

---

**DOCUMENT**  
**STANDARD OPERATING PROSEDURE**  
**COLLECTION MONITORING DASHBOARD**

(user)



**COLLECTION AND DEBT MANAGEMENT**  
**WITEL SULBAGSEL**  
**PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA**  
**TAHUN 2026**

---

**Makassar, 3 Agustus 2026**

**Persetujuan**

| Nama | Posisi | Tanda tangan |
|------|--------|--------------|
|      |        |              |
|      |        |              |

## Histori Dokumen

| Versi | Status | Catatan Perubahan | Tanggal Perubahan | Oleh                              |
|-------|--------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 0.1   | Draft  |                   | 3 Agustus 20126   | Washiatul Akmal<br>(082291714497) |
|       |        |                   |                   |                                   |
|       |        |                   |                   |                                   |

## DAFTAR ISI

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| DAFTAR ISI.....                                              | iii |
| DAFTAR GAMBAR.....                                           | iv  |
| STANDARD OPERATING PROSEDURE (SOP).....                      | 1   |
| A. OVERVIEW.....                                             | 1   |
| B. TUJUAN.....                                               | 1   |
| C. AKSES KE APLIKASI COLLECTION MONITORING DASHBOARD .....   | 2   |
| D. NAVIGASI DAN FITUR GLOBAL .....                           | 3   |
| D.1. SIDEBAR NAVIGASI.....                                   | 3   |
| D.2. AKSES MENU .....                                        | 3   |
| D.3. SINKRONISASI MANUAL .....                               | 3   |
| D.4. AKSES PANDUAN/SOP .....                                 | 3   |
| E. PANDUAN MODUL APLIKASI .....                              | 3   |
| E.1. MODUL MASTER DATA (CARING, C3MR, BILLPER, PRANPC) ..... | 3   |
| E.2. MODUL NON-POTS.....                                     | 7   |
| E.3. MODUL VISIT.....                                        | 9   |
| F. PEMELIHARAAN SISTEM .....                                 | 11  |
| F.1. PROSEDUR PEMBARUAN DATA BULANAN (UPDATE DATASET) .....  | 11  |
| F.2. DAFTAR DATASET (SPREADSHEET) YANG DIGUNAKAN.....        | 12  |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Sinkronisasi Data .....                      | 2  |
| Gambar 2. Dashboard .....                              | 2  |
| Gambar 3. KPI Card Master Data.....                    | 3  |
| Gambar 4. Widget Pelunasan .....                       | 4  |
| Gambar 5. Diagram VOC Call.....                        | 4  |
| Gambar 6. Diagram Sebaran Datel .....                  | 5  |
| Gambar 7. Diagram Rasio Ubis.....                      | 5  |
| Gambar 8. Rekap Billper per Datel.....                 | 6  |
| Gambar 9. KPI Card dan Widget Pelunasan Non-POTS ..... | 7  |
| Gambar 10. Diagram Visual Non-Pots.....                | 7  |
| Gambar 11. Detail Data Non-POTS.....                   | 8  |
| Gambar 12. KPI Card AM.....                            | 8  |
| Gambar 13. Leaderboard AM.....                         | 9  |
| Gambar 14. KPI Card Visit Collection .....             | 9  |
| Gambar 15. Diagram Visual Visit Collection .....       | 10 |
| Gambar 16. Detail Data Visit Collection.....           | 10 |

## STANDARD OPERATING PROSEDURE (SOP)

### A. OVERVIEW

Collection Monitoring Dashboard (Premium Workspace) merupakan platform berbasis web eksklusif yang dirancang khusus sebagai pusat kendali (*command center*) bagi Divisi Collection PT Telkom Indonesia Witel Sulbagsel. Aplikasi ini berfungsi sebagai instrumen utama untuk memantau, menganalisis, dan mengevaluasi performa penagihan serta progres pelunasan pelanggan secara *real-time* dan terintegrasi.

Dengan mengusung antarmuka yang modern dan interaktif, aplikasi ini mendigitalisasi proses pengawasan data penagihan yang masif menjadi wawasan visual yang strategis. Aplikasi ini memfasilitasi tim *Collection* dalam mengelola berbagai ekosistem penagihan Witel Sulbagsel secara komprehensif, dengan kapabilitas utama meliputi:

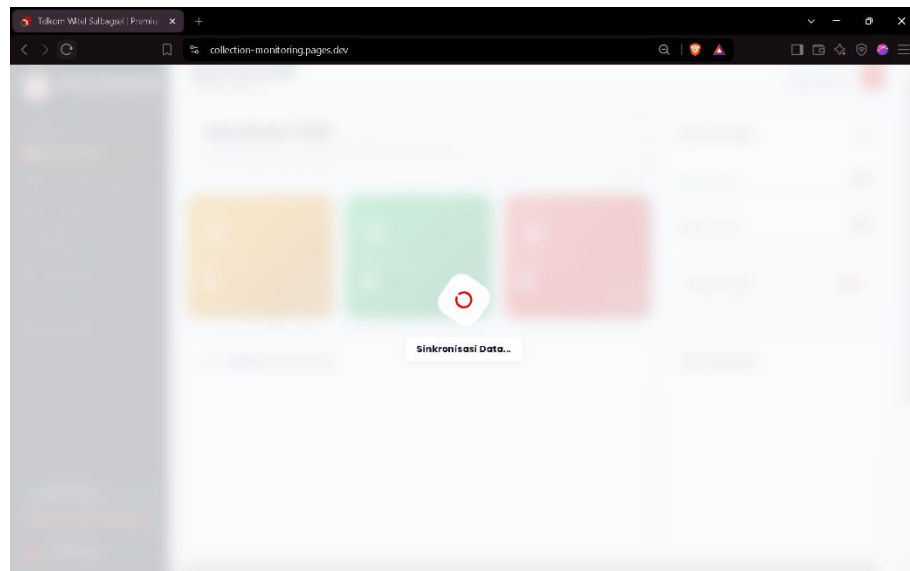
- Pemantauan Data Terpusat: Melacak metrik pelunasan (Lunas, Belum Lunas, dan Sisa Gap Target) pada berbagai layanan standar secara akurat melalui modul *Master Data* (Caring, C3MR, Billper, dan PRANPC).
- Segmentasi Bisnis & Enterprise: Memantau secara spesifik tagihan pada sektor Non-POTS, lengkap dengan pemetaan *Voice of Customer* (VOC) dan rasio segmen pelanggan.
- Evaluasi Kinerja Account Manager (AM): Menyajikan *leaderboard* otomatis yang mengukur dan memeringkat efektivitas kinerja masing-masing AM berdasarkan *Success Rate* pelunasan tagihan.
- Pengawasan Operasional Lapangan: Mengukur efektivitas pergerakan tim di lapangan melalui modul *Visit Collection*, termasuk melacak rasio pertemuan dengan pelanggan dan menganalisis kendala utama (*Activity Reason*) di lapangan.

### B. TUJUAN

Dokumen ini merupakan panduan operasional standar yang disusun untuk mempermudah pengguna dalam mengoperasikan aplikasi Collection Monitoring Dashboard. Aplikasi ini diimplementasikan untuk mengakselerasi proses pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*). Melalui fitur pelacakan metrik harian, kemudahan penyaringan data yang spesifik (Datel, UBIS, Status), serta visualisasi pencapaian target, aplikasi ini bertujuan untuk meminimalisir *gap* penagihan dan memastikan transparansi kinerja.

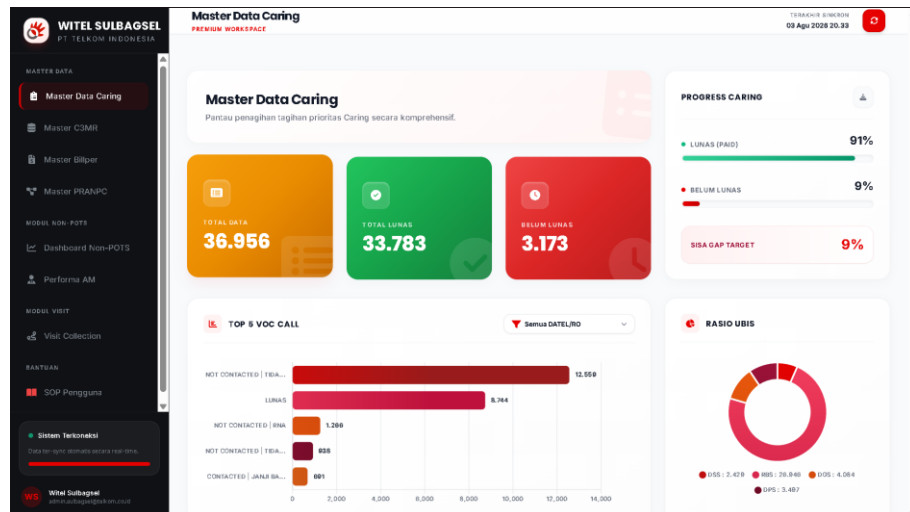
### C. AKSES KE APLIKASI COLLECTION MONITORING DASHBOARD

Untuk memulai menjalankan aplikasi Collection Monitoring Dashboard, pertama-tama masukkan alamat URL aplikasi Collection Monitoring Dashboard yaitu <https://collection-monitoring.pages.dev> ke dalam *field URL* pada *web browser* kemudian tekan tombol  pada *keyboard*. Apabila pengguna berhasil mengakses aplikasi Collection Monitoring Dashboard maka akan muncul tampilan *sinkronisasi data* seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Sinkronisasi Data

Setelah proses sinkronisasi data selesai, maka akan tampil dashboard seperti pada gambar berikut.



Gambar 2. Dashboard

## D. NAVIGASI DAN FITUR GLOBAL

Sistem dirancang untuk pemantauan data secara terintegrasi dan *real-time*. Berikut adalah fungsi kontrol utama aplikasi:

### D.1. SIDEBAR NAVIGASI

Akses seluruh modul aplikasi (Master Data **MASTER DATA**, Modul Non-POTS **MODUL NON-POTS**, dan Modul Visit **MODUL VISIT**) melalui panel menu di sebelah kiri.

### D.2. STATUS KONEKSI

Terdapat indikator berupa titik hijau berkedip di kiri bawah (*Sistem Terkoneksi*) **Sistem Terkoneksi**. Indikator ini memastikan sistem terhubung dan membaca *database* secara aktif.

### D.3. SINKRONISASI MANUAL

Klik tombol Refresh (ikon panah melingkar merah) **TERAKHIR SINKRON 03 Agu 2025 20:55** di sudut kanan atas untuk menarik data terbaru dari server secara *real-time*.

### D.4. AKSES PANDUAN/SOP

Klik menu SOP Pengguna **SOP Pengguna** pada bagian *Bantuan* di sidebar untuk mengunduh atau membuka dokumen panduan ini di *tab* baru.

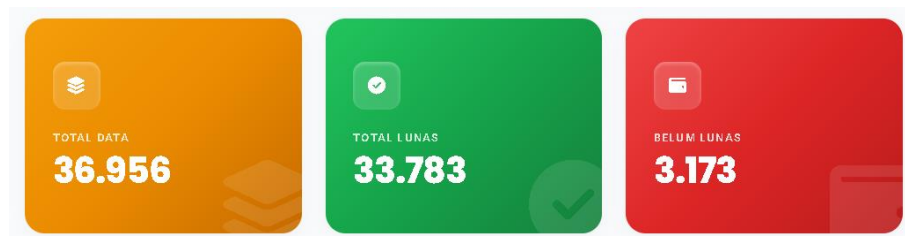
## E. PANDUAN MODUL APLIKASI

### E.1. MODUL MASTER DATA (CARING, C3MR, BILLPER, PRANPC)

Modul ini digunakan untuk memantau tagihan dan pelunasan layanan standar dengan tata letak visual yang seragam pada keempat menunya.

#### a. Ringkasan Visual

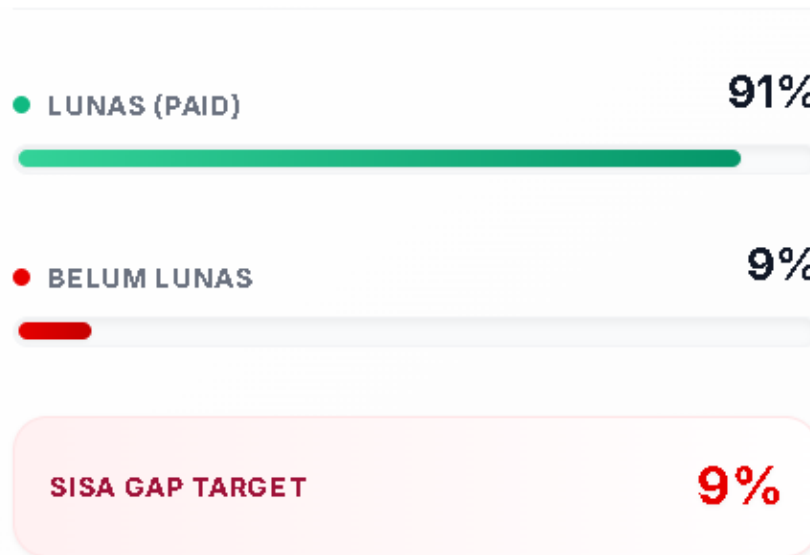
- 1) Kartu KPI: Menampilkan ringkasan metrik utama: Total Data (Oranye), Total Lunas (Hijau), dan Belum Lunas (Merah).



Gambar 3. KPI Card Master Data



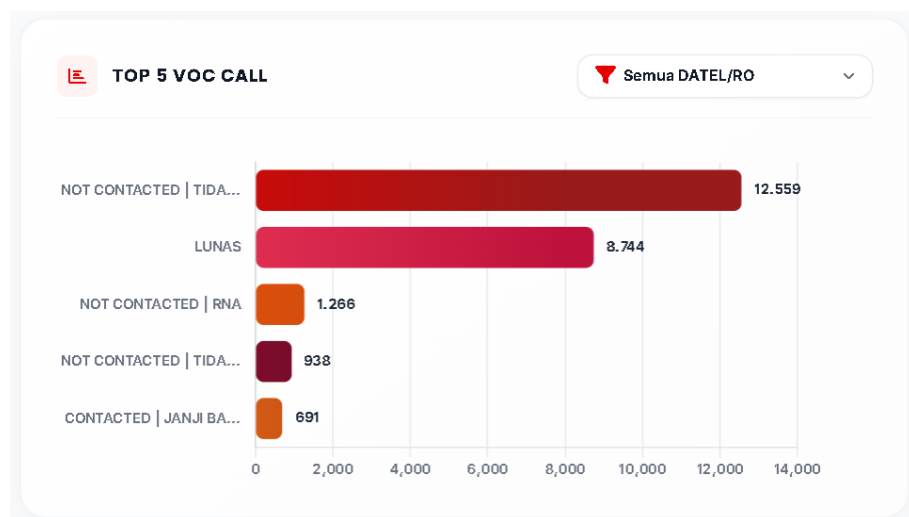
- 2) Widget Realisasi & Ekspor Grafik: Menampilkan persentase Lunas vs Belum Lunas dan Sisa Gap Target. Untuk keperluan laporan, klik ikon panah ke bawah  di sudut kanan atas kartu ini untuk mengunduh grafik progres dalam format gambar (PNG).



Gambar 4. Widget Pelunasan

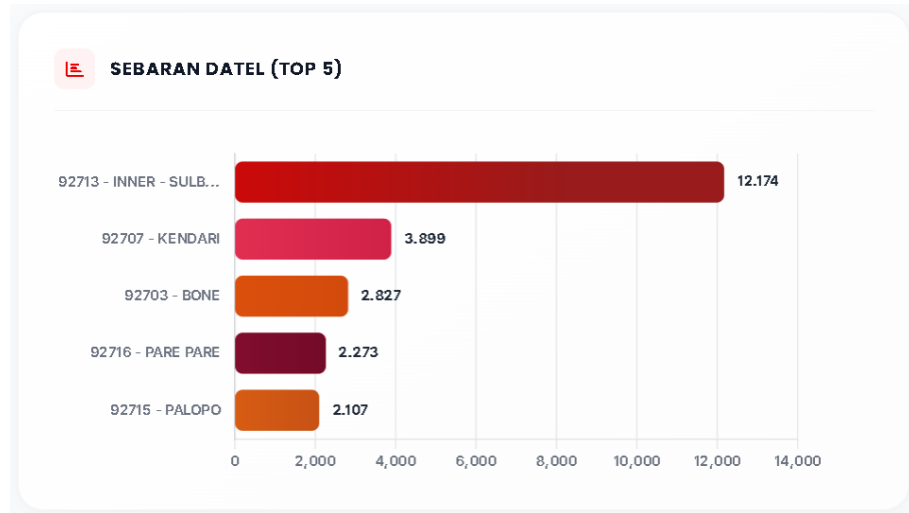
- 3) Visualisasi Data:

- *Diagram Batang*: Memetakan 5 data tertinggi (Top 5 VOC Call) untuk Data Caring dengan fitur filter berdasarkan Datel  Semua DATEL/RO .



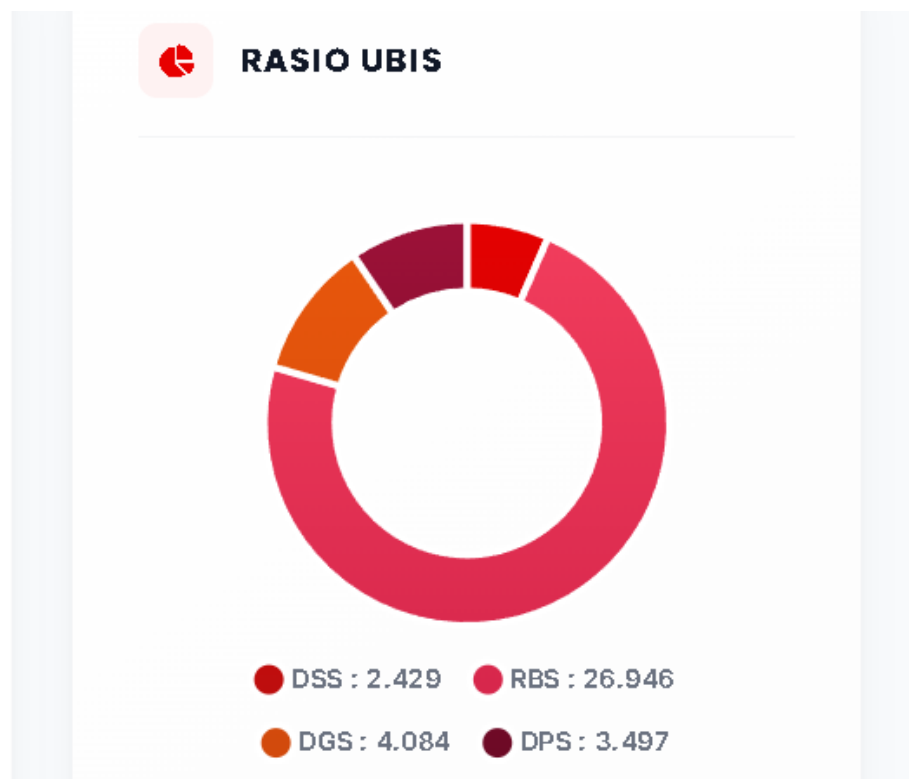
Gambar 5. Diagram VOC Call

- *Diagram Batang*: Memetakan 5 data tertinggi (Top 5 Sebaran Datel) untuk C3MR, Billper, dan PRANPC.



Gambar 6. Diagram Sebaran Datel

- *Diagram Donut*: Menggambarkan rasio proporsi pelanggan berdasarkan UBIS.



Gambar 7. Diagram Rasio Ubis

## b. Tabel Detail Pelanggan

- 1) Pencarian Global: Kolom teks cerdas untuk mencari data spesifik berdasarkan Nomor SND atau Nama Pelanggan .
- 2) Filter Dropdown: Fasilitas penyaringan khusus berdasarkan kategori seperti UBIS , Datel , Status Pelunasan , atau *Newbill* .
- 3) Paginasi: Data ditampilkan maksimal 15 baris  per halaman untuk menjaga kecepatan sistem. Gunakan tombol Sebelumnya  dan Selanjutnya  di sudut kanan bawah tabel untuk menavigasi halaman data.

## c. Fitur Eksklusif (Hanya pada Master Billper)

Tabel Rekap Billper per Datel: Terletak di atas tabel detail pelanggan. Menampilkan akumulasi jumlah pelanggan dan total nominal tagihan (dalam Rupiah) per Datel/RO. Tabel ini ditampilkan utuh tanpa paginasi (*scrollable*).

| REKAP BILLPER PER DATEL |             |               |        |               |             |               |
|-------------------------|-------------|---------------|--------|---------------|-------------|---------------|
| DATEL                   | BELUM LUNAS |               | LUNAS  |               | GRAND TOTAL |               |
|                         | JUMLAH      | TAGIHAN       | JUMLAH | TAGIHAN       | JUMLAH      | TAGIHAN       |
| 92701 - BANTAENG        | 4           | Rp 1.630,984  | 28     | Rp 6.453,281  | 32          | Rp 8.084,265  |
| 92702 - BAU BAU         | 38          | Rp 12.088,535 | 23     | Rp 5.636,819  | 61          | Rp 17.725,354 |
| 92703 - BONE            | 3           | Rp 1.097,296  | 50     | Rp 15.308,217 | 53          | Rp 16.405,513 |
| 92705 - BULUKUMBA       | 14          | Rp 2.607,077  | 15     | Rp 3.109,649  | 29          | Rp 5.716,726  |
| 92706 - GOWA            | 1           | Rp 346,965    | 23     | Rp 8.210,869  | 24          | Rp 8.557,834  |
| 92707 - KENDARI         | 6           | Rp 2.464,882  | 54     | Rp 17.226,946 | 60          | Rp 19.691,828 |
| 92708 - KOLAKA          | 3           | Rp 417,013    | 34     | Rp 11.093,388 | 37          | Rp 11.510,401 |

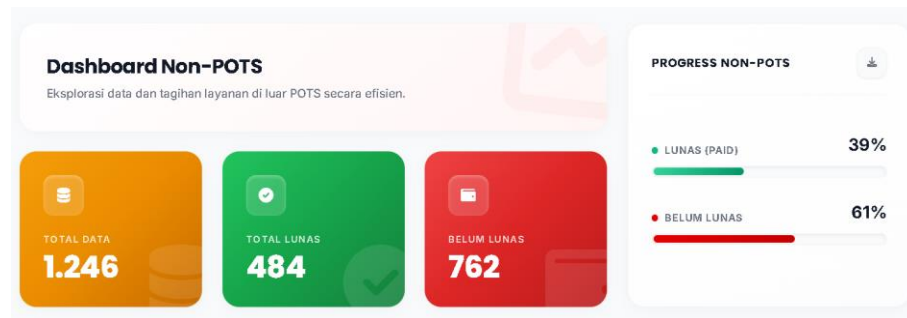
Gambar 8. Rekap Billper per Datel

## E.2. MODUL NON-POTS

Digunakan untuk memonitor pelaporan dan hasil kunjungan lapangan.

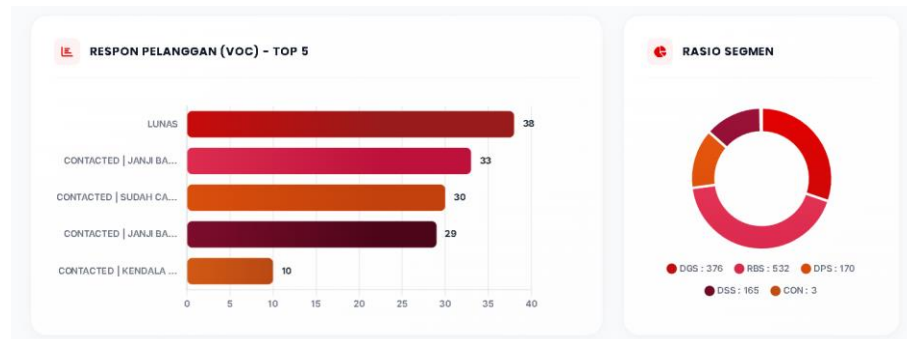
### a. Dashboard Non-POTS

- 1) Memiliki Kartu KPI dan Widget Realisasi yang sama dengan Master Data.



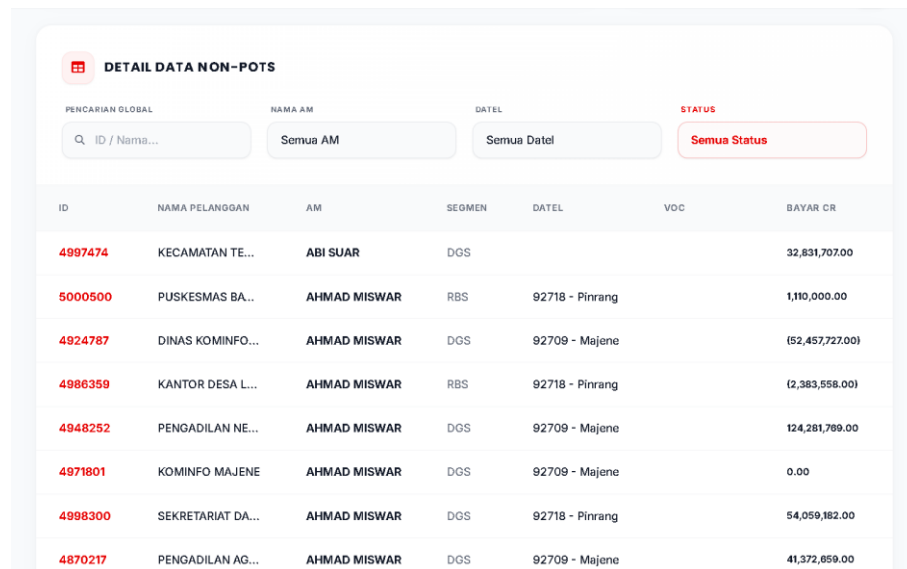
Gambar 9. KPI Card dan Widget Pelunasan Non-POTS

- 2) Diagram visual mencakup Top 5 Respon Pelanggan (VOC) dan Rasio Segmen.



Gambar 10. Diagram Visual Non-POTS

- 3) Tabel detail dilengkapi fitur penyaringan (filter) tambahan berdasarkan Nama AM (Account Manager), Datel, dan Status.



| ID      | NAMA PELANGGAN    | AM           | SEGMENT | DATEL           | VDC | BAYAR CR        |
|---------|-------------------|--------------|---------|-----------------|-----|-----------------|
| 4997474 | KECAMATAN TE...   | ABI SUAR     | DGS     |                 |     | 32,831,707.00   |
| 5000500 | PUSKESMAS BA...   | AHMAD MISWAR | RBS     | 92718 - Pinrang |     | 1,110,000.00    |
| 4924787 | DINAS KOMINFO...  | AHMAD MISWAR | DGS     | 92709 - Majene  |     | (52,457,727.00) |
| 4986359 | KANTOR DESA L...  | AHMAD MISWAR | RBS     | 92718 - Pinrang |     | (2,383,558.00)  |
| 4948252 | PENGADILAN NE...  | AHMAD MISWAR | DGS     | 92709 - Majene  |     | 124,281,789.00  |
| 4971801 | KOMINFO MAJENE    | AHMAD MISWAR | DGS     | 92709 - Majene  |     | 0.00            |
| 4998300 | SEKRETARIAT DA... | AHMAD MISWAR | DGS     | 92718 - Pinrang |     | 54,059,182.00   |
| 4870217 | PENGADILAN AG...  | AHMAD MISWAR | DGS     | 92709 - Majene  |     | 41,372,859.00   |

Gambar 11. Detail Data Non-POTS

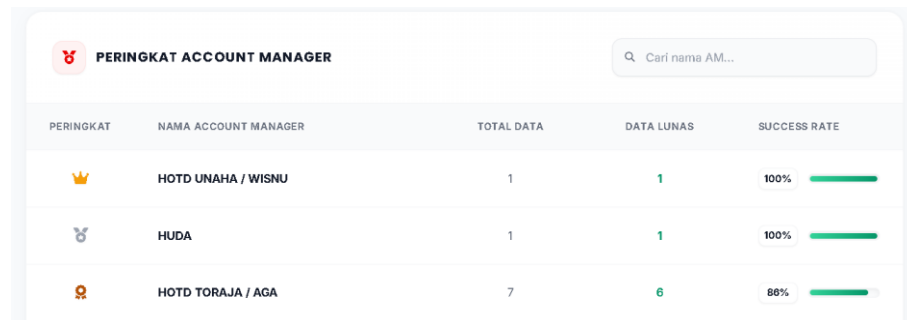
## b. Performa AM

- 1) Kartu KPI: Memantau Total AM Aktif, persentase rata-rata Realisasi Total, dan nama AM dengan Peringkat Terbaik.



Gambar 12. KPI Card AM

- 2) Leaderboard (Tabel Peringkat): Menampilkan performa Account Manager yang diurutkan secara otomatis dari *Success Rate* (persentase pelunasan) tertinggi hingga terendah. Dilengkapi indikator bar progres visual dan kolom pencarian nama AM. Tabel ditampilkan secara utuh dalam satu halaman tanpa paginasi.



| PERINGKAT | NAMA ACCOUNT MANAGER | TOTAL DATA | DATA LUNAS | SUCCESS RATE                |
|-----------|----------------------|------------|------------|-----------------------------|
| 👑         | HOTD UNAHA / WISNU   | 1          | 1          | 100% <div><div></div></div> |
| 👑         | HUDA                 | 1          | 1          | 100% <div><div></div></div> |
| 👑         | HOTD TORAJA / AGA    | 7          | 6          | 86% <div><div></div></div>  |

Gambar 13. Leaderboard AM

### E.3. MODUL VISIT

Digunakan untuk memonitor pelaporan dan hasil kunjungan lapangan.

#### a. Kartu KPI Khusus

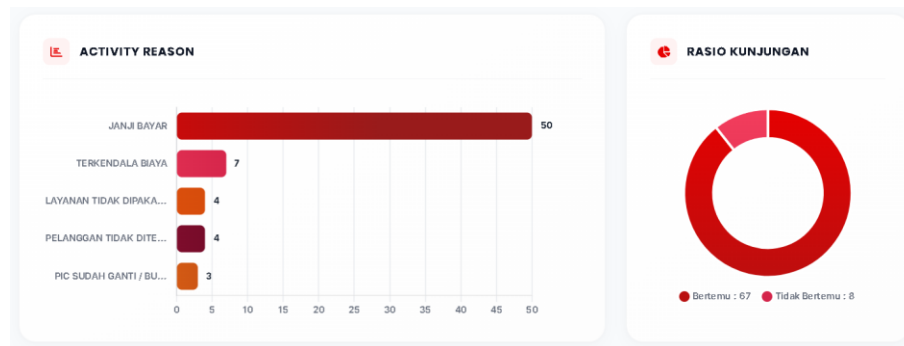
Terdiri dari 4 kartu yang menampilkan Total Activity, Bertemu Pelanggan (Kartu Biru), Total Lunas, dan Belum Lunas.



Gambar 14. KPI Card Visit Collection

## b. Visualisasi Kunjungan

- 1) *Diagram Batang*: Menampilkan data dinamis Top 5 *Activity Reason* (Alasan kunjungan: Janji Bayar, Kendala Biaya, dll).
- 2) *Diagram Donut*: Menampilkan rasio keberhasilan pertemuan operasional lapangan (Bertemu vs Tidak Bertemu).



Gambar 15. Diagram Visual Visit Collection

## c. Tabel Detail Visit

Tabel rincian data kunjungan dengan fitur pencarian (SND/Nama) dan *Dropdown Filter* khusus untuk menyaring data berdasarkan Activity Reason. Fitur paginasi (15 baris per halaman) Sebelumnya Selanjutnya tetap beroperasi normal pada menu ini.

| DETAIL DATA VISIT COLLECTION |                       |                                |                   |                             |
|------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------|-----------------------------|
| PENCARIAN GLOBAL             |                       | FILTER ALASAN                  |                   |                             |
| Cari SND / Nama...           |                       | Semua Alasan                   |                   |                             |
| SND                          | NAMA PELANGGAN        | ALAMAT LENGKAP                 | STATUS PEMBAYARAN | ACTIVITY REASON             |
| 172113222767                 | PONDOK KEMBAR         | CXVF+QC Lamalaka, Kabupate...  | BELUM LUNAS       | PIC Sudah Ganti / Bukan PIC |
| 172113222767                 | PONDOK KEMBAR         | CXVF+QC Lamalaka, Kabupate...  | BELUM LUNAS       | PIC Sudah Ganti / Bukan PIC |
| 172113222767                 | PONDOK KEMBAR         | CXVF+QC Lamalaka, Kabupate...  | BELUM LUNAS       | PIC Sudah Ganti / Bukan PIC |
| 172113222266                 | KOST CABODO           | CXVF+QC Lamalaka, Kabupate...  | BELUM LUNAS       | Terkendala Biaya            |
| 172113222266                 | KOST CABODO           | CXVF+QC Lamalaka, Kabupate...  | BELUM LUNAS       | Terkendala Biaya            |
| 04118122160                  | MALL RATU INDAH / ... | RCHJ+3X Gunung Sari, Kota M... | LUNAS             | Janji Bayar                 |
| 0411873794                   | SAHUDA, DR A A        | RCHJ+3X Gunung Sari, Kota M... | LUNAS             | Janji Bayar                 |
| 172108215036                 | BLACK SEA CAFE        | RCWQ+H2 Masale, Kota Makas...  | LUNAS             | Janji Bayar                 |

Gambar 16. Detail Data Visit Collection

## F. PEMELIHARAAN SISTEM

### F.1. PROSEDUR PEMBARUAN DATA BULANAN (UPDATE DATASET)

Mengingat aplikasi menggunakan *dataset* yang harus diperbarui setiap pergantian periode/bulan, administrator dapat memilih salah satu dari dua metode berikut untuk memastikan *dashboard* menampilkan data terbaru:

#### a. Metode 1: Mengganti Tautan Spreadsheet pada Kode Program

- 1) Buat Google Spreadsheet baru yang berisi data untuk bulan berjalan.
- 2) Dapatkan tautan akses (URL) publik dari Spreadsheet tersebut.
- 3) Buka *source code* aplikasi (file `index.html`) dan ganti tautan lama dengan tautan yang baru pada masing-masing inisialisasi kelas modul (misal: `class ModuleCaring`).
- 4) Tautan baru yang dimasukkan ke dalam kode wajib menggunakan parameter format ekspor CSV. Pastikan bagian akhir tautan berformat: `export?format=csv&gid=[ID SHEET]`.

#### b. Metode 2: Menggunakan Spreadsheet Utama

Metode ini lebih efisien dan aman karena tidak memerlukan modifikasi pada *source code* aplikasi setiap bulannya.

- 1) Tautan Spreadsheet yang sudah tertanam di dalam kode program saat ini dibiarkan tetap. File tersebut bertindak sebagai Spreadsheet Utama.
- 2) Saat periode berganti, cadangkan (backup) seluruh data dari bulan sebelumnya dengan menyalinnya ke fail Spreadsheet baru sebagai arsip historis.
- 3) Hapus data lama di Spreadsheet Utama, lalu tempel (*paste*) data baru untuk bulan berjalan.
- 4) Aplikasi akan secara otomatis membaca data bulan terbaru tersebut saat pengguna menekan tombol *Refresh* di dalam aplikasi, tanpa perlu adanya intervensi pada kode program.



## **F.2. DAFTAR DATASET (SPREADSHEET) YANG DIGUNAKAN**

### **a. Caring Data C3MR**

- 1) Sheet 'Data Caring' sebagai sumber data Master Data Caring.
- 2) Sheet 'VISIT PRANPC AR' sebagai sumber data Visit Collection.

### **b. C3MR Egbis Sulbagsel**

- 1) Sheet 'MASTER C3MR SULBAGSEL' sebagai sumber data Master C3MR.

### **c. Billper Egbis Sulbagsel**

- 1) Sheet 'MASTER BILPER' sebagai sumber data Master Billper.

### **d. PRANPC Egbis Sulbagsel**

- 1) Sheet 'MASTER PRANPC' sebagai sumber data Master PRANPC.

### **e. Non Pots Sulbagsel**

- 1) Sheet 'MASTER DATA NONPOTS' sebagai sumber data Dashboard Non-POTS dan Performa AM.