

## Analisis tatacara penilaian inovasi serta usulan penyempurnaannya di tingkat kandatel divre II pt telekomunikasi indonesia tbk

Mega Indah Pertiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20453464&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perubahan regulasi dan perkembangan teknologi yang begitu cepat, meningkatkan persaingan dalam industri telekomunikasi. PT TELKOM yang dulunya memonopoli pengelolaan bisnis telekomunikasi domestik, harus siap berkompetisi untuk mempertahankan dominasi market.

Dalam rangka memenangkan persaingan PT TELKOM telah merumuskan kembali visi, misi, dan tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan ini selanjutnya dijabarkan dalam bentuk target kinerja usaha yang harus dicapai, dan didistribusikan (deploy) kepada seluruh jajaran PT TELKOM secara berjenjang. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan memberdayakan inovasi sebagai basil dari proses perbaikan berkelanjutan yang dilakukan oleh karyawan baik secara berkelompok dalam bentuk GKM (Gugus Kendali Mutu) dan PKM (Proyek Kendali Mutu) maupun perorangan.

Namun sayangnya sistem pengelolaan inovasi di tingkat KANDATEL saat ini belum sempurna. Pengelolaan inovasi saat ini, baru berorientasi kepada kuantitas dari inovasi yang dihasilkan setiap tahunnya, belum kepada impact implementasi inovasi terhadap kinerja usaha.

Berdasarkan latar belakang yang ada, karya akhir ini mencoba menjawab apakah tatacara penilaian inovasi saat ini dapat diberdayakan untuk mendukung pencapaian kinerja usaha. Upaya mencari jawaban tersebut dirumuskan dalam tiga permasalahan pokok, yaitu Apakah tatacara penilaian inovasi saat ini sudah dapat digunakan untuk mengukur dampak implementasi inovasi terhadap kinerja usaha ? Jika belum, aspek penilaian dan dimensi apa saja yang sebaiknya digunakan ? Dan bagaimana mengelola inovasi pasca standarisasi agar dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan?

Karya akhir ini mempunyai tiga maksud. Pertama, melakukan analisis terhadap tatacara penilaian inovasi tingkat KANDA TEL saat ini. Kedua, mengusulkan penyempurnaan tatacara penilaian inovasi di tingkat KANDA TEL. Dan ketiga~ merekomendasikan action steps dalam mengelola inovasi pasca standarisasi.

Pembahasan karya akhir ini dibatasi pada lingkup penilaian dan pengelolaan inovasi basil GKM tingkat KANDATEL di DIVRE II, dengan objek penelitian KANDATEL Jakarta Barat. Pelaksanaan penilaian dan pengelolaan inovasi tingkat KANDATEL di DIVRE II relatif sama.

Dari basil penelitian di lapangan terhadap tatacara penilaian inovasi tingkat KANDATEL saat ini, ditemukan 4 (empat) kelemahan dari tatacara penilaian inovasi tersebut. Pertama, Aspek penilaian inovasi sebagian besar hanya menilai kemampuan inovator membuat inovasi. Aspek penilaian seperti ini dilatar belakangi upaya untuk membudayakan GKM di lingkungan perusahaan serta untuk meningkatkan

pemahaman dan kemampuan karyawan dalam pelaksanaan pengendalian mutu. Kedua, Inovasi saat ini baru secara implisit mendukung kinerja usaha. Hal ini disebabkan pada saat membuat suatu inovasi, para inovator tidak langsung mengarahkan tujuan pembuatan inovasi kepada pencapaian indikator kinerja usaha tertentu, melainkan kepada indikator QCDSMR (Quality, Cost, Delivery, Safety, Morale, dan Revenue). Ketiga, Penilaian inovasi belum melibatkan pelanggan. Berdasarkan penelitian terhadap inovasi yang sudah distandarisasi pada tahun 2002 dan 2003, ditemukan hanya 1% dari total inovasi yang penilaiannya melibatkan pelanggan. Keempat, Penilaian inovasi hanya dilakukan sebelum standarisasi. Sedangkan mekanisme untuk mengukur implementasi inovasi tersebut pasca standarisasi belum ada.

Berdasarkan analisis di atas, tatacara penilaian inovasi ini perlu disempurnakan dengan menggunakan 2 (dua) aspek penilaian. Pertama, Aspek penilaian pelanggan dengan menggunakan dimensi kepuasan pelanggan. Pemilihan aspek penilaian ini dengan pertimbangan sasaran dari program perbaikan berkelanjutan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Aspek kepuasan pelanggan meliputi pengukuran 10 (sepuluh) dimensi mutu, yaitu reliability, timeliness and convenience, completeness, accuracy, responsiveness, courtesy, accessibility, aesthetics, consistency, dan performance. Dan kedua, Aspek penilaian kinerja usaha, dengan pertimbangan mendukung kebijakan perusahaan dalam memberdayakan inovasi. Aspek penilaian kinerja usaha meliputi 6 (enam) atribut penilaian, yaitu jumlah indikator kinerja usaha yang dipengaruhi, peningkatan kinerja usaha yang terjadi, pengaruh negatif terhadap indikator kinerja lainnya, peningkatan kinerja unit yang menjadi pelanggan internal, efisiensi yang terjadi, dan percepatan proses kerja.

Berdasarkan surat Keputusan Direksi nomor 25/PS.150/CTG-20/2003 tentang Sistem Pengelolaan Inovasi, inovasi saat ini dibagi atas 4 (empat) jenis yaitu temuan baru, rekayasa ulang, standar proses baru, dan kiat manajemen. Oleh karena itu, tatacara penilaian inovasi sebaiknya dibedakan antara keempat jenis inovasi yang ada.

Pengelolaan inovasi pasca standarisasi saat ini di tingkat KANDATEL belum diatur mekanismenya. Oleh karena itu, pada karya akhir ini juga diusulkan penyempurnaan pengelolaan inovasi pasca standarisasi dengan langkah-langkah sebagai berikut: mengatur mekanisme diseminasi inovasi, melakukan penilaian inovasi pasca standarisasi, melibatkan manajemen dalam mengelola inovasi yang telah distandarisasi, dan meningkatkan komitmen karyawan dan evaluator dalam mengelola inovasi melalui pemberian reward dan kompensasi.