

## **URAIAN TUGAS**

**Deputy General Manager (DGM):** Menjamin terlaksananya operasional peran delivery channel untuk personal customer dan cluster 4. Serta peran pengelolaan jaringan akses di KANDATEL serta KANCATEL melalui pengelolaan fungsi-fungsi Fixed Phone sales, Data & VAS sales, customer care, network maintenance, business performance, dan genral support sehingga mencapai target bisnis yang telah ditetapkan guna mempertahankan/meningkatkan sustainable growth dan keunggulan kompetitif perusahaan.

**Manager Acces Network Maintenance (ANM):** Memastikan tersedianya jaringan akses pada kuantitas dan kualitas yang dibutuhkan (Acces Network Maintenance) untuk mendukung strategi unit bisnis melalui pengembangan, pemeliharaan, perbaikan, dan peningkatan kualitas jaringan akses, pengelolaan validitas data jaringan akses dan penyediaan alat kerja dan alat ukur jaringan akses sesuai standard yang ditetapkan.

**Manager Acces Network Opertaion (ANO):** Memastikan pendayagunaan setelah potensi jaringan pelanggan melalui penyelenggaraan pasang baru atau mutasi, perbaikan gangguan serta pengelolaan teknik access support, anggaran dan material secara optimal sehingga target kepuasan pelanggan serta target indikator performansi dan keandalan jaringan dapat dicapai.

**Manager Customer Care (CC):** Memastikan tercapainya pemeliharaan kepuasan dan loyalitas pelanggan konsumen/retail di Datel melalui pengelolaan fungsi CC yang

excellence baik yang berbasis fixed line, fixed wireline, data maupun Value Added Service guna mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan yang berkelanjutan dan keunggulan kompetitif perusahaan melalui pendayagunaan sumberdaya perusahaan.

**Manager Fixed Phone Sales (FPS):** Memastikan efektivitas penjualan (sales) dan promosi penjualan untuk meningkatkan jumlah pelanggan produk Fixed Phone (wireline dan Wireless).

**Manager Data & VAS Sales (DVAS):** Memastikan efektivitas penjualan (sales) dan promosi penjualan untuk meningkatkan jumlah pelanggan produk baru data, internet an content VAS.

**Manager General Support (GS):** Memastikan tersedianya data dan informasi asset Kandatel Bandung yang akurat dan terpetakan dengan jelas, sehingga dapat mendukung pengambilan keuptusan manajemen dan pelaporan keuangan.

**Manager Bussines Performance (BP):** Memotret, memonitor, dan mengevaluasi kinerja Kandatel Bandung dan memberikan masukan-masukan untuk meningkatkan performansi Kandatel Bandung.

## KUESIONER

Kuisisioner :

### I. Pertanyaan Umum :

Petunjuk : Bapak atau Ibu diharapkan untuk mengisi identitas pribadi

- Nama Responden :  
(jika keberatan, dapat tidak diisi)
- Jenis Kelamin :
- Umur :
- Jabatan :
- Lama Berkerja :
- Tanda tangan Responden :

### **Prespektif finansial**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Secara periodik perusahaan melakukan pengukuran likuiditas, retabilitas, dan solvabilitas.		
2.	Perusahaan melakukan kegiatan operasinya dengan biaya yang efisien dan dapat meningkatkan produktivitas.		
3.	Perusahaan telah mengidentifikasi beberapa tolak ukur kunci dalam pengukuran kinerja keuangan.		
4.	Dilakukan pengukuran keuangan dengan menggunakan alat pengukuran EVA.		
5.	Pengukuran kinerja ekonomi pusat laba dimulai dari kemampuan divisi tersebut dalam memenuhi anggaran labanya.		
6.	Perusahaan dapat memaksimalkan ROI dan meningkatkan EVA.		
7.	Pengelolaan pendapatan, biaya, dan investasi dilakukan mencapai		

	ROE yang memadai pada akhirnya untuk memaksimalkan kesejahteraan publik.		
8.	Apakah perusahaan dapat menekan biaya selama menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> .		
9.	Apakah tolak ukur yang digunakan dapat mengukur kinerja perusahaan secara menyeluruh.		

### Prespektif Pelanggan

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Adanya Program khusus untuk pengembangan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.		
2.	Kepuasan pelanggan diatas segalanya.		
3.	Selalu menjaga loyalitas pelanggan.		
4.	Hasil pengukuran kinerja berdasarkan segmen yang dipilih selalu berkaitan dengan keberhasilan penerapan strategi perusahaan.		
5.	Mempunyai penetapan harga yang kompetitif.		
6.	Apakah perusahaan menetapkan pangsa pasar yang akan dituju.		
7.	Apakah Index Hasil Kepuasan Pelanggan merupakan suatu indikator pelanggan yang relevan		
8.	Apakah <i>Sales</i> (Kring) merupakan suatu indikator pelanggan yang relevan.		
9.	Apakah Jumlah Keluhan Pelanggan merupakan suatu indikator pelanggan yang relevan.		

10.	Apakah Persentase Penyelesaian Klaim Tagihan merupakan suatu indikator keuangan yang relevan.		
-----	---	--	--

### Prespektif Proses Bisnis Internal

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Perusahaan selalu menyesuaikan proses operasinya dengan teknologi baru sepanjang akan dapat memuaskan pelanggan dan tujuan keuangan yang pada akhirnya akan menghasilkan kemampuan bersaing jangka panjang.		
2.	Adanya Quality Control dalam penyediaan produk-produk yang akan diarsarkan maupun service yang diberikan.		
3.	Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam opsainya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.		
4.	Optimalisasi manajemen yang transparan dan partisipatif dapat membantu terciptanya informasi yang terpadu, cepat, dan akurat.		
5.	Apakah setiap karyawan dapat mengakses semua informasi yang terdapat dalam perusahaan.		
6.	Apakah proses restrukturisasi manajemen perusahaan melibatkan karyawan ditingkat <i>low level management</i> .		
7.	Apakah terdapat tenggan waktu dalam penyampaian laporan pertanggungjawaban setiap bulannya.		
8.	Apakah Keakurasian data yang penting (Peremajaan Data Pelanggan) merupakan suatu indikator proses bisnis internal yang relevan.		

9.	Apakah Waktu Pelayanan PSB merupakan suatu indikator proses bisnis internal yang relevan.		
----	---	--	--

**Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran**

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Terdapat suatu departemen atau divisi tersendiri untuk pengembangan SDM.		
2.	Perusahaan melakukan peningkatan kinerja karyawan dengan pelatihan.		
3.	Evaluasi prestasi karyawan setiap bagian secara berkala.		
4.	Perusahaan mengidentifikasi kebutuhan karyawan.		
5.	Program kompensasi yang menunjang apresiasi terhadap karyawan yang berprestasi.		
6.	Pemberian kompensasi berdasarkan jenjang karirnya.		
7.	Apakah terdapat sanksi atas tingkat absensi karyawan yang melebihi batas yang telah ditetapkan.		