



## LAMPIRAN 1

### Minute of Meeting

#### Management Monthly Meeting

Tanggal : 5 Februari 2008

Attendant :

1. David W ( Direktur Utama)
2. Herry ( Direktur R & D)
3. Ignatius ( Direktur HRD)
4. Magdalena ( Senior Manager FTA)
5. Herlina ( Manager Finance)
6. Horis Siregar ( Product Manager)
7. Daniel ( Sales Manager)
8. Musholi ( Factory Manager)
9. Nungky (Management Representative)
10. Budiman W ( IT Manager)
11. Elieser ( QA)

Agenda Utama : Program perbaikan bisnis 2008

Hasil meeting :

1. Berdasarkan hasil masukan dan suara terbanyak dari anggota meeting manajemen terkait isu utama bisnis, maka terdapat 4 proyek perbaikan yang akan dilakukan selama 5 bulan di mulai bulan Maret dan berakhir di bulan Juli. Adapun ke-empat proyek perbaikannya adalah :

1. 1. Perbaikan Ontime Delivery
- 1.2. Perbaikan Inventory Stock
- 1.3. Perbaikan Mutu produk R & D
- 1.4. Perbaikan Layanan TI e-mail

2. Membentuk jadwal tahap monitoring progress perbaikan yaitu

- 2.1. Define : Maret
- 2.2. Measure : April
- 2.3. Analyze : Mei
- 2.4. Improve : Juli
- 2.5. Control : Juli

3. Project Manager untuk perbaikan di bagi menjadi 2 yaitu :

- 3.1. Proyek Ontime Delivery dan Layanan TI –email oleh Nungky
- 3.2. Proyek Inventory Stock dan Mutu produk R&D oleh Elieser

## LAMPIRAN 2

### Form Interview Identifikasi Permasalahan Pengguna TI

Nama : .....

Jabatan: .....

Tanggal : .....

Surveyor : .....

No	ITEM PERTANYAAN	JAWABAN	Kategori	KETERANGAN
1	Apakah masalah Utama e-mail TI terhadap pekerjaan operasional Anda?		Kebutuhan Service bermutu IT	
2	Apa yang anda harapkan terhadap pelayanan e-mail ?		Kebutuhan service bermutu IT	
3	Apakah kecepatan akses e-mail sudah memadai?		Kecepatan	
4	Apakah masalah e-mail dapat diselesaikan oleh TI tuntas?		Mutu	
5	Apakah masalah TI yang sama, selalu berulang?		Mutu	

## HASIL INTERVIEW KE KEPUASAN LAYANAN e-mail ke USER TI 2008

No.	Item	Classification	User	Stakeholder
1	Dokumen Attachment kadang tidak bisa dibuka	Aplikasi User	Jakarta	Staff FA
2	Kirim e-mail ke Bonny tidak bisa di buka	Aplikasi User	Jakarta	Direktur
3	Data Besar tidak bisa	Capacity	Jakarta	Staff FA
4	Data Besar tidak bisa	Capacity	Jakarta	Staff Purchasing
5	Data Besar tidak bisa	Capacity	Jakarta	Staff FA
6	Data Besar tidak bisa	Capacity	Jakarta	Staff HRD
7	Data Besar tidak bisa	Capacity	Jakarta	Staff R & D
8	Data Besar tidak bisa	Capacity	Jakarta	Staff R & D
9	Data Besar tidak bisa	Capacity	Jakarta	Staff R & D
10	Data Besar tidak bisa	Capacity	Cikarang	Staff Factory
11	Data Besar tidak bisa	Capacity	Cikarang	Staff Factory
12	Data Besar tidak bisa	Capacity	Cikarang	Staff Factory
13	Data Besar tidak bisa	Capacity	Cikarang	Staff Factory
14	Data Besar tidak bisa	Capacity	Cikarang	Staff Factory
15	Data Besar tidak bisa	Capacity	Jakarta	Direktur R & D
16	mudah diakses seperti yahoo, g-mail	Easy Access	Intim	Manager
17	Mudah diakses kemanapun	Easy Access	Balikipapan	Engineer
18	Mudah diakses kemanapun	Easy Access	Jakarta	Staff R & D
19	Perlu Akses internet untuk update ekspedisi	Easy Access	Cikarang	Staff Factory
20	Set up yang bisa nyampung	Easy Access	Jakarta	Direktur
21	e-mail jangan sampai ada yang dikarantina	Filtering	Duri	Staff
22	E-mail jangan sampai nyangkut	Filtering	Jakarta	Staff FA
23	E-mail jangan sampai nyangkut	Filtering	Jakarta	Staff FA
24	E-mail jangan sampai nyangkut	Filtering	Jakarta	Staff FA
25	E-mail jangan sampai nyangkut	Filtering	Jakarta	Manager
26	E-mail jangan sampai nyangkut	Filtering	Cikarang	Staff Factory
27	Dial up telkomnet minta diganti	Infra. Change	Surabaya	Sales
28	Akses internet Palembang diperbaiki	Infra. Change	Palembang	Engineer
29	Sudah terkirim tapi tidak terima	Lotus Client	Jakarta	Staff FA
30	Sudah terkirim tapi tidak terima	Lotus Client	Jakarta	Staff FA
31	Info e-mail yang terkirim atau tidak tdk jelas	Reporting	Jakarta	Staff Purchasing
32	Info e-mail yang terkirim atau tidak tdk jelas	Reporting	Jakarta	Staff HRD
33	Info e-mail yang terkirim atau tidak tdk jelas	Reporting	Cikarang	Staff Factory
34	Info e-mail yang terkirim atau tidak tdk jelas	Reporting	Jakarta	Staff HRD
35	Helpdesk response kurang cepat	Service	Jakarta	Staff HRD
36	Memakai e-mail waktu didaerah tidak tahu cara pakai e-mail , mau nyambung ke daerah tidak bisa termasuk di hotel	SOP	Jakarta	Direktur
37	e-mail cepat	Speed	Intim	Manager
38	Akses cepat	Speed	Balikipapan	Engineer
39	Replicate lebih cepat	Speed	Batam	Staff
40	Akses e-mail bisa lebih cepat	Speed	Surabaya	Sales
41	Akses e-mail bisa lebih cepat	Speed	Palembang	Engineer
42	E-mail lebih cepat	Speed	Jakarta	Staff Purchasing
43	Replicate lebih cepat	Speed	Jakarta	Staff R & D
44	e-mail cepat	Speed	Jakarta	Staff FA
45	e-mail cepat	Speed	Jakarta	Staff FA
46	Palembang menerima e-mail lama (2 hari)	Speed	Jakarta	Staff R & D
47	E-mail lebih cepat	Speed	Cikarang	Staff Factory
48	Refresh harus tekan F9 lama	Speed	Cikarang	Staff Factory
49	E-mail lebih cepat SJ ke Yahoo,g-mail	Speed	Cikarang	Staff Factory
50	Replicate dengan cabang lama	Speed	Cikarang	Staff Factory
51	E-mail lebih cepat	Speed	Cikarang	Staff Factory
52	Udah nyambung lama & stop	Speed	Jakarta	Direktur
53	Kirim e-mail ke Customer lama terkirim/berhenti	Speed	Jakarta	Direktur
54	e-mail Eon harus bisa diakses diluar duri	Spreat of Access	Duri	Manager
55	Kalau ke lokasi bisa nyambung ke daerah	Spreat of Access	Jakarta	Direktur
56	Palembang belum bisa akses	Spreat of Access	Jakarta	Direktur R & D
57	3 G jangan sering down	Stabil	Intim	Manager
58	Server jangan sering not responding	Stabil	Balikipapan	Engineer
59	Server e-mail lebih stabil	Stabil	Batam	Staff
60	Server jangan sering down	Stabil	Palembang	Engineer
61	Server jangan sering not responding	Stabil	Cilegon	Sales
62	Replicate jangan sering putus di rumah	Stabil	Cilegon	Manager
63	Sering SOF/FG sering time out	Stabil	Jakarta	Direktur
64	Customer kirim e-mail bouncing	Stabil	Jakarta	Direktur
65	User name tidak terupdate	User Management	Jakarta	Manager