

KOLABORASI TIM PADA BAGIAN ACCESS SERVICE & OPERATION DI LINGKUNGAN PT. TELKOM AKSES GAHARU MEDAN

Silvia Br Nainggolan, Sri Ramadhani

silvianainggolan233@gmail.com , sriramadhani@uinsu.ac.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Manajemen, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

ABSTRAK

Kolaborasi tim ialah sesuatu perihal yang sangat berarti dalam organisasi ataupun industri. Kolaborasi merupakan pola serta wujud ikatan yang dicoba dengan tujuan buat silih berbagi, silih berpartisipasi secara penuh, serta silih menyetujui ataupun bersepakat dalam melaksanakan aksi bersama dengan metode berbagi data, berbagi sumber energi, serta lain sebagainya. Pada hakikatnya, kolaborasi itu ialah pola ikatan yang rumit serta lingkungan dengan berbagai konsekuensi yang mencuat, baik bertabiat material ataupun yang bertabiat immaterial. Lebih dari itu, kolaborasi bisa digunakan buat melaksanakan percepatan pencapaian tujuan yang sudah diresmikan secara bersama- sama. Apalagi dalam proses pencapaian tujuan tersebut, tidak disarankan melaksanakan pengotakan atas tugas- tugas yang diemban oleh tiap- tiap.

Kata Kunci: Kolaborasi, Perusahaan, Hubungan

ABSTRACT

Team collaboration is something highly meaningful in organizations and industries. Collaboration is a pattern and form of connection attempted with the aim of mutual sharing, full participation, and mutual agreement in carrying out joint actions through methods such as sharing data, sharing energy sources, and so on. Essentially, collaboration is a complex bonding pattern and environment with various consequences, both material and immaterial in nature. Moreover, collaboration can be used to expedite the achievement of jointly established goals. Especially in the process of achieving these goals, it is not recommended to compartmentalize the tasks assigned to each member.

Keywords: Collaboration, Company, Relationships

1. Pendahuluan

Di masa saat ini jaringan ialah perihal yang sangat berarti untuk tiap orang. Penindakan permasalahan jaringan juga tidak terlepas dari tenaga kerja bagian layanan interkoneksi jaringan salah satunya Telkom. Telkom ataupun PT. Telkom

Indonesia Tbk(Persero) berfungsi dalam penyediaan layanan data serta komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Tenaga kerja di Telkom semacam bagian Access Service& Operation mempunyai sebagian regu yang tugas serta kedudukannya berbeda- beda dalam menolong menanggulangi sesuatu permasalahan. Tetapi demikian, tenaga kerja di Telkom memiliki tujuan yang sama dalam bidang jasa layanan teknologi data serta komunikasi dan jaringan. Oleh sebab itu, dibutuhkan terdapatnya sesuatu kerja sama dari tenaga kerja selaku suatu regu supaya penindakan masalah- masalah yang terjalin bisa dituntaskan secara baik tanpa terdapat kesalahan. Strategi kerja sama ialah kebutuhan yang dibutuhkan dalam sesuatu regu buat menggapai efektifitas serta efisensi kerja khususnya pada bagian Access Service& Operation. Salah satu khasiat dari strategi kerja sama regu merupakan selaku fasilitas dalam menuntaskan permasalahan pada data serta jaringan yang terdapat.

PT. Telkom Indonesia, Tbk(Telkom) merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi data serta komunikasi(TIK) serta jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom pula sediakan bermacam- macam layanan komunikasi yang lain tercantum layanan interkoneksi jaringan telepon, multimedia, informasi serta layanan terpaut komunikasi internet, sewa transponder satelit, sirket langganan, tv berbayar serta layanan VoIP. Ada pula, PT. Telkom Akses(PTTA) ialah anak industri yang sahamnya dipunyai seluruhnya oleh Telkom. Dimana bergerak di bidang konstruksi pembangunan serta manage service pengelolaan infrastruktur jaringan.

Access Service& Operation(ASO) merupakan bagian dalam industri telekomunikasi yang bergerak dalam bidang layanan telekomunikasi. Unit ASO ialah salah satu unit pada PT. Telkom Akses Medan, serta tugasnya merupakan melaksanakan revisi kendala yang terjalin sehabis pemasangan layanan indihome. Bagian ASO bertanggung jawab dalam perihal penindakan kendala ataupun trouble shooting yang dirasakan oleh pelanggan. Tugas- tugas pada bagian ini ialah terdapat trigger, ukur massal, tiket penindakan kasus(Troubleshooting), IPv6, serta sistem manajemen jaringan(Network Management System).

Trigger merupakan sekumpulan script yang berhubungan dengan table, view maupun skema yang dijalankan secara otomatis kala ada event yang dijalankan. Tiket penindakan kasus(Troubleshooting) merujuk pada penyelesaian ataupun penutupan permintaan layanan terpaut akses, ini dapat mengaitkan pemecahan permasalahan, penyelesaian permintaan pelanggan, ataupun aksi yang lain yang telah terselesaikan sehingga melaksanakan open or close(melaksanakan pindah dispan). Google Spreadsheets IPv6, dimana mengaitkan konfigurasi fitur jaringan dari IPv4 ke IPv6, pengaturan alamat IPv6, dan kebijakan manajemen alamat. Sistem manajemen

jaringan(Network Management System) ialah platform yang digunakan buat mengelola dan mengatur jaringan telekomunikasi. Manfaatnya meliputi pemantauan jaringan, pengelolaan fitur, pelaporan kinerja, penindakan kasus, dan konfigurasi jaringan, salah satu platformnya ialah Opmantool serta KP- RO.

Kolaborasi ialah proses ataupun keadaan di mana orang, kelompok, ataupun organisasi bekerja bersama buat menggapai tujuan ataupun hasil yang di idamkan. Ini mengaitkan pembagian tugas, komunikasi efisien, serta kerja sama buat tingkatkan kinerja ataupun menggapai keberhasilan bersama. Itu kenapa, kolaborasi sangat dibutuhkan baik itu pada dikala menanganani permasalahan jaringan. Bagi para pakar, kolaborasi merupakan upaya bersama orang ataupun kelompok buat menggapai tujuan bersama. Charles H. Cooley melaporkan kalau kolaborasi terjalin kala orang ataupun kelompok bekerja bersama dengan tujuan menggapai hasil yang di idamkan

2. Tinjauan Teoritis

a. Access Service& Operation(ASO)

Access Service& Operation(ASO) merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam perihal penindakan kendala ataupun trouble shooting yang dirasakan oleh sistem ataupun layanan. Unit ASO, semacam yang terdapat di PT. Telkom Akses Medan, tugasnya merupakan melaksanakan revisi kendala yang dirasakan oleh layanan indihome. Dalam konteks lubang gelap, Access Service Operations digunakan buat membolehkan aplikasi eksternal mengakses PeopleSoft Query.

b. Trigger

Dalam DBMS(Database Management System), trigger ialah kumpulan script yang berhubungan dengan table, view maupun skema yang dijalankan secara otomatis kala ada event yang dijalankan. Event tersebut meliputi pembedahan yang biasa dicoba dalam mencerna database, semacam: DML(Informasi Manipulation Language) yang meliputi DELETE, INSERT ataupun Pembaharuan; DDL(Informasi Definition Language) yang meliputi CREATE, ALTER ataupun DROP; serta Pembedahan Database yang lain, semacam SERVERERROR, LOGON, LOGOFF, STARTUP ataupun SHUTDOWN.

c. Ukur Massal

Ukur massal ialah proses pengukuran parameter jaringan secara simultan pada sebagian titik dalam jaringan. Ini memberikan penjelasan yang lebih baik tentang kualitas jaringan, performa, dan tingkatan kepuasan pelanggan. Tata metode ukur massal mengaitkan konsumsi fitur pengukur dan fitur lunak yang membolehkan pengukuran yang efisien dan akurat. Tata cara yang digunakan dapat mencakup

pengukuran kecepatan data, kekuatan sinyal, keandalan jaringan, dan parameter yang lain yang relevan.

d. Tiket Penindakan Kasus(Troubleshooting)

Tiket penindakan kasus ialah proses pencatatan, pelaporan, dan penyelesaian kasus yang terjalin pada jaringan telekomunikasi. Tiket ini membolehkan pemantauan dan pelacakan permasalahan dari dini hingga penyelesaiannya. Proses penindakan kasus mengaitkan identifikasi kasus, analisis faktor, dan implementasi langkah- langkah perbaikan. Langkah- langkah troubleshooting mengaitkan pemecahan kasus secara sistematis buat mengidentifikasi dan memperbaiki kasus yang terjalin pada jaringan telekomunikasi.

e. Sistem Manajemen Jaringan(Network Management System)

Sistem manajemen jaringan ialah platform yang digunakan buat mengelola dan mengatur jaringan telekomunikasi. Manfaatnya meliputi pemantauan jaringan, pengelolaan fitur, pelaporan kinerja, penindakan kasus, dan konfigurasi jaringan. Komponen- komponen utama meliputi elemen- elemen semacam NMS(Network Management System), NPM(Network Performance Management), NCM(Network Configuration Management), dan Fault Management. Tiap- masing- masing komponen berperan dalam guna pengelolaan jaringan yang berbeda.

f. IPv6

IPv6 ialah jenis protokol internet terbaru yang mengambil alih IPv4. IPv6 mengenakan format alamat yang lebih panjang dan memiliki kapasitas alamat yang lebih besar buat mengatasi keterbatasan alamat IPv4. Migrasi ke IPv6 berarti karena peningkatan jumlah fitur terhubung ke internet dan kebutuhan alamat IP yang lebih besar. IPv6 pula menawarkan keamanan dan fitur- fitur lain yang lebih baik dibandingkan dengan IPv4. Metode Penelitian

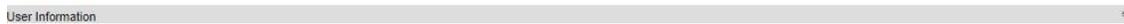
3. Hasil dan Pembahasan

Kolaborasi ialah proses ataupun keadaan di mana orang, kelompok, ataupun organisasi bekerja bersama buat menggapai tujuan ataupun hasil yang di idamkan. Ini mengaitkan pembagian tugas, komunikasi efisien, serta kerja sama buat tingkatkan kinerja ataupun menggapai keberhasilan bersama. Itu kenapa, kerjasama sangat dibutuhkan baik itu pada dikala menanganani permasalahan jaringan.

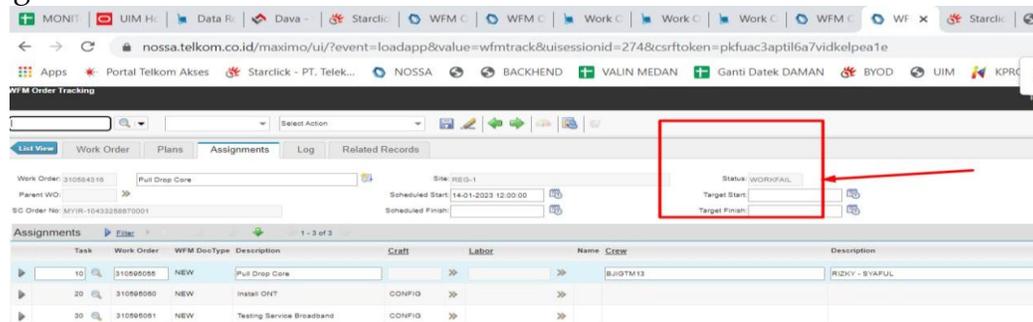
Bagi para pakar, kolaborasi merupakan upaya bersama orang ataupun kelompok buat menggapai tujuan bersama. Charles H. Cooley melaporkan kalau kolaborasi terjalin kala orang ataupun kelompok bekerja bersama dengan tujuan menggapai

hasil yang di idamkan. Tidak hanya itu, kolaborasi pula bisa dimaksud selaku sesuatu usaha bersama dari 2 orang ataupun lebih buat menggapai hasil yang di idamkan. Bagi Hadari Nawawi, penafsiran kolaborasi merupakan usaha buat menggapai tujuan bersama yang sudah diresmikan lewat pembagian tugas. Sebaliknya bagi Jonathan, penafsiran kolaborasi merupakan proses interaksi di antara sebagian orang yang berkesinambungan.

Semacam di PT. Telkom Akses Medan, mereka silih berkolaborasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan baik itu menanggulangi permasalahan jaringan ataupun juga yang yang lain. Apalagi mereka pula menghasilkan berbagai ide sehingga perusahaan ini sanggup membuat bermacam berbagai web ataupun link yang sangat bermanfaat untuk keperluan mereka. Semacam trigger dimana digunakan buat melaksanakan proses transaksi setelah itu bisa menaruh record transaksi tersebut ke table lain(history) tanpa wajib khawatir bila informasi tersebut di- update ataupun delete. Pokoknya seluruh pergantian yang terjalin pula bisa diacak bersumber pada waktu pembuatannya.



Setelah melalui trigger, maka data yang masuk akan di data ulang pada WFM Order Tracking.



Akan tetapi sebelum kedua proses tersebut, para mekanis atau karyawan yang bekerja di lapangan akan melakukan pengecekan di sekitar area maka mereka akan meminta ukur massal terlebih dahulu.

Opmantool Workbook

Dashboard Workbook Dashboard Material Work Order Rekap Order Eviden Rekap Daman Cari WO

Data Rekap WO

Filter Reload

#	Durasi	SC ID	TRACK ID	LAYANAN	NO INET	ORDER DATE	ALPRO	KETERANGAN	TEKNISI	MITRA	WITEL
1	1 Hari 2 Jam 32 Menit	529256092	MYIR-10436463640001	NS INET + TV	111212050055	05 Februari 2023 12:37	ODP-SKI-FAN/042	COMPLETED (PS)	M. FAHRI PRATAMA - WAHYU HIDAYAT	PT. TELKOM AKSES	MEDAN
2	4 Jam 7 Menit	529251769	MYIR-10436733050001	NS INET	111212050049	06 Februari 2023 10:59	ODP-SKI-FAE/012	COMPLETED (PS)	WAHYUDI - WISMA ARYA RESUMA	PT. BRYLIAN BISNIS CENTER	MEDAN
3	20 Jam 25 Menit	529243738	MYID-2402302050490	NS INET	111220119181	05 Februari 2023 18:41	ODP-LBP-FJ/277	COMPLETED (PS)	LBPIBSAYUDHA ARMANDA - LBPIBSAJILHAM FAHREZA	PT. BONGKAR SEJATI ANDALAN	MEDAN
4	3 Hari 3 Jam 28 Menit	529210811	164921	MIGRATE 1P-2P	111213072059	03 Februari 2023 11:37	ODP-SPM-FZ/060	COMPLETED (PS)	SPMUPRTISAMUEL CHRISTOFFEL MANIK - SPMDITMEDKA SYAH PUTRA	PT. UPENTEL INTERNASIONAL	MEDAN
5	1 Jam 21 Menit	-	MYIR-10436727150001	NS INET	-	06 Februari 2023 13:50	ODP-TJR-FAE/039	PT 3 TIDAK ADA DISTRIBUSI & ODP	LBPIBSAKELVIN AGUNG DWI CAHYA - LBPIBSAJAGUNG WAHYUDI	PT. BONGKAR SEJATI ANDALAN	MEDAN
6	18 Jam 58	-	MYIR-	-	-	05 Februari	ODP-DIT-	-	SPMUPRTIRAHMAD RAHMANSYAH -	PT. UPENTEL	MEDAN

KPRO Kawal Provisioning

NADIFA WANARA

PROVI

Last Update Proses : 06-02-2023 15:32:27 WIB (Source: ETL KPRO)
Last Update Data : 06-02-2023 15:23:43 WIB (Source: staralcknax.telkom.co.id)

Treg: TREG 1 | Witel: ALL | Unit: ALL | Transaksi: NEW SAL | Play: ALL | Type: ALL | Package: ALL | Payment Type: ALL | Umur: ALL | Channel: ALL | Product: Indohms

Submit

WITEL	UNSC	SCORE	RE	NCX CREATE	NCX FAILED	PRE PROV	PROV. ISSUED										A.COMP			COMP (PS)				FALLOUT					TOTAL ORDER
							PI	PAGI	PI	SORE	AS-EX	AS-HI	AS-HH	VAL	NOK	TOT	OK	NOK	HI	EST	DEV	H-I	WFM	UM	ASP	OSM	NOK	TOT	
ACEH	38	24	1	0	4	0	63	0	0	0	0	63	3	66	13	0	18	31	-13	56	5	1	0	0	548	554	694		
BENGKULU	32	36	0	0	0	0	9	0	0	0	0	9	0	9	3	0	10	13	-3	30	31	11	0	0	84	126	300		
JAMBI	39	1	0	0	0	0	17	0	0	1	0	18	1	19	1	0	15	17	-2	30	9	3	0	0	192	204	278		
LAMPUNG	157	33	1	0	1	0	9	0	0	3	1	13	0	13	8	0	30	41	-11	40	95	3	0	1	186	285	495		
MEDAN	1301	25	0	1	0	1	26	0	0	2	0	28	0	28	12	0	46	60	-14	89	72	4	3	0	548	627	2016		
PADANG	176	2	0	0	0	0	66	0	1	2	0	69	8	77	5	0	29	36	-7	60	115	1	0	0	787	903	1190		
PALEMBANG	196	14	0	0	0	0	56	0	1	0	2	59	10	69	8	0	40	48	-8	61	18	2	2	0	581	603	916		
PKPINANG	37	20	0	0	0	0	39	0	0	0	0	39	0	39	3	0	10	13	-3	27	2	5	0	0	205	212	301		
RIDAR	851	12	0	1	0	1	77	0	0	1	0	78	0	78	7	0	39	47	-8	106	43	6	1	2	980	1032	2009		
RIKEP	47	5	1	0	0	1	92	0	0	0	0	92	0	92	13	0	29	42	-13	85	22	1	0	0	146	169	352		
SIANTAR	115	10	0	0	0	1	131	0	0	0	0	131	0	131	16	0	19	37	-18	53	42	6	1	0	230	279	563		
TOTAL	2989	192	3	2	5	4	585	0	2	9	3	599	22	621	91	0	285	385	-100	836	454	43	7	3	4487	4994	8994		

Nah, dari seluruh web tersebut seluruhnya silih tersambung dimana tujuannya buat mendata data terpaut informasi yang masuk ataupun informasi yang berakhir. Seluruh website yang terdapat ini ialah pemikiran ataupun ide- ide yang terbangun di industri Telkom sehingga industri ini sanggup membuat web yang bisa mempermudah mereka dalam mengenali data baik itu pada jaringan. Seperti itu kenapa kolaborasi sangat dibutuhkan, karena dengan melakukan kolaborasi maka setiap perusahaan akan mampu menangani berbagai macam masalah baik itu sulit sekalipun.

4. Kesimpulan

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa kolaborasi tim sangat penting dalam mencapai tujuan bersama dan meningkatkan efisiensi kerja, karena

manfaatnya yaitu perusahaan dapat mengembangkan ide, meningkatkan efisiensi kerja, menyelesaikan masalah bersama, dan belajar dari satu sama lain. Beberapa contoh kolaborasi meliputi kolaborasi di tempat kerja, kolaborasi virtual, dan kolaborasi tertier. Untuk meningkatkan kolaborasi tim, organisasi atau perusahaan dapat dilakukan dengan melatih dan mengembangkan keterampilan bekerja dalam tim, menetapkan target yang harus dicapai oleh tim, serta memastikan setiap anggota tim tahu dan mengerti tujuan pekerjaan mereka dan apa yang perlu mereka lakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Apabila sebuah perusahaan tidak menerapkan kolaborasi, maka hal tersebut dapat timbul berbagai dampak negatif seperti kurangnya inovasi, ketidakmampuan memecahkan masalah baik itu ringan maupun sulit sekalipun, kurangnya efisiensi, dan kurangnya kepuasan kerja. Oleh karena itu, kolaborasi tim sangat penting dalam konteks perusahaan untuk mencapai inovasi, efisiensi, pemecahan masalah, dan kepuasan kerja. Dengan menerapkan kolaborasi, perusahaan dapat memanfaatkan berbagai keahlian dan pengalaman anggota tim, meningkatkan produktivitas, dan mencapai tujuan bersama secara lebih efektif.

Daftar Pustaka

- Panggiki, A.L. (2017). Pengaruh Kompensasi, Kerjasama Tim dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Sam Ratulangi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(3).
- Sunaryo, H. (2017). Pengaruh Kerjasama Tim dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan UD. AGRO INTI SEJAHTERA JEMBER. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 6(04).
- Wijaya, H. D. (2015). Pengaruh Komunikasi Terhadap Semangat Kerja dan Kinerja (Studi Pada Karyawan PT Sumber Cipta Multiniaga Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-7.
- Raharja, Samun Jaja R., dkk, 2017, *Model Kolaborasi Dalam Penguatan Sektor Industri Keramik Berorientasi Ekspor Di Kabupaten Purwakarta*, DRPMI Unpad, Jatinangor
- Hahn, T., & Pinkse, J. (2014). Private Environmental Governance Through Cross-Sector Partnerships: Tensions Between Competition and Effectiveness. *Organization and Environment*, 27(2), 140– 160. <https://doi.org/10.1177/1086026614530996>
- Gravelle, M., Baird, K., & Green, I. (2008). Collaborative Governance and Changing Federal Roles. Ottawa: *Public Policy Forum*.
- Li, L., & Qian, G. (2008). Partnership or selfreliance entry modes: Large and small technology-based enterprises' strategies in overseas markets. *Journal International Entrepreneurship*, 6(4), 188–208. <https://doi.org/10.1007/s10843-008-0029-3>