

LAPORAN AKHIR

**ANALISIS KINERJA UNTUK MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS ADMINISTRASI DI PT BLIP
INTEGRATOR PROVIDER**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

**Komang Marta Indriani
NIM : 2215362009**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA DUA
ADMINISTRASI JARINGAN KOMPUTER
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

i

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

**ANALISIS KINERJA UNTUK MENINGKATAN
EFEKTIVITAS ADMINISTRASI DI PT BLIP
INTEGRATOR PROVIDER**

Oleh :

**Komang Marta Indriani
NIM : 2215362009**

**Tugas Akhir ini Diajukan untuk
Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma II
di
Program Studi D II Administrasi Jaringan Komputer
Jurusan Teknologi Informasi - Politeknik Negeri Bali**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I :



**Prof. Dr. I Nyoman Gede Arya Astawa,
ST., M.Kom.
NIP. 196902121995121001**

Pembimbing II:



**I Gusti Nguran Adri Wiyusa
NIP.**

Disahkan Oleh
Jurusan Teknologi Informasi



**Prof. Dr. I Nyoman Gede Arya Astawa, ST., M.Kom.
NIP.196902121995121001**

**LEMBAR PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI LAPORAN AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Marta Indriani
NIM : 2215362009
Program Studi : Diploma Dua Administrasi Jaringan Komputer
Jurusan : Teknologi Informasi
Jenis Karya : Laporan Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Bali Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis Kinerja untuk Meningkatkan Efektivitas Administrasi di PT BLiP Integrator Provider** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Bali berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bukit Jimbaran, 26 Januari 2024

Yang menyatakan



Komang Marta Indriani

FORM PERNYATAAN PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Komang Marta Indriani
NIM : 2215362009
Program studi : D2 Administrasi Jaringan Komputer
Jurusan : Teknologi Informasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Akhir berjudul **Analisis Kinerja untuk Meningkatkan Efektivitas Administrasi di PT BLiP Integrator Provider** adalah betul-betul karya sendiri dan bukan menjiplak atau hasil karya orang lain. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Laporan Akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Laporan Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Laporan Akhir tersebut.

Bukit Jimbaran, 26 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Komang Marta Indriani

2215362009

ABSTRAK

Laporan ini mendiskusikan inisiatif meningkatkan efisiensi administrasi di PT Blip Integrator Provider dengan tiga fokus utama implementasi *Google Form*, pengiriman jadwal yang teratur, dan peningkatan pemahaman administratif. Penelitian ini pertama-tama mengevaluasi keberhasilan penggunaan *Google Form* sebagai alat pengumpulan data. Dengan menyusun formulir khusus, perusahaan berhasil meningkatkan efisiensi pengumpulan informasi, mempercepat proses pengiriman laporan ke email sesuai dengan batas KPI (*Key Performance Indicators*). Selanjutnya, pengiriman jadwal yang teratur ternyata memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas dan koordinasi di antara departemen. Pendekatan ini melibatkan koordinator departemen dalam pengiriman jadwal secara konsisten, mengurangi potensi konflik jadwal, dan meningkatkan keterlibatan tim. Dan peningkatan pemahaman administratif dicapai melalui program pelatihan karyawan.

Kata Kunci : Efisiensi administrasi, *Google Form*, Pengumpulan data, Pengiriman jadwal, dan Koordinasi Departemen

This report discusses initiatives to improve administrative efficiency at PT Blip Integrator Provider with three main focuses implementation of *Google Forms*, regular delivery schedules, and increasing administrative understanding. This research first evaluates the success of using *Google Forms* as a data collection tool. By compiling special forms, the company succeeded in increasing the efficiency of information collection, speeding up the process of sending reports to email in accordance with KPI (*Key Performance Indicators*) limits. Furthermore, regular delivery of schedules was found to have a significant impact on productivity and coordination between departments. This approach engages department coordinators in consistent schedule delivery, reduces potential schedule conflicts, and increases team engagement. Increased administrative understanding is achieved through employee training programs.

Keywords: Administrative efficiency, *Google Form*, data collection, schedule delivery, and departmental coordination.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “ Analisis Kinerja Untuk Meningkatkan Efektivitas Administrasi di PT BLiP Integrator Provider”.

Laporan ini disusun berdasarkan pengamatan dan analisis yang telah dilakukan selama masa magang di PT. BLiP Integrator Provider. Tujuan dari laporan ini adalah untuk memberikan gambaran tentang kinerja administrasi saat ini dan merencanakan tindakan perbaikan yang efektif untuk meningkatkan efektivitas administrasi di perusahaan.

Penyusunan proyek akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Pendidikan Diploma II pada Program Studi Diploma Dua Administrasi Jaringan Komputer Jurusan Teknologi Informasi Politeknik Negeri Bali.

Dalam Penyusunan Laporan Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M,eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Gede Arya Astawa, ST., M.Kom., selaku Ketua Jurusan Teknologi Informasi di Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Ari Dwi Suta Atmaja, ST.,MT., selaku Ketua Program Studi D2 FT Administrasi Jaringan Komputer Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Gede Arya Astawa, ST., M.Kom., selaku Dosen pembimbing I.
5. Bapak Alfin Zidny Mandela, S.Kom., selaku Dosen Pembimbing II di PT BLiP Integrator Provider.
6. Bapak I Gusti Ngurah Adi Wiyusa, selaku Manager HRGA & Legal PT BLiP Integrator Provider – Denpasar Bali.

7. Ibu Adinda Nur Azizah, selaku Koordinator HRD PT BLiP Integrator Provider – Denpasar Bali.
8. Bapak Abraham Enggarista, selaku Manager Operation PT BLiP Integrator Provider – Denpasar Bali.
9. Seluruh staff di PT BLiP Integrator Provider – Denpasar Bali yang telah membantu dalam kegiatan penyusunan Laporan Akhir.
10. Kepada Orang Tua dan Keluarga yang sudah memberikan dukungan secara moral dan materil.
11. Kepada seluruh staff administrasi, dosen, dan teman-teman yang sudah membantu dan memberikan dukungan.

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis berharap Laporan Akhir ini dapat berguna bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan ke arah yang lebih baik. Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menjalankan Laporan Akhir. Semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Akhir kata, penulis berharap bahwa laporan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi PT BLiP Integrator Provider dan semua pihak yang berkepentingan. Penulis juga berharap bahwa pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh selama proses penulisan laporan ini dapat digunakan untuk pengembangan professional dan pribadi dimasa depan

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
FORM PERNYATAAN PLAGIARISME	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Kegiatan Magang	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	2
BAB II.....	5
GAMBARAN UMUM LOKASI MAGANG.....	5
2.1 Sejarah Perusahaan.....	5
2.2 Sturktur Organisasi Perusahaan.....	7
2.2.1 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Bagian.....	7
2.3 Kebijakan Perusahaan	15
BAB III	18
PERMASALAHAN.....	18
BAB IV	20
PEMBAHASAN	20
4.1 Perencanaan Koordinasi Operasional.....	20
4.2 Implementasi Solusi menggunakan Google Form	22
4.3 Pertumbuhan Volume Pelanggan	25
4.4 Perencanaan Dan Implementasi Tindakan Yang Efektif Untuk Keberlangsungan Pekerjaan Yang Lebih Terstruktur	26

BAB V	31
KESIMPULAN.....	31
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT BLiP Integrator Provider	5
Gambar 2. 2 Lokasi PT.Blip Integrator Provider.....	6
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Perusahaan	7
Gambar 4. 1 Data Administrasi Teknis PT. BLiP Integrator Provider	21
Gambar 4. 2 Data Administrasi Work Order Teknis	21
Gambar 4. 3 Tampilan Google Form	23
Gambar 4. 4 Tampilan Google Form	23
Gambar 4. 5 Tampilan Google Form	24
Gambar 4. 6 Data Spreadsheet	24
Gambar 4. 7 Dokumen Reporting Teknis.....	25
Gambar 4. 8 alur perencanaan eskalasi	26

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pengujian Implementasi Perencanaan Menggunakan <i>Google Form</i>	28
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. BLiP Integrator Provider adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia layanan internet (ISP) yang telah beroperasi dalam beberapa tahun terakhir. Sebagai perusahaan yang terus berkembang di industri yang sangat kompetitif, PT. BLiP Integrator Provider mengakui pentingnya memiliki administrasi yang efektif dan efisien sebagai landasan operasional yang kokoh. Administrasi yang efektif menjadi tulang punggung bagi perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya, termasuk pengelolaan pelanggan, operasi teknis, dan pemenuhan berbagai persyaratan regulasi yang berkaitan dengan layanan internet.

Namun, seperti halnya banyak perusahaan di industri ini, PT. BLiP Integrator Provider juga menghadapi sejumlah tantangan dalam mengelola administrasi perusahaan. Tantangan-tantangan ini termasuk meningkatnya volume pelanggan yang signifikan.

Untuk itu, PT. BLiP Integrator Provider merasa penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap kinerja administrasinya saat ini. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan administrasi, mengevaluasi efektivitas proses-proses administratif, serta menentukan area-area yang memerlukan perbaikan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana administrasi berkontribusi pada kesuksesan perusahaan, PT. BLiP Integrator Provider dapat merencanakan tindakan perbaikan yang relevan dan strategis.

Berdasarkan permasalahan diatas maka akan dianalisis kinerja administrasi dan rencana konkret untuk meningkatkan efektivitas administrasi di PT. BLiP Integrator Provider. Tujuan utama adalah untuk memberikan panduan yang jelas bagi perusahaan dalam mengoptimalkan administrasinya, memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik, dan mempertahankan daya saing di pasar layanan internet yang terus berubah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan dalam laporan akhir ini adalah Bagaimana Menganalisis Kinerja Untuk Meningkatkan Efektivitas Administrasi Di PT Blip Integrator Provider.

1.3 Batasan Masalah

Dalam rangka menghindari pembahasan yang melebar, penelitian ini akan memfokuskan analisis terhadap sistem administrasi di PT. BLiP Integrator Provider. Aspek-aspek yang akan dicakup meliputi reporting instalasi, reporting maintenance, rekap data teknis, dan penjadwalan aktivitas setiap tim dalam upaya meningkatkan efektivitas administrasi perusahaan.

1.4 Tujuan Kegiatan Magang

Tujuan penelitian dari judul ini adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi Kinerja Saat Ini, tujuan utama adalah untuk mengidentifikasi dan memahami bagaimana administrasi PT. BLiP Integrator Provider beroperasi saat ini, termasuk mengukur sejauh mana efektivitasnya dalam menjalankan proses-proses administrasi.
2. Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan, melalui analisis kinerja, tujuan lain adalah mengidentifikasi aspek-aspek yang merupakan kekuatan (hal yang baik) dan kelemahan (hal yang perlu diperbaiki) dalam administrasi perusahaan.
3. Pemahaman Tantangan Utama, penelitian bertujuan untuk memahami tantangan-tantangan utama yang dihadapi perusahaan dalam menjalankan administrasi perusahaan, terutama dalam menghadapi meningkatnya volume pelanggan dan perubahan regulasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

- a. Peningkatan efisiensi operasional, penelitian ini akan membantu perusahaan mengidentifikasi kelemahan dalam administrasi perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengambil tindakan perbaikan yang akan meningkatkan efisiensi operasional. Ini dapat menghasilkan penghematan biaya dan peningkatan produktivitas.
- b. Meningkatkan layanan pelanggan, dengan fokus pada peningkatan responsif layanan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat menghasilkan retensi pelanggan yang lebih baik dan pertumbuhan bisnis.
- c. Dengan memperkuat kepatuhan operasional, perusahaan dapat mengoptimalkan ketaatan terhadap peraturan. Fokus pada efisiensi operasional yang lebih ketat, terukur melalui Key Performance Indicators (KPI), memberikan dasar yang solid untuk meminimalkan risiko yang mungkin timbul dari pelanggaran.

2. Bagi Mahasiswa

- a. Pengalaman penelitian, mahasiswa yang melakukan penelitian ini akan mendapatkan pengalaman berharga dalam melakukan analisis kinerja dan merumuskan rencana perbaikan dalam konteks dunia nyata.
- b. Peningkatan kemampuan analisis, penelitian ini akan membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan analisis, manajemen proyek, dan komunikasi yang berguna dalam karier mahasiswa di masa depan.
- c. Kontribusi terhadap pengetahuan praktis, penelitian ini memberi mahasiswa kesempatan untuk berkontribusi pada pemecahan masalah nyata dalam bisnis, yang dapat memberikan rasa pencapaian dan pemahaman mendalam tentang bagaimana teori diterapkan dalam praktik

3. Bagi Program Studi

- a. Pengembangan kolaborasi industri, penelitian ini dapat membuka pintu untuk kerja sama antara kampus dan perusahaan dalam bentuk magang, kunjungan industri, atau proyek bersama.

- b. Peningkatan kualitas pendidikan, mahasiswa yang terlibat dalam penelitian ini akan mendapatkan pengalaman belajar yang lebih mendalam, yang akan meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan oleh Prodi D2 FT Administrasi Jaringan Komputer.
- c. Kontribusi terhadap pengetahuan, hasil penelitian ini dapat diakses oleh masyarakat akademis dan industri, berkontribusi pada peningkatan pengetahuan dan pemahaman tentang masalah infrastruktur jaringan dan administrasi.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan data di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi Google Form telah memberikan dampak yang signifikan terhadap efisiensi administrasi di PT BLiP Integrator Provider. Sebelum menggunakan Google Form, rata-rata efisiensi administrasi perusahaan sebesar 86.4%, yang merupakan angka yang tinggi namun masih meninggalkan ruang untuk peningkatan. Namun, setelah implementasi Google Form, efisiensi administrasi mencapai 100%, menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam penyelesaian tugas administrasi.

Pengiriman jadwal yang teratur, yang melibatkan koordinator departemen, ternyata menjadi kunci dalam meningkatkan koordinasi dan produktivitas antar departemen. Dengan meminimalkan potensi konflik jadwal, langkah ini juga berkontribusi pada terbentuknya kerjasama tim yang lebih erat dan keterlibatan yang lebih tinggi dari anggota tim, menciptakan lingkungan kerja yang responsif dan terorganisir.

Peningkatan pemahaman administratif, hasil dari program pelatihan dan pendampingan karyawan.

5.2 Saran

Rekomendasi Penggunaan *Google Form*, usulan penggunaan *Google Form* sebagai solusi untuk mengatasi keterlambatan dalam pengiriman laporan dan meningkatkan efisiensi pelaporan teknis di lapangan. Manfaat utama dari penggunaan *Google Form*, seperti kemudahan akses, pelaporan real-time, dan otomatisasi pengumpulan data.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan sebelum dan sesudah implementasi *Google Form*, terlihat peningkatan yang signifikan dalam efisiensi administrasi. Sebelum penggunaan *Google Form*, rata-rata efisiensi administrasi adalah sekitar 86.4%, sementara setelah implementasi *Google Form*, efisiensi mencapai 100%. Hal

ini menunjukkan adanya peningkatan yang nyata dalam efisiensi administrasi setelah penggunaan *Google Form*. Contoh pengujian efisiensi yang dilakukan juga dapat menunjukkan bagaimana waktu pelaporan menjadi lebih cepat dan responsif setelah implementasi *Google Form*.

Pasca-implementasi, setelah implementasi *Google Form*, penting untuk melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas penggunaan *Google Form*. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi perubahan yang terjadi, memastikan efektivitas penggunaan *Google Form*, dan mengevaluasi kembali kebijakan administrasi yang mungkin perlu disesuaikan. Selain itu, perlu juga dilakukan pelatihan tambahan atau penyegaran bagi karyawan terkait penggunaan *Google Form* agar penggunaannya tetap optimal.

Pengembangan Lanjutan, untuk pengembangan lanjutan terkait penggunaan *Google Form*, perlu dipertimbangkan integrasi dengan sistem manajemen lainnya, penerapan formulir kustom yang lebih sesuai dengan kebutuhan perusahaan, serta pelatihan yang lebih mendalam bagi karyawan terkait penggunaan *Google Form*. Integrasi dengan sistem manajemen lainnya akan memungkinkan pertukaran data yang lebih efektif dan pemanfaatan informasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. AIR MANADO: *The Influence of Product Quality, Price and Quality of Service to Customer Satisfaction at PT. AIR MANADO.*" Jurnal EMBA, Vol. 6, No. 3, Juli 2018, Hal. 1658 – 1667. ISSN 2303-1174.
- Sahara, N. I., & Prakoso, F. A. (2020). "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Lazada: Studi di Wilayah Jakarta Selatan." Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi (KNEMA) 2020, Universitas Muhammadiyah Jakarta, 10-11 Desember 2020. ISSN: 2776-1177.
- Saputra, H. (2008). "Sistem Koordinasi Kerja pada PT. Perkebunan Nusantara II (PTPN II) Kebun Tandem." JURNAL PLANS, Vol. III, No: 1, 18-20.
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2019). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor." Jurnal Pustakawan Indonesia, Vol. 18, No. 1, 42.
- Ululazmi, M. (2023). "Implementasi Sistem Notifikasi Tagihan Otomatis untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional ISP di PT. Widara Media Informasi." BIN: Bulletin Of Informatics, 1(1), 36-41.
- Wasana, F. W., & Delliana, S. (2021). "Pemanfaatan Google Form dan Google Spreadsheet di Learning Resource Center (LRC) Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis." Warta Perpustakaan: Jurnal Perpustakaan dan Informasi Undip, Edisi Mei 2021, 10.