

BAB III

ANALISA SISTEM BERJALAN

3.1 Tinjauan Institusi/Perusahaan

PT. Telkom Property adalah perusahaan yang bergerak di bidang building, jasa pemeliharaan dan perawatan gedung. Dalam proses pemeliharaan dan perawatan gedung ini PT. Telkom Property masih memiliki kendala dalam proses pelaporan keluhan atau komplain. Menyadari bahwa semakin banyak keluhan yang telah di laporkan oleh *tenant* maka sebaiknya memerlukan sebuah program aplikasi untuk dapat mempermudah pengolahan data keluhan tersebut.

Adanya program aplikasi yang di buat oleh penulis, di harapkan dapat mempermudah proses pelaporan yang dilakukan oleh *tenant* dan proses mendokumentasikan keluhanpun menjadi lebih terstruktur karena sudah sesuai dengan SOP serta pihak manajemen bisa mengevaluasi guna meningkatkan mutu PT.Telkom Property .

3.1.1 Sejarah Institusi / Perusahaan

PT. Telkom Property atau Graha Sarana Duta merupakan sebuah perusahaan property terpadu yang di miliki oleh Telkom pada tahun 2001, dengan porsi kepemilikan saham Telkom sebesar 99,99%. Telkom Properti di dirikan pada tanggal 30 September 1981 sebagai Telkom Property untuk menyediakan *Office Building*, jasa pemeliharaan dan perawatan gedung Bank Duta (pada saat itu). sejalan dengan perkembangan bisnis perusahaan, Perseroan kemudian mengembangkan portofolio ke bidang Jasa Konstruksi dan dipercaya untuk

membnagun beberapa kantor cabang Bank Duta dan Bank Bukopin serta sebuah Gedung Kampus YAI di jalan Salemba, Jakarta.

Pada tanggal 25 April 2001, kepemilikan Telkom Properti di ambil alih sepenuhnya oleh Telkom untuk mengelola gedung-gedung kantro dan asset property Telkom, yang sebelumnya di kelola oleh Divisi Property Telkom. Di bawah kendali Telkom, GSD terus berkembang menjadi perusahaan *property* yang yang terpadu (*intergrated property development*) dan kini memiliki tiga portofolio bisnis yaitu :

a. *Property Service*

Building Management, Partial Property Service , Office Space Leasing, Security Management dan Space & Occupancy Management.

b. *Projeck Management*

Office Fit Out & Interior, Building dan Construction

c. *Property Development & Investment*

Office Building, Residential Estates dan Technical Building .

Selama tiga puluh tahu sejak didirikan oleh PT. Bank Duta pada tahun 1981, Perseroan menggunakan nama belakang ' Duta' yang di adopsi dari nama PT.Bank Duta dan menggunakan logo perseroan yang diciptakan oleh PT.Bank Duta tahun 2011, manajemen Perseroan memutuskan untuk melakukan pencitraan kembali perusahaan (*Corporate Rebranding*) di latar belakang oleh alasan-alasan sebagai berikut :

a) Perubahan Visi dan Misi Perseroan pada tahun 2010.

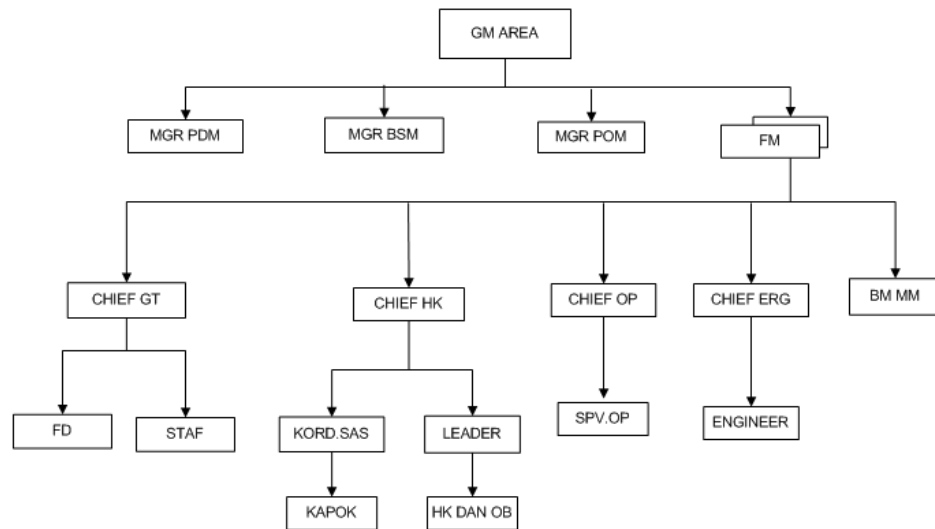
b) Perubahan Portofolio Perseroan menjadi perusahaan *Property Terpadu*

- c) Pencitraan yang ingin di bangun perseroan: bahwa manajemen perseroan berkomitmen untuk melakukan transformasi bisnis perusahaan dalam aspek kinerja, kultur dan kompetensi internal perusahaan, untuk dapat bersaing dengan pelaku bisnis lainnya di industry property Indonesia.
- d) Tanggal atau moment tertentu pada tahun 2011, perseroan merayakan ulang tahun ke-30 (ke tiga puluh) sejak tanggal pendirian perusahaan pada 30 September 1981 dan 10 tahun kepemilikan GSD oleh Telkom Sejak tanggal 25 April 2001.

Saat ini GSD memiliki cakupan wilayah kerja di seluruh Indonesia dan melakukan pengelolaan terhadap gedung-gedung Telkom Group . Sejak tahun 2012 Telkom mengubah nama Graha Sarana Duta menjadi Telkom Property sebagai nama anak perusahaan baru Telkom bidang Properti.

3.1.2 Struktur Organisasi dan Fungsi

PT.Telkom Property juga mempunyai struktur organisasi serta fungsinya karena pengorganisasian itu sendiri mempunyai arti adanya suatu penetapan struktur peran yang sangat penting untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dan bagiannya dalam menjalankan dan mengelola manajemen. Berikut struktur organisasi PT.Telkom Property:



sumber : PT. Telkom Property 2015

Gambar. III.1

Struktur Organisasi PT.Telkom Property

Adapun tugas dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing bagian dijelaskan secara garis besar, yaitu :

1. GM atau General Manager

Bertanggung jawab sebagai coordinator, komunikator, pengambil keputusan dan pengelola manajemen perusahaan per area serta mempunyai kewenangan untuk mewakili perusahaan baik dalam maupun luar lingkungan perusahaan.

2. MGR PDM atau Manager Project Developent Manager

Bertugas untuk bagian proyek renovasi sebagai pic personal in charge

3. MGR BSM atau Manager Support Manager

Bertugas untuk mensupport keuangan dan administrasi

4. MGR POM atau Manager Project Operational Manager

bertugas untuk mengurus seluruh bagian operasional.

5. FM atau Facility Manager

Yaitu orang yang mempunyai kewenangan sama seperti building manager yang mempunyai lebih dari satu gedung .

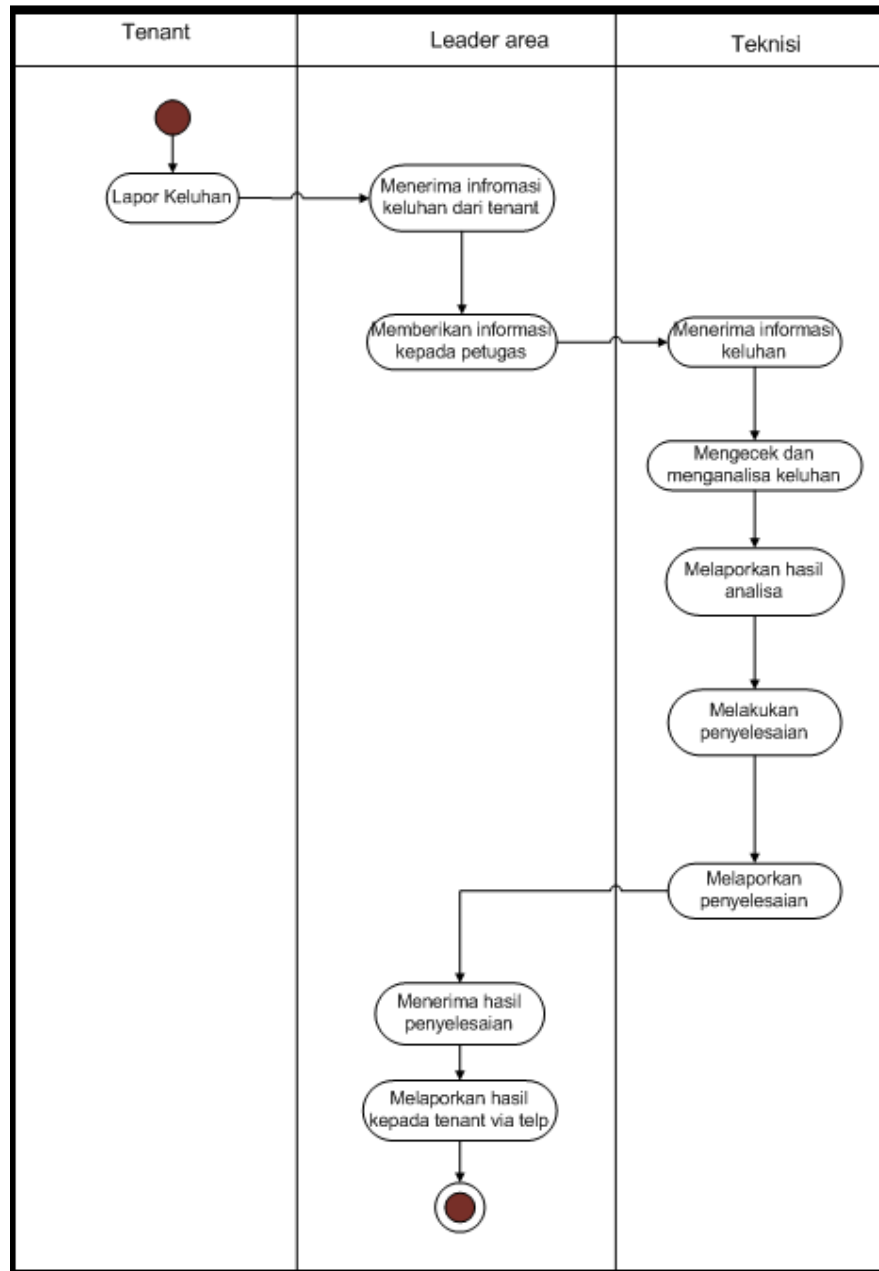
6. Chief

yaitu membawahi para PD, Staff, Leader, SPV OP, dan Engineer dan

Bertugas untuk menjalankan apa yang sudah di instruksikan oleh FM area.

3.2 Proses Bisnis Sistem

PT.Telkom Property adalah anak perusahaan Telkom Group yang bergerak dalam bidang jasa pemeliharaan dan perawatan perangkat penunjang pada Perusahaan Telkom Group. Dalam kegiatan sistem helpdesk diawali dengan *tenant* menelepon langsung kepada *leader area*. *Tenant* menyampaikan keluhan atau komplain kepada leader area secara lisan tanpa adanya catatan dan memberitahukan kepada petugas untuk mengecek keluhan. Kemudian teknisi akan mengecek dan menganalisa keluhan dan melaporkan hasil analisa ke pada leader area dan menyelesaikan masalah. Setelah keluhan telah di selesaikan, teknisi akan melaporkannya ke pada leader area agar leader area bisa melaporkan penyelesaian keluhan kepada tenant melalui telepon. Berikut adalah diagram activity sistem berjalan pada PT. Telkom Property :



Gambar.III. 2

Diagram Activity Proses bisnis saat ini

3.3. Spesifikasi Dokumen Sistem Berjalan

Adapun spesifikasi dokumentasi sistem berjalan pada PT.Telkom Property sebagai berikut :

1. Nama dokumen : Data Tenant
 - Fungsi : Untuk mengetahui nama-nama tenant
 - Sumber : Frondesk
 - Tujuan : Manajer operasional
 - Frekuensi : pada saat pelaporan komplain
 - Media : Kertas
 - Format : Lampiran A.1
2. Nama dokumen : Data Petugas
 - Fungsi : Untuk mengetahui nama-nama petugas yang sedang bertugas
 - Sumber : Frondesk
 - Tujuan : Manajer operasional
 - Frekuensi : pada saat pelaporan komplain
 - Media : Kertas
 - Format : Lampiran A.2
3. Nama dokumen : Data Keluhan
 - Fungsi : Untuk mengetahui mengetahui jenis keluhan yang sedang di laporkan
 - Sumber : Frondesk
 - Tujuan : Teknisi/ mitra
 - Frekuensi : pada saat pelaporan komplain

Media	: kertas
Format	: Lampiran A.3
4. Nama dokumen	: Data Laporan
Fungsi	: Untuk mengetahui data tenant - Untuk mengetahui data petugas
Sumber	: Leader Area
Tujuan	: Manager operasional
Frekuensi	: setiap terjadi laporan komplainan atau keluhan
Media	: kertas
Format	: Lampiran A.4