saya pribadi menargetkan 1 tahun lagi LDP harus bisa jalan sendiri. Dominasi dari <i>owner</i> harus selesai. Prinsip hidup saya 40 tahun harus kembali ke keluarga. Saya masih bingung ternyata nata orang itu sulit.”
-----------------------------	--

6. Bapak Putra (Manajer Infra Bisnis)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama bapak kerja di PT. LDP?	“ Hampir 11 bulan”
Apa saja yang menjadi tanggung jawab bapak di sini?	“Fokus utamanya ada di 2 divisi, <i>finance</i> dan <i>gener affair</i> . Yang <i>finance</i> ini saya membawahi 1 <i>account payment</i> dan 2 <i>account receivable</i> . Di GA ada 1 GA dan 2 sekuriti dan 1 OB. Tapi memang di LDP ini fleksibel. Saya juga biasa <i>handle customer</i> juga, tidak hanya terfokus pada <i>finance</i> dan GA. Ikut cari <i>revenue</i> juga”
Sebagai seorang manajer, bagaimana cara anda mengukur kinerja bawahan?	“Sebelumnya saya hanya kenal <i>finance</i> di invoice saja. Tapi saat itu LDP permasalahannya tentang piutang. Tagihannya bermasalah. Pelanggan banyak, tapi SDM banyak yg belum membantu penagihan. Jujur di LDP belum ada tim <i>collecting</i> . Saat ini memang sdh ada CRO tapi lebih ke arah kontrak baru.”
Dari PT. LDP sendiri, bagaimana targetnya?	“Dari LDP menargetkan angka piutang 60 hari dari invoice dikirimkan. Namun kendala <i>finance</i> ini lebih ke koordinasi dari tim sales”
Bagaimana menurut anda budaya di PT. LDP?	“Kekeluargaannya cukup kuat. Kultur kompetisi dan SOP nya kurang. Saya kurang paham muncul karena kultur atau motivasi orangnya. Dari sisi manajemen memberikan kebebasan kepada individu untuk menjadi lebih baik tapi tidak ada

	SOP yang jelas. Padahal SOP yang bisa membuat tim ini tau sama-sama ada hal yg harus diraih.”
Menurut anda, bagaimana cara PT. LDP memotivasi karyawan?	“Bagi saya PT. LDP mencoba memberikan pengetahuan baru. Saya sendiri dikasih kesempatan bertemu dengan tim <i>finance</i> perusahaan lain. Kalau dari sisi owner banyak memberikan referensi.”
Bagaimana dengan kesempatan atau program pelatihan di PT. LDP?	“Sebenarnya ada, tapi harus keluar kota. Saya bingung apa dibayarin atau seperti apa”
Menurut anda, bagaimana dengan kompetensi karyawan di PT. LDP?	<p>“Tim saya masih pada kuliah, tingkat emosi dan pressure masih kurang. Jika di press mereka tidak ngikutin tapi malah tidak peduli. Problemnnya adalah mereka senior yg paham seluk beluk keuangan. Kalau kita mau ganti yg baru, takutnya downgrade.</p> <p>Mindset mereka masih berasa LDP butuh mereka. Jika tidak ada KPI jadi karyawan semacam tidak punya arah.</p> <p>Saya mau bawa budaya KPI takutnya engga jalan juga, karena jika KPI tercapai apa imbalannya? jika KPI tidak tercapai apakah harus diberi punishment?</p> <p>Saya dapat org yang memang sudah senior. Saya rasa mereka agak antipati pada orang baru. Karena mungkin mereka masih muda.”</p>
Jika ada pegawai baru, bagaimana mentoringnya?	“Kita langsung cari tau sendiri, dan itu bukan training. Ada pendampingan tapi dia juga punya kerjaan lain, akhirnya tidak maksimal pada trasfer knowledgenya.”
Saat pertama kali masuk, apakah ada penyampaian visi?	“Ada, visi selalu disampaikan ke karyawan. Kalau dari sisi <i>finance</i> sudah ada di <i>job desc</i> nya. Tapi ya <i>treatment</i> nya masih yang <i>oldschool</i> , yang ada dimaksimalkan. Mungkin banyak di luar sana yg punya greget.”

Bagaimana dengan struktur organisasi di PT. LDP?	“Cukup ringkas dan cukup cepat eskalasinya. Ini bagus untuk bisnis yg persaingannya besar”
Bagaimana mengenai loyalitas karyawan di PT. LDP?	“Loyalitas karena gaji sih. Karena mereka akan sulit menemukan perusahaan yang menghargai mereka sebgus ini.”
Bagaimana mengenai perkembangan di PT. LDP?	“Pastinya karyawan semua ingin berkembang. Nah ini <i>pride</i> dalam hal pekerjaan harus ada. Tapi rata-rata teman-teman terlalu slow. Keinginan mereka untuk mendevelop LDP masih kurang. Kalau dari perusahaan, mungkin lebih ke kepercayaan.”
Apa yg paling menjadi fokus utama owner saat ini?	“Progres pekerjaan, karena banyak sekali operasional langsung dihandle pak Hanif, saya merasa pak Hanif masuk terlalu dalam. Tapi jika tidak ada beliau juga tidak jalan. Mungkin karena terbiasa selalu disuapi, ini yg membuat karyawan menjadi tidak ada inisiatif.”
Apa harapan anda utk PT. LDP kedepannya?	<p>“Saya sering betemu perusahaan yang kompetitifnya tinggi dan melupakan sisi kemanusiaan, di LDP tidak seperti itu. Kulturanya kuat, tapi harus ada tujuan dari teman-teman operasional mengenai arah mau kemana. Harus dipahami manajemen menjadi bahan pertimbangan.</p> <p>Jika ada masukan lebih didengar, jika tidak digunakan lebih dimotivasi agar terus berkembang. Proses saling memonitor harus muncul tiap karyawan, atas ke bawah dan bawah ke atas. Saat ini kan benar-benar penilaian dari direksi, direksi ke HRD. HRD harus dimaksimalkan dalam kondisi saat ini. Harus bisa berada di tengah.”</p>

7. Bapak Cahyo (Manajer Transmisi dan Terrestrial)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama bapak kerja di PT. LDP?	“Saya sudah 9 tahun.”
Apa saja yang menjadi tanggung jawab bapak di sini?	“Saya ada di divisi Transmisi dan Terrestrial, ya bertanggung jawab atas semua yang ada di divisi ini.”
Menurut anda, bagaimana kriteria karyawan baru di PT. LDP?	“Dari segi pendidikan minimal SMK Jaringan, bisa juga SMA karena kriteria kompeten kemampuan yg di LDP menitikberatkan org berani manjat, kedua mampu kerja sama dengan tim dan mau belajar jaringan,”
Apakah anda merasa, tim anda sudah cukup jumlahnya?	“Belum cukup, tapi dengan jumlah saat ini tinggal <i>manage</i> dan penjadwalan jika ada agenda instalasi, perbaikan atau administrasi. Gimana cara nya dimaksimalkan. Idealnya untuk 1 teknisi pegang 10-20 pelanggan, kalau di Jogja ada kurang lebih 200 link yg dilayani.”
Sebagai seorang manajer, bagaimana cara anda mengukur kinerja bawahan?	“Indikatornya lebih pada kepuasan pelanggan. Pelanggan ada 2, internal itu sales, dan eksternal itu pelanggan LDP”
Dari PT. LDP sendiri, bagaimana mengukurnya?	“Tidak ada”
Apa yang membuat anda betah di PT. LDP?	“Lingkungan di LDP bagi saya enak. Sampai saat ini masih nyaman.”
Bagaimana target dari manajemen PT. LDP?	“Target berubah-ubah, belum ada sih. Ya kepuasan pelanggan saja.”
Bagaimana menurut anda budaya di PT. LDP?	“Rata-rata sama saja dengan perusahaan lain.”

Menurut anda, bagaimana cara PT. LDP memotivasi karyawan?	“Tidak ada mas, saya lupa. Tapi itu perlu, lebih ke peningkatan kesejahteraan sih kalau teman-teman.”
Menurut anda, bagaimana dengan kompetensi karyawan di PT. LDP?	“Perlu yang lebih. Karena kriteria saat perekrutan masih sedikit orang yang kompeten di transmisi. Jadi, nerimanya ya <i>freshgraduate</i> , jadi ya kemampuan semua dalam tahap belajar.”
Jika ada pegawai baru, bagaimana mentoringnya?	“Langsung terjun lapangan mas, kadang saya handle. Ada juga yang senior yg langsung handle.”
Saat pertama kali masuk, apakah ada penyampaian visi?	“Mungkin tiap tahun, pada saat <i>gathering</i> karyawan atau rapat tahunan. Tapi globalnya ya sama aja.”
Bagaimana mengenai kesempatan berkembang di PT. LDP?	“LDP terbuka, jika ada karyawan yang mau belajar formal dan nonformal dipersilahkan. Kalau pelatihan dari LDP tidak sering, karena event transmisi memang jarang, dan semua bisa dipelajari via online. Ilmu-ilmu seperti ini dapat saat di lapangan. Beberapa teman transmisi juga banyak yg kuliah sore.”
Apa yg paling menjadi fokus utama owner saat ini?	“Pengembangan jaringan, pengenalan, <i>push</i> teknis lebih kenal teknologi terbaru. Supaya bisa upgrade perangkat. Supaya LDP upgrade teknologi.”
Apa harapan anda utk PT. LDP kedepannya?	“Harapannya LDP tetap eksis, maju baik dari sisi perusahaan dan sisi karyawan. Jadi LDP maju, karyawan maju juga.”

8. Ibu Putri (HRD)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama anda bekerja di PT.LDP?	“Sejak Februari 2016. Tapi awal jadi Marcom. Lalu setahun kemudian pindah ke <i>Account Receivable</i> . Baru jadi HR, sejak Desember 2018.”
Apa tanggung jawab anda sebagai HR di LDP?	“Mengurus BPJS, rekap absensi, rekap lembur, salary, bikin SOP, urus <i>student program</i> (internship)/ magang (PKL), urus kontrak karyawan, perubahan gaji. Kadang-kadang saat GA tidak bisa jalan, saya ambil alih. Di HR hanya saya saja.”
Bagaimana pengukuran kinerja karyawan di PT. LDP?	“Tidak secara keseluruhan, saya lebih ukur absensi dan ukur komunikasi mereka sesama karyawan, apakah respon tanggap atau tidak, yang saya lihat. Cara mengukurnya dengan melihat langsung bagaimana mereka merespon pelanggan, dan bagaimana cara mengatasi permasalahan yang dihadapi dia.”
Menurut anda, karyawan sudah memberikan kepuasan pada HR atau owner belum?	“Karena HR baru dari 2018 awal, dan perusahaan sebelumnya cenderung santai. Jadi jam kerja kurang ketat. Jadi saat diwajibkan on time, mereka harus adaptasi dulu. Tapi secara keseluruhan cukup memuaskan, tapi juga tidak memuaskan nya contohnya bisa seperti terlambat balas email dari direksi. Untuk kehadiran ada beberapa yang sulit disuruh on time.”
Apakah yang tidak ontime itu mereka bisa memenuhi target?	“Secara garis besar bisa, tapi kadang-kadang slowrespon karena karyawan sedikit dan job desc yang banyak.”
Ketika karyawan ada bermasalah, bagaimana solusinya?	“Saya ajak obrol pribadi kepada yang bersangkutan, menanyakan permasalahan. Jika dari saya sudah tidak mempan, nanti manajer turun langsung atau bahkan langsung dari direksi.”

Bagaimana proses dan kriteria rekrutmen di PT. LDP?	“Syarat dari manajer sesuai dengan departemen masing-masing, kalau dari saya hanya kasih syarat secara umum, nanti saya buat kualifikasi dan manajer yang evaluasi. Proses rekrutmen di sini tidak ribet. Kita kan banyak kerja sama dengan berbagai SMK, di situ nanti saya kasih info lowker ke mereka atau melalui <i>social media</i> . Kandidat tinggal email dan saya akan seleksi administrasi, setelah itu interview dari saya, lanjut ke manajer dan terakhir direksi.”
Apakah sering melakukan perekrutan?	“Cukup sering, saat ini setahun bisa mencapai 3 orang baru.”
Bagaimana mentoring pegawai baru di PT. LDP?	“Kalau dari saya lebih ke training secara umum tentang perusahaan dan SOP perusahaan, selebihnya langsung ke manajer masing-masing.”
Bagaimana cara manajemen memotivasi karyawan?	“Sampai sekarang belum ada, kalau untuk reward sesuai dengan kinerja dia. Kalau refreshing atau outbond minimal 1x setahun.”
Bagaimana perputaran karyawan di PT. LDP?	“Di sini jarang ada resign, masa kerja karyawan di sini sangat lama, biasanya resign karena pulang kampung, menikah, atau mau buka usaha sendiri.”
Menurut anda mengapa mereka betah di LDP?	“Karena suasana kerjanya santai, jadi jarang memberi <i>punishment</i> . Negatifnya ya, jika saya mau buat aturan yang ketat dan diikuti semua karyawan, tidak semuanya bisa mentaati, hanya sedikit yang bisa <i>on time</i> , masuk jam 8.30. Kalaupun telat harapan saya melapor, ini tidak ada laporan dan alasan mereka datang dengan telat.”
Kalau untuk anda sendiri, kenapa betah di PT. LDP?	“Kalau saya pribadi karena asli solo, dan mempertimbangkannya pemasukan dan pengeluaran masih bisa ditabung, dan saya merasa naik karirnya cepat. Dan sekarang saya jadi HR sudah mendapat pengalaman.”

Apa kah anda punya kendala bekerja sebagai HR di PT. LDP?	“Tidak ada teman di departmen, jadi semua kerjain sendirian. Dan atasan lebih suka memberi saya jobdesk yang bukan tugas saya. Tapi akhir-akhir ini saya lebih sering minta bantuan sama OB. Dulu saya 1 departmen dengan GA lalu dipisah. Saya tidak pernah usul, karena takut ditanyain.”
Apa harapan anda terhadap PT. LDP?	“Saya lebih suka jika sudah aturan itu diterapkan. Saya lebih suka ditegaskan”

9. Bapak Yanis (Sales Governemt dan Partnership)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama anda bekerja di PT.LDP?	“Kira-kira sudah 5 tahun lah ya, posisinya saya manajer sales goverment yang ngurus institusi pemerintahan kampus dari awal masuk saya udah semua mas, termasuk ngurusin bagian keuangan, kecuali teknis.”
Apa yang anda kerjakan di divisi Transmisi dan Terrestrial?	“Hampir sama dgn sales lain, cm khusus pelanggan pemerintahan dan partnership.”
Bagaimana teknis jualan ke <i>government</i> ?	“Kita memang ada kenalan. Kalau kita belum kenal, kita lakukan pendekatan seperti biasanya. Sambil mencari peluang. Jujur, di pemerintahan kalau engga kenal orang dalam itu sulit. Yang buat sulit itu, kita harus ada sisi personal.”
Apakah <i>government</i> punya kriteria tertentu?	Secara umum pastinya ISP berizin(legal). Lalu karena pengadaan mereka e-katalog. Mereka jg pertimbangkan harga. Termasuk di dalamnya ada layanan. Harga bukan acuan utama.”
Apa bedanya dengan pelanggan corporate?	“Dari sisi anggaran dan kepastian. Kalau swasta hanya sebatas kontrak aja. Kalau kontrak 2 tahun

	bisa saja mereka tidak meneruskan, mereka bisa pindah ke yang lebih cocok sama mereka.”
Bagaimana dengan pelanggan partnership?	“Tantangannya kita expand disana. LDP itu hampir tidak ada iklan. Biasanya LDP lebih Getok Tular.”
Bagaimana dengan target yang diberikan PT. LDP?	“Target ada, targetnya tidak boleh lebih jelek dari kemaren. Dan ada penambahan. Kalau target angka belum ada.”
Bagaimana mengukur kinerja seorang sales government?	“Agak susah mas, sebenarnya tidak hanya revenue. Karena di pemerintahan itu ada ketertiban administrasi yang harusnya juga jadi tolak ukur.”
Apakah dari manajemen PT. LDP pernah kasih tau ukuran kinerja?	“Tidak ada. Karena mungkin LDP sendiri memang belum ada KPI.”
Menurut anda, apa yg harus jadi ukuran kinerja sales government?	“Revenue, lalu ketertiban administrasi.”
Apakah anda sudah merasa puas dengan PT. LDP?	“Kalau sejauh ini orang ditanya gitu itu nggak akan pernah puas, tapi kalau saya sih sudah cukup, memang ada beberapa hal. Terutama saya ini kan nanggung risiko besar, paling besar di antara teman-teman.”
Bagaimana cara manajemen memberikan motivasi pada karyawannya?	“Engga ada, jujur engga ada. Karyawan butuh Mas yang seperti itu, sebenarnya motivasi itu macam-macam, bisa datangkan motivator misalnya kalau karyawan sudah jenuh karena kerjaan rutinitas mereka diikutkan pelatihan.”
Bagaimana dengan program pelatihan yang ada di PT. LDP?	<p>“Jujur kalau di LDP lebih banyak ikut pelatihan yang gratis, padahal berbeda kalau misalnya pelatihannya berbayar dibayarin oleh LDP. Ada rasa bangga dari karyawan.</p> <p>Tapi kadang-kadang ada karyawan juga yang diikutkan pelatihan dia keberatan, dia berpikir</p>

	jangan-jangan nanti saya setelah ikut pelatihan saya jadi terikat. Kalau saya berani bayar sendiri, kalau perusahaan yang menawarkan juga saya mau-mau saja. Bagi saya itu konsekuensi, disuruh ikut pelatihan terus dituntut lebih itu konsekuensi.”
--	---

10. Bapak Bambang (Supervisor NOC)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama anda bekerja di PT.LDP?	“Sejak 2013.”
Apa tanggung jawab anda sebagai NOC di LDP?	Koordinasi antara kita dgn transter (fisik). Kita juga melayani pelanggan, melalui WA, suara dan sebagainya. Kita kasih solusi kepelanggan. Beda dgn Customer Service yang dipisah, jika pelanggan tanya, CS tanya dulu ke NOC, nah kalau kita bisa langsung. NOC itu lebih ke software atau logic. Dan yang paling utama job descnya menjaga pelanggan.”
Bisa anda ceritakan alur penyampaian/aktivasi pelanggan baru?	“Salesman menawarkan ke pelanggan, lalu koordinasi ke NOC/Transter, kemudian divisi Transter survey lokasi, jika aman instalasi bisa dilakukan, link terhubung, NOC pasang router, terakhir serah terima tanda tangan.”
Bagaimana penilaian kinerja di NOC?	“Pertama, bagaimana melakukan troubleshooting. Kedua, komunikasi dgn pelanggan, ketiga, pengalaman menemukan konfigurasi.”
Apa yg membuat anda betah di PT. LDP?	“Yang membuat saya betah itu no pressure. Kerja di LDP itu seperti condong ke main. Karena makin kesana metode belajar agak lambat, setidaknya di sini saya menemukan dunia di

	jaringan. Walaupun di gaji engga seberapa tetap di syukuri dan kekeluargaan.”
Awal anda masuk di PT. LDP siapa yang <i>handle training</i> ?	“ <i>Trial and error</i> mas. Rata-rata disini begitu. Kalau pegawai yang baru sekarang, kita bimbing mas.”
Bagaimana kesempatan berkembang di PT. LDP?	“Saya pribadi engga bisa berkembang di sini, bagi saya berkembang itu menciptakan hal baru.”
Bagaimana proses interaksi yang ada di PT. LDP?	“Interaksi di sini enak. Saya juga mengembangkan itu di sini. Kadang-kadang juga kita saling tanya soal keluarga.”
Bagaimana cara manajemen PT. LDP memotivasi karyawan?	“Kalau di NOC sih kesadaran sendiri. Kalau acara sih cuma makan bersama dan itu engga membantu. Bagi kita sih masuk mudah (bebas jamnya) dan lemburan mudah itu cukup.”
Bagaimana harapan anda terhadap PT.LDP ke depannya?	“ Saya ingin LDP mau menggunakan ide kita (kami).”

11. Bapak Widodo (General Affair)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama anda bekerja di PT.LDP?	“Sudah 10 tahun, sekarang saya di GA sejak 2019. Sebelumnya koordinator OB, pernah Transter, pernah support finance. Awal masuk 2010 jadi OB.”
Apa tanggung jawab anda sebagai NOC di LDP?	“Menjaga semua fasilitas kantor, membantu teman-teman finance dalam pengiriman dokumen, pengambilan tagihan, belum lama ini juga belajar surat menyurat, dan penghubung kantor dengan warga sekitar.

	Misal, penyampaian parcell. Kalau dijabarkan banyak juga secara keseluruhan.”
Apakah anda punya tim di divisi GA?	“Sejauh ini sendiri, d bawah saya itu OB ada 1.”
Apa alasan anda betah beekrja di PT. LDP?	“Pertama saya suka LDP.awal masuk sudah dapat kesan positif. Selain itu juga, saya kalau sekali suka ya suka terus. Susah dijelasin mas. Kalau dulu suka suasananya mas, lalu suka sama teman-teman. Semakin kesini saya merasa sendiri, yg tertinggal ya LDP nya. Mungkin saya ingin memberi yg terbaik pada para <i>owner</i> . Dulu kan saya diajak Pak Hanif mas. Saya dulu diberlakukan lebih dari karyawan. Saya juga sadar diri mas, kalau saya keluar, skill apa yang bisa dipakai. Dulu pak hanif memasukkan saya utk tim teknis. Ternyata basic saya bukan disitu, justru saya lebih suka di OB. Saya lebih byk dikasih kelonggaran, jadi itu yg bikin susah ditinggalkan.”
Dari manajemen PT. LDP, apakah ada cara untuk memotivasi karyawan?	“Ada mas, pergi refreshing. Beberapa kali pernah terealisasi”
Apakah dari manajemen PT. LDP pernah memberikan reward?	“Kalau itu saya pernah mendapat sih sekali 2 kali, tapi saya kurang puas. Karena saya engga dikasih tau penilaiannya.”
Bagaimana kesempatan berkembang di PT. LDP?	“Saya pengen mas, tp engga tau harus ngobrol sama siapa. Dan mulai dari mana. Berkembang itu menurut saya bisa melakukan sesuatu yang lebih dari sebelumnya, yang tidak bisa saya lakukan. Dan tidak jalan di tempat. Tapi saat ini saya sedang jalan di tempat.”

Bagaimana interaksi sesama rekan kerja di PT. LDP?	“Tidak seperti dulu mas. Kalau dulu cair banget.”
Apa harapan anda untuk PT. LDP ke depan?	“Mungkin lebih mempertimbangkan skill teman-teman. Seperti ada pelatihan. Dan saya berharap juga dikursuskan. Harapannya juga ingin lebih lama di LDP.”

12. Mas Ridwan (Staf Transmisi dan Terrestrial)

Pertanyaan	Jawaban/tanggapan
Sudah berapa lama anda bekerja di PT.LDP?	“Sudah 5 tahun”
Apa yang anda kerjakan di divisi Transmisi dan Terrestrial?	“Pekerjaan di lapangan mas. Survey pelanggan baru, instalasi, <i>maintanance</i> kalau ada problem, kalau saya lebih ke logistik, menyiapkan alat-alat. Mulai dari perencanaan, pengadaan barang, belanja barang sampai ke <i>setting</i> .”
Apakah ada acuan pengadaan logistik?	“Kalau dulu tergantung kebutuhan. Sejak awal tahun ini dirubah, ada <i>budgeting</i> tiap bulan. Perkiraan berapa pelanggan yang akan baru, lalu manajer transter melist kebutuhan.”
Bagaimana alur mendapatkan pelanggan baru sampai wifi(internet) bisa dipakai?	<p>“Awalnya dari <i>salesman</i>, ada lokasi pelanggan baru, kirim email ke bagian transmisi.</p> <p>Transmisi survey kebutuhan seperti apa, lalu lapor ke bagian logistik apa saja yang dibutuhkan.</p> <p>Lalu dijadwalkan instalasi. Lalu pemasangan, dan terakhir report (tim lapangan ke atasan) semua by email.</p>

	Yang di <i>report</i> , penggunaan alat, hasil tes, dokumentasi di lapangan. Setelah itu NOC turun, menyesuaikan keinginan pelanggan, setting, lalu menerbitkan berita acara instalasi. Lalu masuk ke bagian <i>finance</i> .”
Saat kapan lagi divisi transter turun ke pelanggan?	“Jika ada problem, biasanya sales keliling buat <i>maintanance</i> . Nanti kalau ada keluhan sales lapor ke NOC. Kalau perlu datang, transter datang.”
Kenapa anda betah bekerja di PT. LDP?	“Saya merasa nyaman, dari kondisi kantor , sesama karyawan. Seperti teman sudah lama kenal. Jarang ada konflik. Kantor nya sih standar, belum yang memperhatikan karyawan banget. Standar seperti THR, acara kantor, sekedar itu.”
Bagaimana mengenai job desc di PT. LDP?	“Kalau saya di logistik masih tercampur kerjanya dengan transster. Misal antar barang, jadi pekerjaan yang utama tertunda. Saya masih sendiri di logistik.”
Apakah anda sudah merasa puas bekerja di PT. LDP?	“Puas itu artinya saya bisa menyelesaikan pekerjaan dan ada timbal balik dari kantor. Dan saya belum merasakan puas. Menurut saya karena masih kurang ada penghargaan terhadap karyawan. Menurut saya kantor ini jarang melihat proses tapi hasilnya.”
Penghargaan itu yang bagaimana?	“Harapannya lebih banyak pelatihan yang bersertifikat kompetensi. Sejauh ini sudah ada tapi tidak bersertfiikat kompetensi.”
Kenapa anda ingin ada pelatihan?	“Saya merasa ilmu masih kurang, jadi butuh pelatihan. Bisa digunakan di LDP ataupun nanti di luar.”
Bagaimana suasana ruangan/lingkungan kantor PT. LDP?	“Kantor kurang besar, yang buat kurang nyaman.”

Bagaimana cara manajemen memotivasi karyawan?	“Ada wujudnya seperti bonus. Lalu ada jalan-jalan juga. “
---	---

LAMPIRAN 4: ANALISIS DATA HASIL WAWANCARA

1. Perspektif Pelanggan

Pertanyaan	Sumber	Jawaban	Kesimpulan
Berapa lama anda/institusi ini telah bekerja sama dengan PT. LDP?	Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)	Sekitar 2 tahun	Mayoritas pelanggan dari PT. LDP memang telah bekerja sama lebih dari 3 tahun, namun penelitian ini tetap memasukkan narasumber yang baru bekerjasama untuk dimintai pandangannya terhadap PT. LDP
	Bapak Nanda (BPR BDE)	Berapa lamanya saya lupa, awal pertama itu di tahun 2010.	
	Bapak Tyas (Boomba Net)	Sejak bulan Juni 2019	
	Bapak Hendro (Pemkab Magetan)	Sejak 2012	
Dari mana anda tau PT. LDP pertama kali?	Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)	Tau LDP krn orang-orang LDP banyak alumni dari tempat saya (Amikom)	Dari informasi yang didapatkan dari narasumber, bahwa mereka mengetahui PT. LDP dari tim marketing LDP dan rekomendasi dari beberapa rekan mereka.
	Bapak Nanda (BPR BDE)	Tau dari marketingnya, jadi waktu itu kami masih pakai VPN lain punya telkom. Kemudian rekan LDP datang, dia gencar nawarin ke kami, tapi kami belum selesai dengan telkom. Tapi LDP datang terus ke BDE, <i>timing</i> tepat..	

	Bapak Tyas (Boomba Net)	Dari komunitas, sering sharing tentang ISP	
	Bapak Hendro (Pekab Magetan)	Dari teman, kita langganan ke ISP lokal, pelayanan kurang maksimal lalu cari info dan ketemu LDP	
Apa alasan anda memilih PT. LDP?	Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)	Sebenarnya sekarang kami tidak hanya pakai LDP, kami pakai beberapa ISP, jadi memang sambil jalan cari mana yang bagus, tidak terpaku	Dari informasi yang didapatkan dari narasumber, bahwa alasan mereka memilih LDP karena harga lebih bersahabat, pihak LDP mau membimbing dan LDP mau berbagi <i>knowledge</i>
	Bapak Nanda (BPR BDE)	Harga lebih masuk akal dibanding kompetitor akhirnya kami kerja sama dengan LDP. Kami pakai <i>mining service</i> seluruh <i>network</i> kami percayakan ke LDP. Karena kami SDM nya terbatas.	
	Bapak Tyas (Boomba Net)	Awalnya komunitas mau ambil 1, tp karena kesulitan akhirnya cari sendiri-sendiri. Lalu dapat LDP yang belum ambil di klaten, jadi saya ambil LDP. Pihak LDP membimbing dan harganya juga relatif. Pengarahannya dari kecil. Mereka	

		menjelaskan tahap-tahapnya	
	Bapak Hendro (Pekab Magetan)	-	
Bagaimana pelayanan SDM dari PT. LDP?	Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)	Cukup puas, selain layanan internet jg saya dibantu sama LDP misal ada kendala di kantor untuk konfigurasi, kadang dibantu juga. Kalau ada <i>trouble</i> penanganan cepat	Dari informasi yang didapatkan dari narasumber, secara umum SDM telah memberikan kepuasan. Namun ada catatan pada first level, perlu adanya peningkatan kualitas layanan.
	Bapak Nanda (BPR BDE)	SDMnya sangat kompeten, terutama <i>second level</i> . Kalau <i>first level</i> biasa aja. Kalau untuk <i>second</i> ke atas saya kasih nilai 9. Kalau <i>first level</i> saya kasih nilai 7. Sampai saat ini cukup baik. Mereka berhasil meyakinkan saya utk pakai LDP lagi	
	Bapak Tyas (Boomba Net)	Kalo segi SDM udah cukup. Karena kami komplain langsung terlayani. Tapi karena akhir-akhir ini frekuensi <i>crowded</i> . Jadi kami sering komplain ke LDP. Tapi selama ini kami komplain <i>fast respon</i> .	

		Saya kasih nilai 8.	
	Bapak Hendro (Pekab Magetan)	Sampai saat ini lumayan memuaskan, NOC tanggung jawab meskipun hari libur.	
Bagaimana kualitas jaringan internet dari PT. LDP?	Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)	Sampai sekarang oke oke aja	Dari informasi yang didapatkan dari narasumber, bahwa kualitas jaringan sudah baik, hanya saja pada timing tertentu jaringan terasa kurang speednya.
	Bapak Nanda (BPR BDE)	Di timing tertentu saya merasa agak kurang speednya, mungkin mereka lagi ada masalah, tapi cuma pada timing tertentu.	
	Bapak Tyas (Boomba Net)	Lumayan sih, kadang aja komplain ada beberapa web yang tidak bisa dibuka. Saya Insgung komplain ke LDP dan mereka responsif menanganinya	
	Bapak Hendro (Pekab Magetan)	Karena kami pakai Fiber Optik, jadi tidak ada maslaah. Ada masalahnya jika FO nya putus.	
Apa nilai tambah yang diberikan oleh PT. LDP?	Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)	Nilai tambahnya mereka mau bantu di kantor untuk konfigurasi	Dari informasi yang didapatkan dari narasumber, bahwa PT. LDP memiliki nilai tambah dari segi transfer knowledge dan
	Bapak Nanda (BPR BDE)	Beberapa hal yang tidak masuk di <i>agreement</i> tapi mereka tetap mau	

		mengerjakan, tim LDP sangat kekeluargaan dalam memberikan solusi. Jadi saya kasih skor 10. Kalau sama kompetitornya saya tidak bisa seperti itu	mau membantu di luar <i>agreement</i>
	Bapak Tyas (Boomba Net)	LDP itu kalau kerja skejulnya pasti, internetnya bagus. Dan teman-taman LDP bahkan ownernya langsung turun untuk mengarahkan	
	Bapak Hendro (Pemkab Magetan)	<i>Transfer knowledge</i> dan <i>support</i> , misal ada bencana (hujan/angin) kami tidak stok alat, saat malam jika kami cek harus ganti alat, kami minta tolong kirim alat langsung datang besoknya. Saat stok kami habis, cari di Madiun tidak ada, kami biasa tetap ke LDP	
Apakah anda pernah mengalami kekecewaan terhadap layanan PT. LDP?	Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)	Tidak pernah	Dari informasi yang didapatkan dari narasumber, bahwa narasumber masih memiliki kekecewaan terutama dari segi kecepatan layanan.
	Bapak Nanda (BPR BDE)	Pernah kecewa, saat kami lagi butuhin tapi layanan lambat. Saya biasa langsung hubungi owner atau jajaran atas. Kondisi seperti ini biasanya	

		setahun sekali kalau lagi sial.	
	Bapak Tyas (Boomba Net)	Tidak pernah	
	Bapak Hendro (Pekab Magetan)	Dari 2012 saat saya staff sampai sekarang mungkin kecewanya yang dirasakan pimpinan saya. Ketika saya yang pegang belum ada kekecewaan.	
Apakah anda pernah merekomendasikan PT. LDP?	Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)	Pernah merekomendasikan ke teman saya, saat saya lagi mudik (Kalimantan) teman saya cerita kantornya butuh internet. Tapi setelah ngobrol, kantornya mau pakai ISP dengans syarat tertentu, dan daerah sini belum ada cabangnya LDP	Dari informasi yang didapatkan dari narasumber, bahwa merkatelah memberikan rekomendasi ke beberapa rekanan, hal ini akan semakin memperluas kesadaran orang terhadap merek LDP
	Bapak Nanda (BPR BDE)	Pernah, terutama proyek kami yang <i>end point</i> di Jakarta. Yang arahnya supaya BDE lebih efisien dalam membayar. Kami ajak LDP <i>meeting</i> ke Jakarta	
	Bapak Tyas (Boomba Net)	Pernah, dari beberapa teman sekarang ikut LDP	

	Bapak Hendro (Pemkab Magetan)	-	
Bagaimana saran anda untuk PT. LDP kedepannya?	Bapak Ichsan (Universitas AMIKOM)	Nampaknya sudah bagus semua	Dari informasi yang didapatkan dari narasumber, bahwa beberapa narasumber masih menginginkan peningkatan kualitas SDM dalam kecepatan layanan dan memecahkan masalah
	Bapak Nanda (BPR BDE)	Harga sdh cukup baik, tapi kami juga minta lebih baik lg. <i>Service</i> perlu ditingkatkan, jika bisa <i>first level</i> ditambah SDM. Kemudian pisahkan antara <i>client</i> <i>corporate, gamenet</i> dll. Karena kalau ada masalah nanti solusi NOC nya berbeda dgn upelanggan mum. Krn kita butuh kecepatan, ada nasabah. Kalau bisa bikin divisi <i>corporate</i> .	
	Bapak Tyas (Boomba Net)	Pelayanannya aja yang perlu terus ditingkatkan. Jangan kendor. Biar sama- sama menguntungkan. Yang penting <i>fast</i> <i>respons</i> saya sdh senang	

	Bapak Hendro (Pemkab Magetan)	Saya wakil dari pemerintahan, di sini SDM teknologi kurang. Kemaren sempat dengar LDP ada program <i>engineering on site</i> tapi belum sampai ke Magetan.	
--	-------------------------------------	--	--

2. Perspektif Bisnis Internal

Pertanyaan	Sumber	Jawaban	Kesimpulan
Apa saja inovasi yang dilakukan oleh PT. LDP?	Bapak Hanif (<i>Managing Director</i>)	<p>Kita inovasi nya membuat kumpulan interkoneksi. Orang umumnya beli internet, inovasi yang kita lakukan itu bagaimana supaya orang itu berdasarkan jenis aksesnya. Dan itu secara <i>cost</i> jauh lebih rendah dari sekedar internet. Nah kami <i>profiling</i>.</p> <p>Ada juga <i>partnership</i>, jadi supaya mencakup di berbagai area yang akan menurunkan biaya pelanggan, karena titik ambilnya dekat dari mereka. Kita masih belum jual ke <i>end user</i></p>	Terdapat 3 inovasi dari PT. LDP. Yaitu kustomisasi, <i>profiling</i> pelanggan dan <i>partnership</i> .

<p>Siapa saja yang bertanggung jawab dan bagaimana proses penyampaian produk ke pelanggan?</p>	<p>Mas Ridwan (Transmisi dan Terrestrial)</p>	<p>Awalnya dari <i>salesman</i>, ada lokasi pelanggan baru, kirim email ke bagian transmisi.</p> <p>Transmisi survey kebutuhan seperti apa, lalu lapor ke bagian logistik apa saja yang dibutuhkan.</p> <p>Lalu dijadwalkan instalasi. Lalu pemasangan, dan terakhir report (tim lapangan ke atasan) semua by email.</p> <p>Yang di <i>report</i>, penggunaan alat, hasil tes, dokumentasi di lapangan.</p> <p>Setelah itu NOC turun, menyesuaikan keinginan pelanggan, setting, lalu menerbitkan berita acara instalasi.</p> <p>Lalu masuk ke bagian <i>finance</i></p>	<p>Proses pencarian pelanggan dan alur aktivasi pelanggan baru sudah cukup efektif, meliputi salesman, transter, NOC dan finance.</p>
	<p>Mas Bambang (Supervisor NOC)</p>	<p>Salesman menawarkan ke pelanggan, lalu koordinasi ke NOC/Transter, kemudian Transter survey lokasi, jika aman instalasi bisa dilakukan, link</p>	

		terhubung, NOC pasang router, terakhir serah terima tanda tangan	
Berapa lama durasi aktivasi pelanggan baru?	Mas Ridwan (Transmisi dan Terrestrial)	Biasa 2 hari, karena tergantung ketersediaan alat.	Durasi aktivasi pelanggan rata-rata 2 hari
Bagaimana proses penanganan keluhan pelanggan?	Mas Ridwan (Transmisi dan Terrestrial)	Jika ada problem, biasanya sales keliling buat maintenance. Nanti kalau ada keluhan, sales lapor ke NOC. Kalau perlu datang, divisi transmisi dan terrestrial datang	Penangan keluhan langsung di handle oleh divisi NOC
Pendekatan apa yang dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan?	Bapak Hanif (<i>Managing Director</i>)	Untuk mengatasi keluhan pelanggan kam menerapkan tingkatan dalam penanganan solusi yaitu waktu 15 menit NOC, ketika NOC telah melampaui waktu tersebut maka manajer mengambil alih tugas tersebut. Manajer juga diberi kesempatan selama 1 jam. Dan jika manajer tidak mampu memberikan solusi kepada pelanggan, direktur turun tangan mengatasi masalah tersebut	Ada tingkatan dalam pemecahan masalah, dimulai dari staf NOC, manajer lalu direktur

Berapa lama durasi perbaikan?	Mas Ridwan (<i>Transmisi dan Terrestrial</i>)	Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki kerusakan adalah 1 x 24 jam	Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk perbaikan yaitu 1 x 24 jam
	Bapak Hanif (<i>Managing Director</i>)	Biasanya saya kasih waktu maksimal 1 x 24 jam, jangan sampai lebih	
Apakah pernah melakukan kunjungan berkala?	Mas Bambang (Supervisor NOC)	Biasanya sales yang bertanggung jawab, tapi tidak jalan. Mungkin karena belum ada waktu untuk ke situ, jadinya masih belum prioritas	Kunjungan berkala sekarang dilakukan oleh divisi CRO
	Bapak Putra (Manajer Infrabasis)	Setau saya dulu sales melakukan kunjungan berkala tapi mungkin kurang jalan, jadi sekarang sudah lebih difokuskan lagi sama divisi baru, kalau tidak salah namanya CRO (<i>Customer Relationship Officer</i>)	
Bagaimana proses pembayaran?	Bapan Nanda (BPR BDE)	Alhamdulillah dalam hal pembayaran LDP mau buka rekening di tempat kami, akhirnya pembayaran tinggal pindah buku	PT. LDP memudahkan pelanggannya dalam proses pembayaran
	Bapak Hendro (Pekab Magetan)	Kalau sistem yang ribet malah dari pekab, pembayaran kita termin 3 bulan. Disitu kami buat berita	

		acara. Nanti ada berita acara yg harus ditandatangani LDP. Karena jauh kami kirim file, nah itu LDP cepat responsnya	
--	--	--	--

3. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pertanyaan	Sumber	Jawaban	Kesimpulan
Menurut anda bagaimana suasana lingkungan/ruangan kerja di PT. LDP?	Mas Ridwan (<i>Transmisi dan Tersetrial</i>)	Untuk kantor saya rasa kurang besar mas, apalagi di bagian gudangnya. Paling sulit kalau ada barang datang dan harus dilakukan pengecekan, nah itu gudangnya jadi penuh banget karena digabung sama stok barang-barang lain yang masih ada di gudang	Ruangan kerja PT. LDP dikatakan masih kurang luas.
Bagaimana proses interaksi yang ada di PT. LDP?	Bapak Bambang (Supervisor NOC)	Enak. Saya juga mengembangkan itu di sini. Kadang-kadang juga kami tanya-tanya tentang keluarga	Interaksi yang terjadi di PT. LDP sudah cukup baik, karyawan sudah merasa nyaman
	Bapak Widodo (General Affair)	Tidak seperti dulu mas, kalau dulu cair banget	

Sudah berapa lama anda bekerja di PT. LDP?	Bapak Bambang (Supervisor NOC)	Sejak 2013	Rata-rata karyawan sudah bekerja lebih dari 2 tahun di PT. LDP
	Bapak Widodo (General Affair)	Sudah 10 tahun, sekitar 2010an	
	Bapak Cahyo (Manajer Transmisi dan Terrestrial)	Saya sudah 9 tahun	
	Bapak Putra (Manajer Infrabasis)	Saya baru 11 bulan	
	Bapak Yanis (Sales <i>Government</i>)	Kira-kira sudah 5 tahun posisinya saya manajer <i>sales goverment</i> yang ngurus institusi pemerintahan dan kampus. Dari awal masuk saya sudah coba semua posisi termasuk ngurusin bagian keuangan, kecuali teknis.	
	Ibu Putri (HRD)	Dari Februari 2016, tapi awal jadi Marcom. Lalu setahun kemudian pindah ke <i>Account Receivable</i> , baru jadi HR, sejak Desember 2018	

Apa alasan anda betah bekerja di PT. LDP?	Bapak Bambang (Supervisor NOC)	Yang membuat saya betah itu <i>no pressure</i> . Kerja di LDP itu seperti condong ke main. Karena makin kesana metode belajar agak lambat, setidaknya di sini saya menemukan dunia di jaringan. Walaupun di gaji tidak seberapa, tetap di syukuri dan disini juga kekeluargaannya kuat	Alasan tetap ingin beekrja di PT. LDP adalah pressure yang kecil
	Mas Ridwan (<i>Transmisi dan Tersetrial</i>)	Saya merasa nyaman, dari kondisi kantor, sesama karyawan. Seperti teman sudah lama kenal. Jarang ada konflik. Kantor nya sih standar, belum yang memperhatikan karyawan banget. Standar sprti THR, acara kantor, sekedar itu.	
	Bapak Widodo (<i>General Affair</i>)	Dari awal masuk sudah dapat kesan positif. Selain itu juga sekali suka ya terus. Susah dijelasin mas. Kalau dulu suka suasananya mas, lalu suka sama teman-teman. Semakin	

		kesini saya merasa sendiri, yg tertinggal ya LDP nya. Saya juga lebih banyak dikasih kelonggaran, jadi itu yg bikin susah ditinggalkan.	
	Bapak Cahyo (Manajer <i>Transmisi dan Terrestrial</i>)	Lingkungan di LDP bagi saya enak. Sampai saat ini masih nyaman.	
	Ibu Putri (HRD)	Kalau saya pribadi karena asli solo, mempertimbangkn pemasukan dan pengeluaran masih bisa ditabung. Saya merasa naik karirnya cepat. dan sekarang saya jadi HR sudah mendapat pengalaman	
Menurut anda, bagaimana kompetensi karyawan yang ada di PT. LDP?	Bapak Putra (Manajer Infrabasis)	Tim saya msh kuliah, tingkat emosi dan pressure masih kurang. Jika di press mereka tidak ngikutin tapi malah tidak peduli. Problemnya adalah mereka senior yang paham seluk beluk keuangan. Kalau LDP mau ganti yang baru, takutnya <i>downgrade</i> .	Perlu ada peningkatan kompetensi SDM, agar kinerja semakin optimal

		<p><i>Mindset</i> mereka masih berasa LDP butuh mereka.</p> <p>Saya dapat orang yang memang sudah senior. Saya rasa mereka agak antipati pada orang baru. Karena mungkin mereka masih muda.</p>	
	Ibu Putri (HRD)	<p>Karena HR baru dari 2018 awal, dan perusahaan sebelumnya cenderung santai. Jadi jam kerja kurang ketat. Jadi saat diwajibkan <i>on time</i>, mereka harus adaptasi dulu. Tapi secara keseluruhan cukup memuaskan, tapi juga tidak memuaskan nya contohnya bisa seperti terlambat balas email dari direksi. Untuk kehadiran ada beberapa yang sulit disuruh <i>on time</i>.</p>	
	Bapak Cahyo (Manajer <i>Transmisi dan Terrestrial</i>)	<p>Perlu yang lebih. Karena kriteria saat perekrutan masih dikit orang yang kompeten di transmisi. Jadi nerimanya ya <i>freshgraduate</i>, jadi</p>	

		ya kemampuan semua dalam tahap belajar	
Bagaimana penilaian anda terhadap inisiatif dari karyawan yang ada di PT LDP?	Bapak Putra (Manajer Infrabisis)	Rata-rata teman-teman di LDP ini masih terlalu slow, mindset mereka untuk berupaya mendvelop LDP masih kurang.	Mayoritas karyawan masih kurang dalam hal inisiatif
Menurut anda pentingkah pelatihan/mentoring? Bagaimana penerapannya di PT. LDP?	Bapak Putra (Manajer Infrabisis)	Sebenarnya ada, tapi harus keluar kota. Saya bingung apa dibayarin atau seperti apa. Saat pertama kali masuk, saya langsung cari tau sendiri, dan itu bukan training. Ada pendampingan tapi dia juga punya kerjaan lain, akhirnya tidak maksimal pada <i>transfer knowledge</i> nya	Belum ada sistem yang jelas bagi pegawai baru untuk mendapatkan mentoring.
	Bapak Cahyo (Manajer <i>Transmisi dan Terrestrial</i>)	LDP terbuka, jika ada karyawan yg mau belajar formal dan nonformal dipersilahkan. Kalau pelatihan dari LDP tidak sering, karena <i>event</i> transmisi memang jarang, dan semua bisa dipelajari via online. Ilmu	

		<p>seperti ini dapat saat di lapangan.</p> <p>Saat ada karyawan baru langsung terjun lapangan mas, kadang saya <i>handle</i>. Ada juga yang senior yang langsung <i>handle</i>.</p>	
	Bapak Hanif (<i>Managing Director</i>)	<p>Sebenarnya saat ini kami lagi mikir bagaimana untuk bikin sistem. Yang sekarang ini setelah mereka masuk, mereka butuh adaptasi 2 sampai 4 bulan. Dan itu belum ada skema training yang jelas. Karena layanan kita dinamis. Sehingga saya ikutkan ke sales.</p>	
	Bapak Bambang (Supervisor NOC)	<p>Kalau ada karyawan baru <i>trial and error</i> mas. Rata-rata disini begitu. Kalau yang baru, kita bimbing mas</p>	
	Ibu Putri (HRD)	<p>Kalau ada karyawn baru saya lebih ke <i>training</i> secara umum tentang perusahaan dan SOP perusahaan, selebihnya langsung</p>	

		ke <i>manager</i> masing-masing	
	Mas Ridwan (<i>Transmisi dan Tersetrial</i>)	Saya merasa ilmu masih kurang, jadi butuh pelatihan. Agar bisa digunakan di LDP ataupun nanti di luar	
Apakah anda sudah bekerja sesuai dengan <i>job desc</i> ?	Mas Ridwan (<i>Transmisi dan Tersetrial</i>)	Kalau saya di logistik masih tercampur kerjanya dengan transmisi. Misal antar barang, jadi pekerjaan yang utama tertunda. Saya masih sendiri di logistik.	Rata-rata karyawan sudah bekerja sesuai <i>job desc</i> , bahkan mereka bekerja lebih dari <i>job desc</i>
	Ibu Putri (HRD)	Tidak ada teman di departemen, jadi semua kerjain sendirian. Dan atasan lebih suka memberi saya jobdesk yang bukan tugas saya. Tapi akhir-akhir ini saya lebih seirng minta bantuan sama OB. Dulu saya 1 departemen denagn GA lalu dipisah.	
Adakah cara PT. LDP untuk memotivasi karyawannya?	Bapak Bambang (Supervisor NOC)	Kalau di NOC sih kesadaran sendiri. Kalau acara sih hanya makan bersama dan itu tidak membantu.	PT. LDP sudah mengupayakan reward maupun kegiatan lain yang sifatnya mengangkat

	Mas Ridwan (<i>Transmisi dan Terrestrial</i>)	Ada wujudnya seperti bonus. Lalu ada jalan-jalan juga.	motivasi karyawan, namun karyawan merasa masih belum cukup
	Bapak Widodo (<i>General Affair</i>)	Ada mas, pergi <i>refreshing</i> . Beberapa kali pernah terealisasi.	
	Bapak Cahyo (Manajer <i>Transmisi dan Terrestrial</i>)	Tidak ada mas, saya lupa	
	Bapak Putra (Manajer Infrabasis)	Perusahaan mencoba memberikan pengetahuan baru. Saya dikasih kesempatan bertemu dengan tim <i>finance</i> perusahaan lain. Kalau dari <i>top management</i> banyak memberikan referensi	
	Ibu Putri (HRD)	Sampai sekarang belum ada, kalau untuk <i>reward</i> sesuai dengan kinerja dia. Kalau <i>refreshing</i> atau <i>outbond</i> minimal 1x setahun	
Selama anda bekerja di PT. LDP, bagaimana cara mereka mengapresiasi pekerjaan anda?	Mas Ridwan (<i>Transmisi dan Terrestrial</i>)	Menurut saya kantor ini jarang melihat proses tapi hasilnya	Karyawan masih merasa kurang di apresiasi oleh

			manajemen PT. LDP
Bagaamana cara PT. LDP mengukur kinerja?	Bapak Putra (Manajer Infrabisis)	<p>Belum ada pengukuran yang jelas. Perlu ada KPI, jika tidak ada KPI karyawan seperti tidak punya arah.</p> <p>Saya mau bawa budaya KPI takutnya tidak jalan juga, karena jika KPI tercapai apa imbalannya, jika KPI tidak tercapai apakah harus diberi punishment.</p>	Indikator kinerja hanya penjualan dan lebih baik dari waktu sebelumnya. PT. LDP masih belum punya indikator yang jelas dalam mengukur performa karyawannya.
	Ibu Putri (HRD)	<p>Pengukuran kinerja dari saya tidak secara keseluruhan, saya lebih ukur absensi dan ukur komunikasi mereka sesama karyawan, apakah respon tanggap atau tidak, yang saya lihat. Cara mengukurnya dengan melihat langsung bagaimana mereka merespon pelanggan, dan bagaimana cara mengatasi permasalahan yang dia hadapi.</p>	

	Bapak Cahyo (Manajer <i>Transmisi dan Terrestrial</i>)	Indikatornya lebih pada kepuasan pelanggan.	
	Bapak Hanif (<i>Managing Director</i>)	Sebelumnya indikator hanya kehadiran. Tapi saya lebih milih untuk <i>based on target</i>	
	Bapak Bambang (Supervisor NOC)	Pertama, bagaimana melakukan troubleshooting. Kedua, komunikasi dengan pelanggan, ketiga pengalaman menemukan konfigurasi	

LAMPIRAN 5 : CATATAN LAPANGAN

CATATAN LAPANGAN 1

Hari, Tanggal : Rabu, 6 Mei 2020

Waktu : 09.00 – 11.00

Tempat : PT Lintas Data Prima

Kegiatan : Bertemu HRD PT. Lintas Data Prima dan menyampaikan Surat Ijin Penelitian

Deskripsi :

Sebelumnya, peneliti sudah melakukan koordinasi dengan ibu Putri terhadap rencana penelitian di PT. Lintas Data Prima, dan sudah diberikan ijin dari manajemen. Pada hari ini peneliti datang ke PT. Lintas Data Prima untuk menemui ibu Putri. Peneliti tiba di PT. Lintas Data Prima pukul 09.30, dan diterima oleh staff yang ada. Pertemuan berlanjut dengan Ibu Putri sebagai HRD di PT. Lintas Data Prima. Kondisi kantor sedikit lengang disebabkan kondisi covid, yang membuat PT. Lintas Data Prima memberlakukan kebijakan *Work From Home* (WFH) pada sebagian karyawan dan *split operation*. Peneliti menyampaikan maksud tujuan peneliti untuk pengambilan data penelitian. Selanjutnya ibu Putri menerima surat penelitian dan menjanjikan besok hari Kamis tanggal 7 untuk memberikan kabar, karena harus menyampaikan dulu ke *Managing Director*. Peneliti meminta izin juga untuk melakukan pengamatan awal terhadap fisik gedung perusahaan.

CATATAN LAPANGAN 2

Hari, Tanggal : Kamis, 7 Mei 2020
Waktu : 09.00 – 12.00
Tempat : PT. Lintas Data Prima
Kegiatan : Bertemu HRD PT. Lintas Data Prima dan membuat janji wawancara

Deskripsi :

Pukul 09.30 peneliti tiba di kantor PT. Lintas Data Prima dan bertemu ibu Putri. Ibu Putri mempertemukan peneliti dengan Bapak Hanif (*Managing Director*). Bapak Hanif menyambut baik penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, memberi izin dan berharap hasil penelitian membawa manfaat ke perusahaan. Bapak Hanif juga menyampaikan bahwa ada data-data penting yang kemungkinan tidak bisa diberikan oleh perusahaan karena faktor privasi. Hari ini peneliti juga menyampaikan apakah sudah bisa dimintakan izin untuk mengatur jadwal wawancara dengan Bapak Hanif dan termasuk beberapa staf serta manajer. Untuk jadwal wawancara dengan Bapak Hanif akan dilakukan besok jumat tanggal 8 Mei. Sedangkan untuk jadwal wawancara dengan staf dan manajer, bapak Hanif memberikan arahan untuk koordinasi dengan Ibu Putri agar dijadwalkan. Untuk jadwal wawancara dengan pelanggan, akan berkoordinasi langsung dengan bapak Hanif. Karena kondisi corona, bapak Hanif memberikan arahan agar wawancara dengan pelanggan dilakukan dengan metode online dengan video call.

Dan mulai hari ini juga peneliti diberi kesempatan untuk melakukan proses resmi pengambilan data penelitian. Hari ini juga peneliti meminta izin untuk melakukan observasi awal dengan melihat lingkungan kantor dan proses kerja.

Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan dari perusahaan. Sekitar pukul 10.00 peneliti selesai bertemu dengan bapak Hanif, dan meneruskan observasi di perusahaan. Peneliti berkeliling di ruangan kantor, melihat aktivitas karyawan dan melihat lingkungan kantor. Sebagai perusahaan teknologi khususnya telekomunikasi, terlihat tool perangkat kerja menggunakan komputer dan laptop dengan aplikasi-aplikasi yang menunjang pekerjaan masing-masing karyawan. Kemudian pada pukul 12.00 peneliti pamit pulang. Peneliti sempat mengamati ketika bagian NOC menerima telepon dan operator NOC membuka dengan salam, artinya sudah ada prosedur yang dijalankan sebagai bentuk layanan pelanggan.

CATATAN LAPANGAN 3

Hari, Tanggal : Jumat, 8 Mei 2020
Waktu : 10.00 – 12.00
Tempat : Perumahan Alam Brajan dan PT Lintas
Data Prima
Kegiatan : Wawancara dengan P Hanif, ibu Putri dan
pak Bambang

Deskripsi :

Dimulai dari pukul 10.00, dari data yang diterima oleh peneliti, peneliti melakukan janji wawancara dengan bapak Ichsan (Kepala IT Universitas Amikom) selaku pelanggan PT. Lintas Data Prima. Wawancara dilakukan dengan online whatsapp dan telpon.

Pukul 13.00, sesuai jadwal yang sudah dirancang, hari ini jadwal wawancara dengan bapak Hanif. Peneliti sudah sampai di kantor PT. Lintas Data Prima, tetapi bapak Hanif berkenan wawancara di rumah beliau di Perumahan Alam Brajan. Jarak cukup dekat lebih kurang 1 km dari kantor. Peneliti menuju Perumahan Alam Brajan. Wawancara berlangsung. Peneliti diberi kesempatan untuk melihat proses operasi dari whatsapp group dan email yang ada di PT Lintas Data Prima.

Pukul 14.30 wawancara selesai, dan peneliti kembali menuju kantor untuk melanjutkan wawancara dengan ibu Putri. Pukul 14.45 wawancara dengan ibu Putri sebagai HRD. Selesai pukul 15:30 dan lanjut wawancara dengan bapak Bambang supervisor NOC.

Selesai pukul 16.30, peneliti melanjutkan observasi dengan melihat dokumentasi kantor khususnya di SOP (*Standar Operation Procedure*) yang ada. Termasuk dokumen Laporan Kinerja Operasi yang ada di kantor. Kemudian pada pukul 17.15 peneliti pamit untuk pulang.

CATATAN LAPANGAN 4

Hari, Tanggal : Sabtu, 9 Mei 2020
Waktu : 10.00 – 12.00
Tempat : PT Lintas Data Prima
Kegiatan : Wawancara dengan P Widodo dan P
Ridwan dan observasi

Deskripsi :

Sesuai dengan jadwal, hari ini adalah jadwal wawancara dengan bapak Widodo (*General Affair*) dan mas Ridwan (*Staff Transter*). Meskipun secara operasional hari ini adalah libur, tapi beliau berkenan untuk diwawancarai di kantor.

Pukul 09.50, peneliti tiba di kantor dan pukul 10.10 bapak Widodo tiba di kantor. Memulai sesi wawancara. Pukul 10.50 wawancara pertama selesai, dan lanjut dengan mas Ridwan yang sebelumnya minta maaf karena mas Ridwan sudah menunggu. Sesi wawancara dimulai dan berakhir pukul 11.40. Peneliti diberi kesempatan untuk melihat logistik LDP dan melihat perangkat-perangkat pendukung operasional jaringan. Disini peneliti mengetahui bagaimana proses pengiriman jasa internet dari ISP ke pelanggan menggunakan peralatan telekomunikasi yang ditunjukkan.

CATATAN LAPANGAN 5

Hari, Tanggal : Senin, 11 Mei 2020
Waktu : 09.30 – 12.00
Tempat : PT Lintas Data Prima
Kegiatan : Wawancara dengan Pelanggan

Deskripsi :

Sesuai dengan jadwal, hari ini jam 09.30 adalah jadwal wawancara dengan bapak Hendro (Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan) Diskominfo Kabupaten Magetan. Wawancara dilakukan secara online menggunakan aplikasi zoom. Pukul 09.15 peneliti sudah *standby* dan menghubungi bapak Hendro.

Pukul 09.30 wawancara dimulai. Wawancara selesai pukul 10.05, selanjutnya peneliti melakukan persiapan kontak dengan bapak Nanda (Kepala IT BPR BDE) untuk wawancara selanjutnya. Wawancara dengan bapak Nanda juga dilakukan online menggunakan aplikasi zoom. Wawancara dimulai pukul 10.25 dan berakhir pukul 11.00.

Jadwal ketiga adalah wawancara dengan bapak Tyas pada pukul 11.30. Seperti sebelumnya, metode wawancara kali ini juga online menggunakan aplikasi zoom. Meskipun sempat ada kendala, wawancara dimulai pukul 11.45 dan berakhir pukul 12.30. Demikianlah agenda pada hari ini. Dari wawancara dengan pelanggan ini, peneliti melihat adanya ungkapan yang *friendly* dari pelanggan ketika menceritakan LDP. Ini bisa menjadi catatan

bahwa adanya hubungan yang dekat antara perusahaan ke pelanggan.

CATATAN LAPANGAN 6

Hari, Tanggal : Selasa, 12 Mei 2020
Waktu : 20:00 – 22.00
Tempat : Warmindo Point 8
Kegiatan : Wawancara dengan Bapak Yanis

Deskripsi :

Peneliti melakukan janji wawancara dengan bapak Yanis (*Manajer Sales Government & Partnership*) pukul 20.00. Pukul 19.45 peneliti sudah menunggu di Warmindo Point 8 di daerah Kasihan, yang relatif dekat dengan kantor bapak Yanis. Beliau datang pukul 20.00 dan langsung memulai sesi wawancara. Sesi wawancara diakhiri dengan banyak ngobrol santai dan berbagi pengalaman.

CATATAN LAPANGAN 7

Hari, Tanggal : Rabu, 13 Mei 2020
Waktu : 13:00 – 14.00
Tempat : PT. Lintas Data Prima
Kegiatan : Wawancara dengan Bapak Putra

Deskripsi :

Peneliti melakukan janji wawancara dengan bapak Putra (Manajer Infra Bisnis) pukul 13.00. Sementara pukul 12.45 peneliti sudah tiba di kantor PT. Lintas Data Prima. Bapak Putra sudah ada di kantor dan langsung memulai sesi wawancara. Wawancara selesai pada pukul 13.55 dan peneliti mengucapkan terima kasih atas waktu yang diberikan. Setelah itu peneliti melakukan pengamatan lanjutan di sekitar PT. Lintas Data Prima untuk keperluan penambahan data. Pada pukul 14.45 peneliti pamit pulang.

CATATAN LAPANGAN 8

Hari, Tanggal : Kamis, 14 Mei 2020
Waktu : 13:00 – 14.00
Tempat : PT. Lintas Data Prima
Kegiatan : Wawancara dengan Bapak Cahyo

Deskripsi :

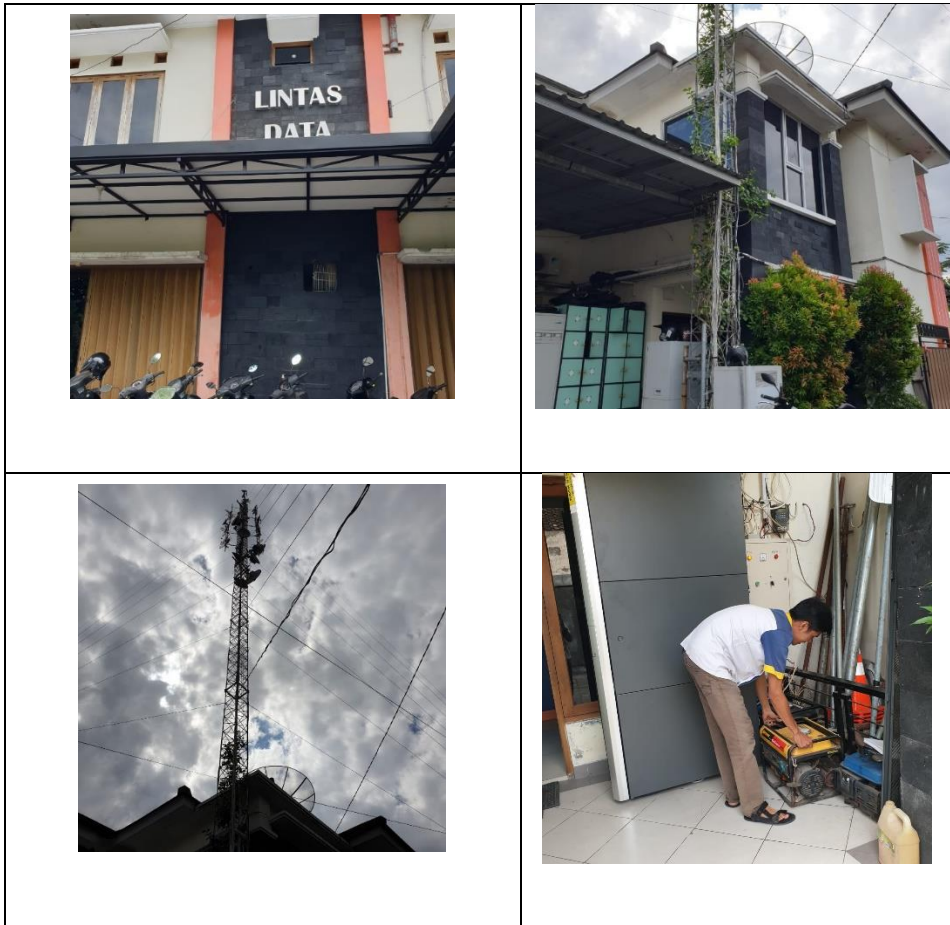
Peneliti melakukan janji wawancara dengan bapak Cahyo (Manajer Transmisi dan Terrestrial) pukul 13:00. Sementara pukul 12.55 peneliti sudah tiba di kantor PT. Lintas Data Prima. Bapak Cahyo sudah ada di kantor dan langsung memulai sesi wawancara. Wawancara sedikit kaku karena karakter bapak Cahyo yang sedikit pendiam, namun peneliti tidak menemukan kendala berarti karena data yang dibutuhkan tetap didapatkan. Pukul 14.05 wawancara selesai, peneliti mengucapkan terima kasih atas waktu yang diberikan. Peneliti diberi kesempatan melakukan pengamatan di divisi Transmisi dan Terrestrial untuk melihat teknologi yang digunakan untuk melayani pelanggan hingga pukul 14.30. Peneliti melihat sarana dan prasarana untuk menunjang operasional pengelolaan jaringan dalam melayani pelanggan. Ada yang dinamakan router, switch, server dan perangkat jaringan yang lain. Lalu peneliti berpamit pada bapak Cahyo untuk pulang.

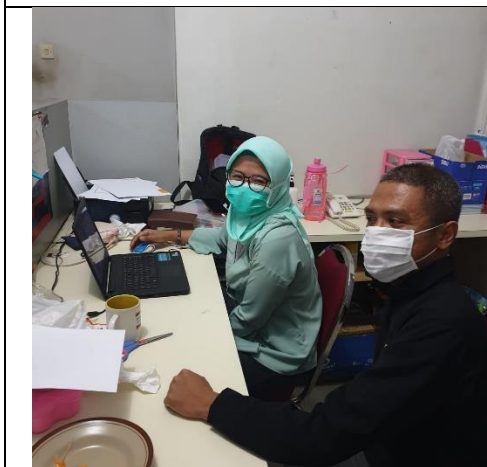
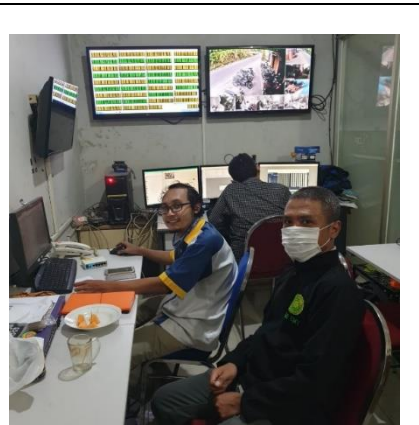
LAMPIRAN 6: KUTIPAN LAPORAN LABA/RUGI TAHUN 2019

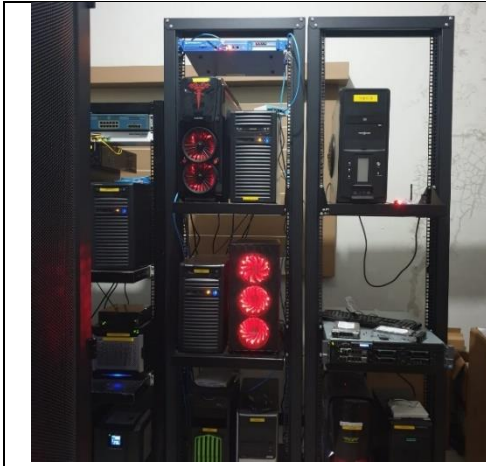
(UNAUDITED)

PT. Lintas Data Prima					
Laba/Rugi (Standar)					
Dari 01 Jan 2019 ke 31 Des 2019					
Description	1 Jan-31 Mar 2019	1 Apr-30 Jun 2019	1 Jul-30 Sep 2019	1 Okt-31 Des 2019	Jumlah
Pendapatan Project	1.816.521.633,00	1.055.608.660,00	790.714.544,00	2.348.285.620,00	6.011.130.457,00
Pendapatan Layanan	93.186.667,00	147.270.001,00	514.304.096,00	518.053.326,00	1.272.814.090,00
Pendapatan KSO	29.000.000,00	27.000.000,00	27.000.000,00	18.000.000,00	101.000.000,00
Pendapatan Jasa Giro	26.494.690,64	18.287.178,47	17.703.942,60	6.772.656,72	69.258.468,43
Pendapatan Bunga	7.897.302,48	7.884.221,37	8.973.697,20	25.873.450,13	50.628.671,18
Pendapatan Diluar Usaha Lain	163.800,00	0,00	0,00	1.500.000,00	1.663.800,00
Jumlah Pendapatan lain	1.973.264.093,12	1.256.050.060,84	1.358.696.279,80	2.918.485.052,85	7.508.495.486,61
Beban lain-lain					
Biaya Diluar Usaha	946.500.743,23	415.960.744,70	420.431.325,71	560.451.513,98	2.343.344.327,62
Biaya Project	825.993.870,09	316.997.371,00	188.834.327,19	285.628.653,00	1.617.454.221,28
Biaya Layanan	78.335.934,00	71.882.932,00	220.241.792,00	262.477.540,00	632.938.198,00
Biaya Partner-Subnet	0,00	0,00	0,00	5.518.675,00	5.518.675,00
Biaya KSO	34.741.622,00	21.127.050,00	0,00	0,00	55.868.672,00
Pajak Jasa Giro	5.300.496,14	3.661.432,70	3.557.379,52	4.456.043,98	16.975.352,34
Biaya Adm Bank & Buku Cek/Giro	2.128.821,00	2.291.959,00	7.797.827,00	2.370.602,00	14.589.209,00
Jumlah Beban lain-lain	946.500.743,23	415.960.744,70	420.431.325,71	560.451.513,98	2.343.344.327,62
Jumlah Pendapatan dan Beban Lain	1.026.763.349,89	840.089.316,14	938.264.954,09	2.358.033.538,87	5.163.151.158,99
LABA(RUGI) BERSIH (Before Tax)	1.850.979.028,74	1.291.123.322,89	1.762.225.667,19	2.369.452.476,30	7.273.781.095,12
Beban Lain-Lain	1,00	450,00	5,00	1.000,00	1.456,00
LABA(RUGI) BERSIH (After Tax)	1.850.979.027,74	1.291.123.472,89	1.762.225.662,19	2.369.451.476,30	7.273.779.639,12

LAMPIRAN 7: DOKUMENTASI







2018

LAPORAN JASA INTERNET AKSES (INTERNET SERVICE PROVIDER)
LINTAS DATA PRIMA, TAHUN 2018
C. QUALITY OF SERVICE

1. Rata-rata waktu aktifasi pelanggan baru : 3 hari
2. Rata-rata waktu akses : 1440 menit
3. Rata-rata waktu downtime server per bulan : 0 menit
4. Rata-rata waktu untuk mengatasi keluhan pelanggan : 60 menit
5. Rata-rata waktu untuk memperbaiki kerusakan di pelanggan : 180 menit
6. Jumlah Keluhan pelanggan dalam satu tahun : 760 Keluhan
7. Jumlah Keluhan pelanggan yang sudah diselesaikan dalam satu tahun : 760 Keluhan

FORM E - Data Pelanggan

No	Provinsi	Kota/Kabupaten	Teknologi Akses Pelanggan								
			Kabel			Satellite			Wireless		
			Personal	Perusahaan	Warnet	Personal	Perusahaan	Warnet	Personal	Perusahaan	Warnet
1	DI YOGYAKARTA	KOTA YOGYAKARTA	0	3	0	0	0	0	7	49	0
2	DI YOGYAKARTA	KAB. SLEMAN	0	5	0	0	0	0	2	56	0
3	DI YOGYAKARTA	KAB. BANTUL	0	2	0	0	0	0	12	29	0
4	DI YOGYAKARTA	KAB. GUNUNG KIDUL	0	0	0	0	0	0	0	5	0
5	JAWA TENGAH	KOTA SURAKARTA	0	0	0	0	0	0	0	22	0

Paraf: _____

Created by SIP Jastel Kominfo at 04/30/2019 10:17:38 am

13/15

LAPORAN JASA INTERNET AKSES (INTERNET SERVICE PROVIDER)
LINTAS DATA PRIMA, TAHUN 2018

No	Provinsi	Kota/Kabupaten	Teknologi Akses Pelanggan								
			Kabel			Satellite			Wireless		
			Personal	Perusahaan	Warnet	Personal	Perusahaan	Warnet	Personal	Perusahaan	Warnet
6	JAWA TIMUR	KAB. MAGETAN	0	1	0	0	0	0	0	2	0
7	JAWA TENGAH	KOTA MAGELANG	0	1	0	0	0	0	0	2	0
8	JAWA TIMUR	KOTA MADIUN	0	0	0	0	0	0	0	30	0
9	JAWA TIMUR	KOTA KEDIRI	0	1	0	0	0	0	0	0	0
10	BALI	KOTA DENPASAR	0	0	0	0	0	0	0	15	0
11	DKI JAKARTA	KOTA ADM. JAKARTA SELATAN	0	5	0	0	0	0	0	0	0
12	JAWA TENGAH	KAB. SUKOHARJO	0	1	0	0	0	0	0	23	0

**LAMPIRAN 9 : PERATURAN MENTERI KOMINFO NO. 13
TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN JASA
TELEKOMUNIKASI**

Kerja Sama Jual Kembali Jasa Telekomunikasi

Pasal 22

- (1) Penjualan Jasa Telekomunikasi dapat dilakukan secara Jual Kembali Jasa Telekomunikasi antara Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dengan pelaksana Jual Kembali Jasa Telekomunikasi yang dituangkan dalam perjanjian kerja sama.
- (2) Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang melakukan kerja sama Jual Kembali Jasa Telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin keberlangsungan seluruh layanan Telekomunikasi yang diselenggarakannya.
- (3) Kerja sama Jual Kembali Jasa Telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. pelaksana Jual Kembali Jasa Telekomunikasi menggunakan merek dagang layanan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang dijual kembali dan dapat menambahkan merek dagang pelaksana Jual Kembali kepada Pelanggan (*end user*);
 - b. pelaksana Jual Kembali Jasa Telekomunikasi memenuhi ketentuan standar kualitas pelayanan Jasa Telekomunikasi yang telah dikomitmenkan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi;
 - c. seluruh pendapatan dari pelaksanaan Jual Kembali Jasa Telekomunikasi menjadi pendapatan dari dan dibukukan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi;
 - d. penagihan (*billing*) mencantumkan merek dagang Penyelenggara Jasa Telekomunikasi; dan