
ANALISIS PENGOLAHAN DATA MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA OPERASIONAL PT TELKOM AKSES SERANG

Nada Nabilah¹

¹Universitas Bina Bangsa
Email: nadanabilah232@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi menuntut organisasi untuk mengelola data secara sistematis guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan pengolahan data manajemen serta pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja operasional di PT Telkom Akses wilayah Serang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengolahan data manajemen berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan, khususnya dalam proses instalasi jaringan, pemeliharaan infrastruktur, serta penanganan gangguan layanan. Sistem pengolahan data yang terintegrasi membantu meningkatkan akurasi informasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan koordinasi antar unit kerja. Selain itu, pemanfaatan data operasional secara optimal terbukti meningkatkan efisiensi kerja teknis lapangan, mengurangi waktu penanganan gangguan, serta meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi teknologi pada sebagian karyawan dan kebutuhan peningkatan integrasi sistem. Secara keseluruhan, pengolahan data manajemen memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan melalui peningkatan efektivitas kerja, kualitas layanan, dan produktivitas organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan dalam mengoptimalkan pemanfaatan data manajemen guna mendukung transformasi digital dan peningkatan kinerja operasional.

Kata Kunci: Pengolahan Data Manajemen, Kinerja Operasional, Sistem Informasi Manajemen, Telekomunikasi, Efisiensi Kerja.

Abstract

The development of information technology requires organizations to systematically manage data to improve operational efficiency and effectiveness. This study aims to analyze the implementation of management data processing and its impact on improving operational performance at PT Telkom Akses in the Serang region. The study used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation studies. The results indicate that management data processing plays a crucial role in supporting the company's operational activities, particularly in network installation,

infrastructure maintenance, and handling service disruptions. An integrated data processing system helps improve information accuracy, accelerates decision-making, and enhances coordination between work units. Furthermore, optimal utilization of operational data has been shown to improve the work efficiency of field technicians, reduce disruption handling time, and improve the timeliness of work completion. However, the study also identified several obstacles, such as limited technological literacy among some employees and the need for improved system integration. Overall, management data processing significantly contributes to improving the company's operational performance by enhancing work effectiveness, service quality, and organizational productivity. This research is expected to serve as a reference for companies optimizing the use of management data to support digital transformation and improve operational performance.

Keywords: *Management Data Processing, Operational Performance, Management Information Systems, Telecommunications, Work Efficiency.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong organisasi modern untuk mengelola data secara sistematis guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Dalam industri telekomunikasi, pengelolaan data manajemen menjadi elemen strategis karena perusahaan harus menangani volume data operasional yang besar, termasuk data jaringan, layanan pelanggan, dan pemeliharaan infrastruktur. Pengolahan data yang baik memungkinkan organisasi menghasilkan informasi yang akurat untuk mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan kinerja operasional.

PT Telkom Akses sebagai perusahaan penyedia layanan infrastruktur jaringan telekomunikasi memiliki peran penting dalam mendukung layanan broadband dan jaringan akses di wilayah Banten. Aktivitas operasional perusahaan mencakup instalasi jaringan, pemeliharaan infrastruktur, serta penanganan gangguan layanan. Kompleksitas kegiatan tersebut menuntut pengolahan data yang akurat dan terintegrasi agar proses kerja berjalan efektif dan efisien.

Pengolahan data manajemen merupakan proses sistematis dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan data menjadi informasi yang berguna bagi organisasi. Sistem informasi manajemen yang efektif mampu

meningkatkan koordinasi kerja, mempercepat proses pelayanan, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Wibowo & Pratama, 2020). Selain itu, pemanfaatan sistem informasi yang tepat dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi (Rahmawati & Hidayat, 2021).

Namun dalam praktiknya, implementasi pengolahan data manajemen tidak selalu berjalan optimal. Beberapa organisasi masih menghadapi kendala berupa keterlambatan data, kesalahan input, kurangnya integrasi sistem, serta rendahnya literasi teknologi pada sumber daya manusia. Kondisi tersebut dapat berdampak pada keterlambatan layanan, meningkatnya waktu perbaikan gangguan, serta menurunnya produktivitas kerja.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan efisiensi operasional organisasi (Suryanto & Nugroho, 2019). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pengolahan data terbukti meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja operasional perusahaan jasa (Prasetyo & Lestari, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pengolahan data manajemen memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja operasional organisasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk menganalisis bagaimana pengolahan data manajemen diterapkan dalam aktivitas operasional PT Telkom Akses Serang serta bagaimana pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja operasional. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran pengolahan data manajemen dalam meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses layanan, dan mendukung kinerja operasional perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengolahan data manajemen merupakan bagian penting dari sistem informasi manajemen yang berfungsi mengubah data mentah menjadi informasi yang bermanfaat bagi organisasi. Informasi yang akurat dan tepat waktu membantu manajemen dalam perencanaan, pengendalian, serta pengambilan keputusan strategis. Menurut Susanto (2017), sistem informasi manajemen yang efektif mampu meningkatkan efisiensi kerja dan mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui penyediaan informasi yang relevan dan terpercaya.

Dalam konteks organisasi berbasis teknologi, pengolahan data yang terintegrasi memungkinkan pertukaran informasi antar unit kerja berjalan lebih cepat dan akurat. Sistem yang terintegrasi juga mempermudah pemantauan kinerja operasional secara real time serta mengurangi kesalahan administratif (Handayani & Kurniawan, 2020). Hal ini sangat penting bagi perusahaan telekomunikasi yang memiliki aktivitas operasional kompleks dan membutuhkan koordinasi lintas bagian.

Kinerja operasional menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan proses kerja secara efektif dan efisien untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Indikator kinerja operasional meliputi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, produktivitas kerja, kualitas pelayanan, dan efisiensi penggunaan sumber daya. Sistem

informasi yang berkualitas terbukti dapat meningkatkan kinerja karyawan dan efektivitas organisasi karena mempermudah akses informasi dan koordinasi kerja (Saputra & Yuliana, 2023).

Hubungan antara pengolahan data manajemen dan kinerja operasional terletak pada kemampuan sistem informasi dalam menyediakan data yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan. Informasi yang berkualitas membantu organisasi meningkatkan efisiensi proses kerja, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan kualitas layanan. Penelitian Suryanto dan Nugroho (2019) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi dan produktivitas karyawan.

Dengan demikian, pengolahan data manajemen yang optimal dapat mendukung peningkatan kinerja operasional melalui peningkatan koordinasi kerja, efisiensi proses operasional, serta kualitas pelayanan organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam penerapan pengolahan data manajemen dalam meningkatkan kinerja operasional. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan serta memahami pengalaman dan persepsi karyawan terhadap sistem pengolahan data yang digunakan.

Lokasi penelitian dilakukan di PT Telkom Akses wilayah Serang, Banten. Subjek penelitian terdiri dari teknisi lapangan, staf administrasi, dan supervisor operasional yang terlibat langsung dalam pengolahan dan pemanfaatan data operasional.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi

mengenai penggunaan sistem pengolahan data, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses kerja operasional dan pemanfaatan data dalam kegiatan sehari-hari. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa laporan operasional dan catatan kinerja.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh diklasifikasikan berdasarkan tema-tema utama yang berkaitan dengan pengolahan data manajemen dan kinerja operasional, kemudian dianalisis untuk menemukan hubungan dan makna yang relevan dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengolahan data manajemen memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan, terutama pada organisasi yang bergerak dalam layanan jaringan dan infrastruktur teknologi. Sistem pengolahan data yang diterapkan membantu perusahaan dalam mengelola informasi terkait instalasi jaringan, pemeliharaan infrastruktur, serta penanganan gangguan layanan secara sistematis dan terstruktur. Pengelolaan data yang baik memungkinkan setiap unit kerja memperoleh informasi yang akurat dan relevan sesuai kebutuhan operasional. Informasi yang tersusun rapi mempermudah alur kerja karena setiap bagian dapat mengakses data yang sama secara konsisten. Hal ini mengurangi potensi kesalahan akibat perbedaan informasi antar unit kerja. Selain itu, sistem pengolahan data membantu meningkatkan transparansi informasi dalam organisasi. Proses operasional menjadi lebih efektif karena pengambilan keputusan didukung oleh data yang valid. Manajemen juga dapat melakukan evaluasi kinerja berdasarkan data yang terdokumentasi dengan baik. Dengan demikian, pengolahan data manajemen

menjadi fondasi penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Keberadaan sistem ini juga mendukung penerapan tata kelola organisasi yang lebih profesional dan akuntabel.

Pengolahan data yang terintegrasi memungkinkan teknisi lapangan memperoleh informasi pekerjaan secara cepat dan akurat sebelum melaksanakan tugas di lapangan. Melalui sistem digital, teknisi dapat mengetahui lokasi gangguan secara presisi sehingga waktu pencarian lokasi dapat diminimalkan. Selain itu, teknisi juga dapat mengidentifikasi jenis kerusakan yang terjadi berdasarkan laporan sistem. Riwayat perbaikan sebelumnya turut membantu teknisi memahami pola gangguan yang sering muncul. Ketersediaan informasi ini mengurangi kebutuhan identifikasi ulang secara manual di lokasi kerja. Efisiensi kerja meningkat karena teknisi dapat langsung melakukan tindakan perbaikan yang tepat. Waktu penanganan gangguan menjadi lebih singkat dibandingkan metode konvensional. Kondisi ini berdampak pada peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan. Pelanggan menerima layanan yang lebih cepat dan profesional. Pada akhirnya, sistem pengolahan data berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap perusahaan.

Selain meningkatkan efisiensi kerja teknisi, sistem pengolahan data juga mempermudah koordinasi antara teknisi lapangan dan pusat pengendalian operasional. Informasi pekerjaan dapat dipantau secara real time oleh supervisor melalui sistem pengawasan digital. Pemantauan ini memungkinkan pimpinan mengetahui perkembangan pekerjaan tanpa harus berada di lokasi. Supervisor dapat memberikan instruksi tambahan apabila terjadi kendala di lapangan. Komunikasi menjadi lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik melalui sistem. Kondisi ini mengurangi kesalahan komunikasi yang sebelumnya sering terjadi akibat

keterlambatan informasi. Koordinasi kerja menjadi lebih efektif karena setiap pihak memiliki akses informasi yang sama. Sistem juga membantu dalam pencatatan progres pekerjaan secara otomatis. Data progres tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja tim. Dengan demikian, pengolahan data mendukung terciptanya koordinasi kerja yang lebih efisien dan terintegrasi.

Pengolahan data manajemen juga berkontribusi terhadap peningkatan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan operasional. Data operasional yang tersusun secara sistematis membantu perencanaan kerja menjadi lebih terarah dan terstruktur. Penjadwalan instalasi jaringan dapat dilakukan berdasarkan prioritas kebutuhan dan kesiapan sumber daya. Selain itu, data gangguan yang masuk dapat diurutkan berdasarkan tingkat urgensi penanganannya. Perencanaan berbasis data membantu perusahaan menghindari penumpukan pekerjaan. Waktu operasional dapat digunakan secara lebih efisien karena setiap tugas telah terjadwal dengan jelas. Produktivitas kerja karyawan meningkat karena alur kerja menjadi lebih terorganisir. Perusahaan juga mampu memenuhi target layanan tepat waktu. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pengolahan data manajemen berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi waktu operasional.

Di sisi lain, penelitian menemukan beberapa kendala dalam penerapan pengolahan data manajemen di lingkungan kerja. Sebagian karyawan masih mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem digital. Kendala ini umumnya dialami oleh pegawai yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaan sehari-hari. Keterbatasan literasi digital menyebabkan proses adaptasi sistem berjalan lebih lambat. Beberapa karyawan memerlukan pelatihan

tambahan untuk memahami penggunaan sistem secara optimal. Selain itu, integrasi sistem antar bagian belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Kondisi ini menyebabkan beberapa proses pengolahan data masih dilakukan secara manual. Proses manual berpotensi menimbulkan keterlambatan informasi. Risiko kesalahan input data juga masih ditemukan dalam beberapa kasus. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi digital SDM dan penyempurnaan integrasi sistem menjadi kebutuhan penting bagi organisasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Prasetyo dan Lestari (2022) yang menyatakan bahwa pemanfaatan sistem informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja operasional organisasi. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Handayani dan Kurniawan (2020) yang menunjukkan bahwa integrasi sistem informasi dapat meningkatkan efektivitas koordinasi kerja. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa sistem informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional organisasi. Penggunaan sistem digital memungkinkan aliran informasi menjadi lebih cepat dan akurat. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas pengambilan keputusan manajerial. Selain itu, integrasi informasi membantu mengurangi kesalahan komunikasi antar unit kerja. Efektivitas koordinasi meningkat karena seluruh pihak bekerja berdasarkan data yang sama. Kinerja operasional organisasi menjadi lebih optimal. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris mengenai pentingnya pengolahan data manajemen dalam organisasi modern.

Lebih lanjut, penerapan pengolahan data manajemen mencerminkan transformasi digital dalam organisasi yang menuntut perubahan budaya kerja menuju sistem kerja berbasis teknologi. Transformasi digital mendorong organisasi untuk mengandalkan data sebagai dasar pengambilan keputusan

strategis. Perusahaan yang mampu mengoptimalkan pengolahan data akan memiliki keunggulan kompetitif yang lebih kuat. Pelayanan dapat diberikan dengan lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Selain itu, organisasi menjadi lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis yang dinamis. Penggunaan sistem digital juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kerja. Data operasional yang terdokumentasi memudahkan proses audit dan evaluasi kinerja. Transformasi ini mendorong peningkatan profesionalisme dalam pengelolaan organisasi. Dengan demikian, pengolahan data manajemen tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga mendukung keberlanjutan dan daya saing organisasi di era digital.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Temuan Penelitian

Aspek Operasional	Peran Pengolahan Data Manajemen	Dampak terhadap Kinerja
Instalasi jaringan	Penyediaan data lokasi dan perencanaan kerja	Pekerjaan lebih cepat dan terarah
Penanganan gangguan	Informasi jenis kerusakan dan riwayat perbaikan	Waktu perbaikan lebih singkat
Koordinasi kerja	Pemantauan real time dan komunikasi digital	Mengurangi miskomunikasi
Pengawasan operasional	Monitoring progres pekerjaan	Pengambilan keputusan lebih cepat
Ketepatan waktu kerja	Perencanaan berbasis data	Produktivitas meningkat
Kendala SDM	Literasi digital belum merata	Adaptasi sistem belum optimal
Integrasi sistem	Belum sepenuhnya terintegrasi	Masih terdapat proses manual

Tabel 2. Perbandingan Kondisi Sebelum dan Sesudah Penerapan Pengolahan Data

Indikator	Sebelum Penerapan	Sesudah Penerapan
Akses informasi pekerjaan	Lambat dan manual	Cepat dan real time
Koordinasi teknis & supervisor	Terbatas	Lebih efektif dan terpantau
Waktu penanganan gangguan	Relatif lama	Lebih cepat
Ketepatan jadwal kerja	Kurang optimal	Lebih terstruktur
Produktivitas kerja	Standar	Meningkat
Potensi kesalahan data	Tinggi	Lebih terkendali

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan data manajemen di PT Telkom Akses Serang berperan penting dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan. Sistem pengolahan data yang terintegrasi membantu meningkatkan akurasi

informasi, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan koordinasi kerja antar unit.

Pengolahan data manajemen terbukti meningkatkan efisiensi kerja teknis lapangan, mempercepat penanganan gangguan jaringan, serta meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Selain itu, pemanfaatan data operasional secara optimal juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan produktivitas kerja.

Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan literasi teknologi pada sebagian karyawan serta kebutuhan peningkatan integrasi sistem. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen perlu terus dilakukan untuk mendukung peningkatan kinerja operasional secara berkelanjutan.

Saran

Perusahaan disarankan untuk meningkatkan pelatihan literasi teknologi bagi karyawan agar pemanfaatan sistem pengolahan data dapat berjalan lebih optimal. Selain itu, integrasi sistem informasi antar bagian perlu ditingkatkan guna mengurangi proses manual dan meningkatkan efisiensi operasional.

Pengembangan sistem pengolahan data berbasis digital yang lebih terintegrasi dan real time juga perlu dilakukan untuk mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan akurat. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods guna mengukur secara lebih spesifik pengaruh pengolahan data manajemen terhadap kinerja operasional.

DAFTAR PUSTAKA

Handayani, R., & Kurniawan, D. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 150–162.

-
- Prasetyo, A., & Lestari, S. (2022). Peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 19(1), 45–54.
- Rahmawati, D., & Hidayat, R. (2021). Pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap efektivitas kerja karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 21(2), 123–132.
- Saputra, R., & Yuliana, L. (2023). Pengaruh sistem informasi berbasis teknologi terhadap kinerja operasional perusahaan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 55–66.
- Suryanto, T., & Nugroho, M. A. (2019). Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 15(1), 1–10.
- Susanto, A. (2017). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja organisasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 45–56.
- Wibowo, A., & Pratama, A. (2020). Implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(3), 601–608.