

Tinjauan Aktivitas Business Analyst di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Regional IV Semarang Tahun 2024

1st Eloi Adilita Sihite
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

eloisihite@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Widya Sastika
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

wiedyasastika@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Kemajuan teknologi telah mengubah cara manusia melakukan aktivitas sehari-hari, termasuk dalam ranah bisnis. Internet memiliki peran penting dalam meningkatkan operasional perusahaan dengan memfasilitasi efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi. Transformasi digital yang menyeluruh mendorong perusahaan untuk menyimpan data dalam bentuk digital guna menjaga integritas informasi. Seiring dengan meningkatnya volume data, kebutuhan akan *Business Analyst* menjadi krusial untuk mengoptimalkan kinerja bisnis secara terstruktur dengan memanfaatkan teknologi. Di PT Telkom Indonesia, posisi *Business Analyst* memiliki peran vital dalam memaksimalkan koordinasi dan kolaborasi internal, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Analisis yang dilakukan oleh *Business Analyst* berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja *Account Manager*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi partisipatif dan dokumentasi. Penelitian ini merupakan hasil analisa magang dua semester untuk memperoleh hasil analisis yang akurat dan kredibel. Aktivitas *Business Analyst* mencakup analisis detail proyek, aktivitas harian dan mingguan *Account Manager*, serta pengolahan data PMS dan WIN. *Business Analyst* juga bertindak sebagai penghubung antara *Manager* dan *Account Manager*, mendukung pengambilan keputusan, evaluasi pasar, dan peningkatan kinerja. Data yang kompleks dan besar memerlukan filtrasi untuk menghindari *error* dan duplikasi, memastikan analisis yang tepat untuk strategi bisnis yang efektif.

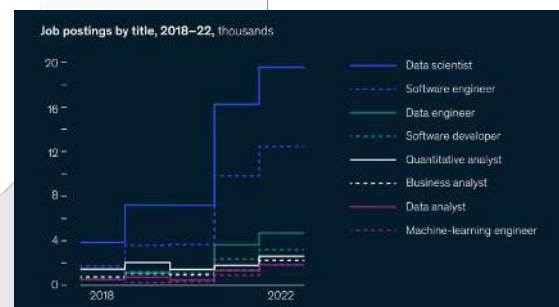
Kata kunci— *Business Analyst*, Kinerja

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada era saat ini sudah berevolusi menjadi serba digital serta berpengaruh terhadap penggunaan internet yang semakin meningkat setiap tahunnya. Menurut databoks penggunaan meningkat setiap tahunnya meningkat hingga 5,35 miliar orang pada Januari 2023 (katadata.co.id, 2024).

Penggunaan internet perusahaan bertransformasi kedalam digital semakin bertumbuh. Berdasarkan *Harvard Business Review* bahwa 89% perusahaan global telah bertransformasi digital untuk memaksimalkan *revenue* dan biaya operasional perusahaan sehingga berhasil meningkatkan pelanggan aktif dan pendapatan perusahaan (hbr.org tahun 2024).

Penerapan *Artificial Intelligence* dan teknologi dalam perusahaan membantu dalam meningkatkan efisiensi, produktivitas serta meningkatkan transparansi dalam perusahaan (Forbes.com tahun 2024). Seiring dengan perkembangan transformasi digital mewajibkan perusahaan global menggunakan *data center*. *Data center* membantu perusahaan dalam melindungi data serta meminimalisir kesalahan operasional dalam perusahaan. Dengan adanya *data center* mendorong kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Sebagian besar perusahaan menyimpan data kedalam sebuah *cloud* agar data lebih terstruktur dan terorganisir. Penggunaan *cloud* mendorong perusahaan membutuhkan analyst sehingga data menjadi lebih rapi dan terstruktur. Data akan diolah menjadi interaktif agar bisnis berjalan lebih efisien dan optimal sehingga dibutuhkan *Business Analyst*.



GAMBAR 1
Job Positioning 2018-2022

Berdasarkan riset dari McKinsey bahwa posisi dalam pengembangan dan implementasi teknologi industri seperti data science, software engineer, Business Analyst, Machine Learning engineer mengalami peningkatan sejak tahun 2018 dan meningkat 23,4% dari tahun 2018-2021 (mckinsey.com, 2024). Permintaan *Business Analyst* semakin meningkat termasuk di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. PT Telekomunikasi Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak pada bidang jasa layanan dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia membutuhkan *Business Analyst* untuk membuat data menjadi lebih terstruktur dan terorganisir. *Business Analyst* di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk bertanggung jawab mengendalikan 22 *Account Manager*. *Business Analyst* bertugas mengolah data, membuat insight data, melakukan

cleansing data dan membantu *Account Manager* mengolah update proyek kepada *Account Manager* yang jauh dari kantor.

A. Tujuan

1. *Business Analyst* memaksimalkan koordinasi dan kolaborasi kinerja *Unit Enterprise Service, Government and Business Service*
2. *Business Analyst* memaksimalkan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan *marketing* pada *Unit Enterprise, Government and Business Service* di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Regional IV Semarang
3. *Business Analyst* meningkatkan kualitas kerja serta pelayanan *Account Manager (AM)* pada *Unit Enterprise, Government and Business Service*

II. KAJIAN TEORI

A. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sebuah penggabungan antara teknologi dan informasi beserta aktivitas dengan menggunakan teknologi untuk mendukung operasi serta manajemen [1].

B. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah sebuah perangkat prosedur untuk mengumpulkan dan menghasilkan data yang relevan, andal dan terorganisir sehingga mendukung dalam proses pengambilan keputusan dalam organisasi [2].

C. Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang dihasilkan dari suatu analisa seperti angka, tanda, teks. Data yang disajikan harus bisa diandalkan serta tepat sehingga menghasilkan suatu data yang kredibel serta terpercaya. Dari hasil analisa data yang terkumpul harus bisa disajikan menjadi informasi yang kredibel dan akurat [3]

D. Business Analyst

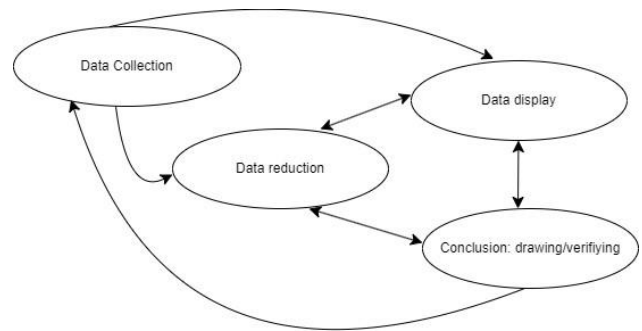
Business Analyst adalah seseorang yang melakukan analisa bisnis untuk melakukan perubahan perusahaan dengan cara mendefinisikan kebutuhan, memberikan nilai dan solusi rekomendasi [4]. *Business Analyst* berperan meningkatkan kualitas perusahaan dan berkontribusi dalam membuat perusahaan yang sukses [5].

E. Business to Business (B2B)

Business to Business adalah model bisnis dimana transaksi menghubungkan antar perusahaan pemilik barang/jasa yang satu dengan lainnya.[6].

III. METODE

Menurut Miles and Hubner bahwa analisis penelitian dilakukan saat pengumpulan berlangsung sehingga analisis data lapangan bisa dilakukan sebagai berikut:



GAMBAR 2
METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah stratei penelitian dimana peneliti menginvestigasi kejadian dan fenomena untuk mendeskripsikan serta menceritakan mengenai peristiwa tersebut[7]. Pada GAMBAR 2 menjelaskan mengenai flow chart dalam melakukan analisa data penelitian serta menjelaskan secara terperinci dan urut mulai dari penumpulan data, reduksi data, penyajian data dan melakukan verifikasi data.

A. Data Reduksi

Dalam tahap ini meliputi proses, memilih elemen-elemen, memfokuskan pada aspek-aspek utama serat mengidentifikasi dan pola dalam penelitian. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menggambarkan pola dan mengorganisasi data penelitian secara lebih efektif.

B. Data Display

Peneliti akan menyajikan data dalam bentuk terstruktur. Dalam peneleitia kualitatif penyajian data dapat berupa bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan bentuk visualisasi lainnya. Penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman mengenai fenomena yang terjadi untuk merencanakan langkah kerja selanjutnya.

C. Cinculusion drawing/verification

Setelah melakukan analisa data, peneliti akan menarik kesimpulan dari penelitian yang sedang berlangsung. Porses penarikan kesimpulan ini melibatkan pengemukaan bukti-bukti yang valid dan konsisten yang diperoleh saat peneliti kembali ke lapangan [8].

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan dokumentasi. Observasi adalah sebuah bantuan alat yang digunakan dalam mengumpulkan data sehingga peneliti bisa mempelajari mengenai perilaku dan makna dari perilaku [8].

0	OBJEK OBSERVASI	PENGERTIAN	KOMPONEN
1.	Place	Tempat penelitian sedang berlangsung	Unit Enterprise Service di PT Telekomunikasi Indonesia Semarang, Tok. Regional IV Semarang
2.	Actor	Peneliti yang terlibat kedalam penelitian	1. Peneliti : Eloi Adilita Sihite 2. <i>Manager</i> : Vandy Aulia Abkbari 3. Dosen pembimbing : Widya Sastika
3.	Activity	Kegiatan yang sedang berlangsung yang diperankan oleh aktor dan yang terlibat kedalam situasi sosial	1. Meninjau aktivitas di PT Telekomunikasi Indonesia Regional IV Semarang 2. Peran <i>Business Analyst</i> dalam meningkatkan efektivitas bisnis di Unit Enterprise Service 3. Mengamati kinerja <i>Business Analyst</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan <i>Account Manager</i> (AM)

GAMBAR 3
Objek Observasi PT Telekomunikasi Indonesia

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mengumpulkan data yang terjadi pada masa lalu. Studi dokumentasi sebagai pelengkap jika menggunakan metode penelitian observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Detail Aktivitas Account Manager Harian	Detail aktivitas Account Manager harian merupakan sebuah data yang menampilkan aktivitas yang dilakukan oleh Account Manager setiap harinya. Data yang telah diolah setiap harinya dan akan dilaporkan kepada semua Account Manager melalui telegram dan hasil tersebut mengetahui jumlah aktivitas Account Manager.
--	--

GAMBAR 4
Data Detail Aktivitas Account Manager Harian

1. Detail Aktivitas Account Manager Harian

Detail aktivitas *Account Manager* harian merupakan sebuah data yang menampilkan aktivitas yang dilakukan oleh *Account Manager* setiap harinya. Data yang telah diolah setiap harinya dan akan dilaporkan kepada semua *Account Manager* melalui telegram dan hasil tersebut mengetahui jumlah aktivitas *Account Manager*.



GAMBAR 5
Bar Chart Data Detail Aktivitas Account Manager Mingguan

2. Detail Aktivitas Account Manager Mingguan

Detail Aktivitas *Account Manager* (AM) mingguan merupakan sebuah data aktivitas AM yang dilaksanakan setiap minggunya. Data *Account Manager* mingguan dilakukan untuk mengetahui frekuensi aktivitas *Account Mnager* sudah memenuhi pada bulan berjalan.

1. Detail Proyek MyTens Berdasarkan Status Proyek	Detail proyek MyTens merupakan data yang mengandung semua proyek yang ada di MyTens yang diambil secara Year To Date. Data berfungsi untuk memsukkan jumlah proyek serta pertambahan proyek Win pada bulan berjalan. Detail proyek akan dilampirkan dengan membagi data menjadi 2 bagian yaitu Status Proyek dan Status F.
---	--

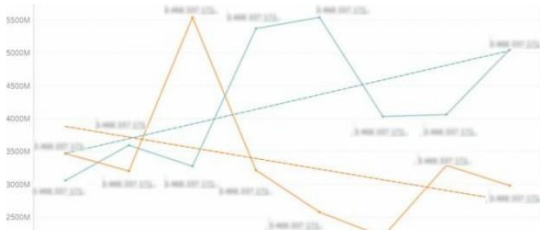
GAMBAR 6
Detail Proyek MyTens Berdasarkan Status Proyek

WITEL	F1	F2	F3	F4	F5	GRAND TOTAL
SEMARANG						
YOGYAKARTA						
SOLO						
KUDUS						
PUJUHOKERTO						
PEKALONGAN						
MAGELANG						
Grand Total						

GAMBAR 7
Detail Proyek MyTens Berdasarkan Status F

3. Detail Proyek MyTens

Detail proyek MyTens merupakan data yang mengandung semua proyek yang ada di MyTens yang diambil secara *Year To Date*. Data berfungsi untuk memsukkan jumlah proyek serta pertambahan proyek *Win* pada bulan berjalan. Detail proyek akan dilampirkan dengan membagi data menjadi 2 bagian yaitu Status Proyek dan Status F.



GAMBAR 8
Line Chart Connectivity DPS & DSS



GAMBAR 9
Mapping Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta



GAMBAR 10
Pie Chart Sustain dan Scalling

NAME 2023	NAME 2024	PRODUCT	REVENUE	Net Growth
1	2			
3	2			
5	4			
3	5			
5	6			
6	7			
9	8			
2	8			
13	10			
-	13			
-	12			
10	13			
9	14			
12	15			
-	17			
17	17			
13	18			
14	18			
15	20			
16	21			
18	22			
19	23			
20	24			

GAMBAR 11
Growth Divisi Enterprise Service Year on Year

4. PMS HO

PMS HO merupakan data terbesar di Unit Enterprise Service dan dan data bulanan yang diolah dan hanya bisa diakses oleh mentor dan dibagikan kepada anak magang. Data ini berfungsi untuk melihat *insight*, *opportunity*, *growth* dan lain sebagainya. Hasi dari Scalling, Sustain, Growth, Mapping Connectivity.

NAME	PRODUCT	REVENUE	Net Growth
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

GAMBAR 12
Hasil AkhirData Komitmen LOP

NAME	SCALLING	BILLCOMP	OPPORTUNITY	REVENUE
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

GAMBAR 13
Kecukupan Scalling

5. Komitmen LOP

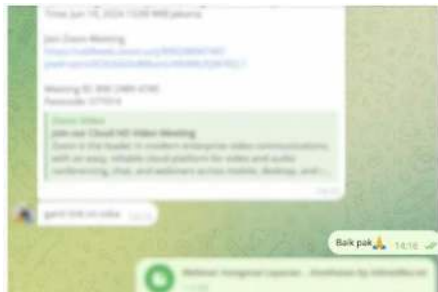
Komitemen LOP adalah data yang berfungsi untuk melihat perubahan proyek. Komitmen LOP dibagi kedalam 2 status yaitu Billcomp dan Belum Billcomp. Data tersebut diisi secara manual oleh *Account Manager*. Hasil dari data tersebut menjadi Komitmen LOP dan Kecukupan Scalling.

NAME	SCALLING	BILLCOMP	OPPORTUNITY	REVENUE
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

GAMBAR 14
Data WIN DES TR4

6. WIN DES TR4

WIN DES TR4 merupakan kumpulan data proyek yang sudah WIN. Data tersebut akan memudahkan *Account Manager* dalam melihat kontrak yang sudah menang proyek dan masa kontrak berlangsung. Pengisian data dilakukan secara manual kepada *Account Manager*.



GAMBAR 15
Report Data Conference

7. Video Conference

Business Analyst bertanggung jawab dalam melakukan analisa *Video Conference*. Hasil analisa tersebut menjadi sebagai acuan mengenai data dan produk yang diubah. Hasil dari *Video Coference* akan dilaporkan kepada atasan.



GAMBAR 16
Profiling Muhammadiyah



GAMBAR 17

Analisa Keuangan KOPEGTEL

8. Analisis Data Lainnya

Business Analyst bertanggung jawab untuk menganalisa data lain. *Business Analyst* bertanggung jawab dalam melakukan analisa untuk melihat resiko, peluang dan kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan sehingga *Business Analyst* tidak hanya mengolah data internal perusahaan saja.

V. KESIMPULAN

Business Analyst berperan penting dalam mengoptimalkan operasional bisnis di PT Telekomunikasi Indonesia, terutama dalam menjembatani komunikasi antara mempengaruhi efektivitas kerja. *Business Analyst* bertanggung jawab untuk memastikan semua data proyek yang relevan dilaporkan secara tepat dan sesuai ketentuan hukum. Selain itu, *Business Analyst* juga memastikan pengisian proyek oleh *Account Manager* dibantu dengan baik serta memfasilitasi dalam pelacakan proyek yang sedang berlangsung. Dengan adanya *Business Analyst*, kolaborasi dan koordinasi dalam perusahaan dapat berjalan lebih efektif, memastikan proses operasional dan pelaporan berjalan dengan baik.

Aktivitas *Business Analyst* di PT Telkom Indonesia Regional IV berfokus pada peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Mengingat proyek yang tersebar di berbagai lokasi di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta serta keterbatasan efektivitas koordinasi fisik jangka panjang sehingga *Business Analyst* memainkan peran penting dalam mendukung *Account Manager* dengan memperbarui daftar proyek secara teratur. Hal ini memastikan kelancaran akses data proyek dan mengurangi kendala. Dengan demikian, *Business Analyst* membantu meningkatkan efektivitas waktu dan efisiensi biaya, mengurangi kebutuhan kunjungan rutin ke regional dan memfasilitasi koordinasi antara *Account Manager* dan Divisi *Enterprise Service*.

Business Analyst di PT Telekomunikasi Indonesia Regional IV mengolah data terkait performansi *Account Manager*, termasuk penerimaan dan jumlah proyek yang diperoleh dalam periode tertentu. Data ini digunakan untuk memberikan penghargaan kepada *Account Manager*, mendorong evaluasi kinerja dan perbaikan kualitas pelayanan. Evaluasi ini berdampak positif pada pencapaian target pelanggan dan meningkatkan motivasi *Account Manager* untuk meningkatkan kinerja di perusahaan. Penggunaan alat seperti Excel dan Tableau dalam visualisasi data terbukti efektif dalam menganalisis fluktuasi dan mengidentifikasi peluang. Analisis dan pengolahan data yang akurat mendukung pengembangan potensi bisnis perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

REFERENSI

- [1] S. Rahayu and Y. Diana, "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN," 2023.
- [2] A. Yoraeni et al., SISTEM INFORMASI MANAJEMEN Editor, 2023.
- [3] P. : Emi, S. Eriana, S. Farizy, and D. Supriadi, SISTEM INFORMASI MANAJEMEN. 2021. [Online]. Available: www.unpam.ac.id
- [4] IIBA, The Business Analysis Standard, vol. v.1.0. International Institute of Business Analysis, 2022.
- [5] D. Paul and J. Cadle, "BUSINESS ANALYSIS," vol. 4, 2020, Accessed: Jul. 17, 2024. [Online]. Available: <https://ebin.pub/qdownload/business-analysis-4nbsped-1780175108-9781780175102.html>
- [6] Z. Aripin, E-Business Strategi, Model dan Penerapannya. Sleman: DEEPUBLISH, 2021. Accessed: May 14, 2024. [Online]. Available: Ebook
- [7] Rusandi and M. Rusli, "Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus," 2021.
- [8] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 2nd ed. Bandung: Alfabeta, 2019.