lintasarta

PREMIUM CONNECTION

EDISI 26 - September 2012

INDEX

8 FOCUS
Microbanking Dukung Penguatan Ekonomi Nasional

Tingkatkan Kapasitas Produksi Migas Tahun 2012

Lintasarta Raih Corporate Image Award 2012

lintasarta
Innovative Information Communications Solutions

Lintasarta Raih *Corporate Image Award 2012* untuk Kategori Perusahaan *Data Communication*

Hasil survei yang dilakukan majalah *Bloomberg Business Week* bekerjasama dengan *Frontier Consulting Group* belum lama ini terhadap lebih dari 200 perusahaan, telah menjaring beberapa perusahaan yang berhasil meraih penghargaan *Corporate Image Award 2012* dengan kategori yang berbeda-beda.

Salah satu perusahaan yang berhasil meraih penghargaan *Corporate Image Award 2012* dengan kategori *"Data Communication"* diraih oleh PT Aplikanusa Lintasarta (Lintasarta).

Lintasarta terpilih untuk menerima penghargaan IMAC (*The Indonesia's Most Admired Companies*) *Award* 2012 menurut CEO *Frontier Consulting Group,* Handi Irawan, karena Lintasarta merupakan salah satu perusahaan komunikasi data yang terbaik di Indonesia berdasarkan survei yang dilakukan oleh *frontier* terhadap empat kelompok responden yang terdiri dari 240 jurnalis, 240 investor, 320 kalangan manajemen (*middle up to high level executives*) dan dari 1.680 publik.

Sementara pengukuran *Corporate Image* menurut Handi menggunakan empat dimensi yang terdiri dari *Quality, Performance, Responsibility,* dan *Attractiveness*. Sedangkan, dimensi *Quality* terdiri dari empat atribut, yaitu perhatian terhadap konsumen tinggi, produk dan jasa berkualitas tinggi, sebagai perusahaan yang dapat dipercaya serta merupakan perusahaan yang inovatif.

Penyerahan penghargaan diberikan oleh *CEO Frontier Consulting Group,* Handi Irawan, didampingi David S. Simatupang, Pemimpin Redaksi *Bloomberg Business Week Magazine*, dan diterima oleh *President Director* PT Aplikanusa Lintasarta, Samsriyono Nugroho, di Hotel Mulia Senayan, Jakarta Selatan.

CORPORATE IMAGE AWARD 2012
INDONESIA'S MOST ADMIRED COMPANIES

PT Aplikanusa Lintasarta
Menara Thamrin 12th Floor
Jl. MH Thamrin Kav. 3
Jakarta 10250
Indonesia
T +6221 230 2347
F +6221 230 3883
E info@lintasarta.co.id
www.lintasarta.net

lintasarta

Momen untuk Menjadi Lebih Baik

Pada tengah tahun 2012 ini, keberkahan sudah melingkupi Lintasarta. Sebuah penghargaan bergengsi, Corporate Image Award untuk kategori The Best Data Commication berhasil diraih. Sebuah penghargaan buah pelayanan terbaik tanpa henti kepada konsumen.

Penghargaan ini, menjadi modal penting bagi Lintasarta untuk merambah sektor industri lain, khususnya yang berkaitan dengan natural resources. Setelah mapan di industri perbankan dan keuangan, sudah saatnya memang untuk Lintasarta mengembangkan sayap, tentu dengan perhitungan matang.

Alasan itu yang membuat kami menyampaikan *update* informasi di rubrik Fokus perihal industri perminyakan dan batu bara di Indonesia. Informasi ini akan memberikan kita peta besar kedua industri tersebut, mulai hambatan, tantangan, peluang dan tentu potensinya yang luar biasa.

Untuk industri perbankan, kami menyoroti soal IT *outsource* dan microbanking yang terus berkembang. Perkembangan microbanking ini harus didukung oleh teknologi yang tidak hanya memudahkan bank, tetapi juga bagi nasabahnya. Salah satu yang dikembangkan adalah mobil kas dan Mobile V-SAT.

Pada rubrik profile, kami memperkenalkan kepada pembaca dua sosok baru di Lintasarta, President Commissioner Lintasarta Romeo Rissal yang akan berbagi soal cita-cita, mimpi dan jalan bagaimana Indonesia menjadi pemimpin dalam bidang ICT. Sementara Corporate Service Director Nana Supriana banyak berbagi soal sikap pelayanan terbaik yang harus jadi semangat utama.

Selama berhubungan dengan stakeholder dan para klien, kami pasti tidak luput dari segala dosa dan salah. Maka itu, pada kesempatan ini, saya mewakili jajaran Direksi dan segenap karyawan Lintasarta mengucapkan Selamat Hari Raya Idul Fitri, Mohon Maaf Lahir dan Batin. Semoga momen suci ini bisa menjadi awal indah untuk menjadi lebih baik lagi.

Salam Redaksi.

Dido Priadi
Data Com Director
PT Aplikanusa Lintasarta

CONTENT

11 IT Dukung Peningkatan Efisiensi Industri Migas

15 IT Dukung Peningkatan Efisiensi Industri Migas

29 CORPORATE IMAGE AWARD

Editorial Note

3 Momen untuk Menjadi Lebih Baik

Focus

6 Ketika Micro Banking Jadi Sekoci penyelamat
8 Pembiayaan UMKM Lebih Menguntungkan
9 Layanan Terbaik Mobile VSAT untuk Micro Banking
10 IT Dukung Peningkatan Efisiensi Industri Migas Nasional
12 Mendukung Industri Migas Nasional Melalui Pemanfaatan ICT

Invasion

14 Meningkatkan Efisiensi Perusahaan Melalui Managed Branch
17 Berkomitmen Tingkatkan Layanan Kepada Nasabah

Profile

18 Menjaga Konsekuensi Menjadi Nomor Satu
20 Menuju Service Exellent

Industry

22 Moment Industri Tambang untuk Berkonsolidasi

Potrait

24 Mengawal Jembatan yang Makin Penting
26 Tantangan Tim IT Perbankan Makin Besar

Strategy

29 Corporate Image Award Modal untuk Lebarkan Sayap

32 **Event**

34 **CSR**

Pelindung:
Board of Directors

Penasehat:
Dido Priadi

Penanggung Jawab/Pengarah:
Herry Waldi Wilmar
Lista Dewi

Redaktur Pelaksana:
Indarto Setiawan

Tim Redaksi:
Sonik Primiarti
Dody Indrawijaya
Budi Wiyono
Nita Wahyuni
Aryani Kusumadewi
Ryo Naldho
Wira Lilia KPN

MAILBOX

Wahyu, Semarang

Apakah Lintasarta memiliki coverage layanan di daerah Purwokerto?

Terima kasih Pak Wahyu, sampai saat ini Lintasarta telah memiliki coverage layanan di 43 kota di Indonesia, salah satunya adalah di Purwokerto. Mohon mencantumkan nama perusahaan serta nomor telepon yang bisa dihubungi agar Tim kami dapat menghubungi Bapak untuk informasi lebih lanjut. Atau Pak Wahyu dapat menghubungi kami di Lintasarta Information Center di 021-2302347.

Hendra, Ternate

Saat ini saya tinggal di Ternate. Apakah Lintasarta memiliki solusi layanan internet menggunakan akses VSAT?

Terimakasih Pak Hendra atas pertanyaannya. Lintasarta memiliki solusi layanan internet dengan menggunakan akses VSAT yang dapat menjangkau daerah terpencil (*remote area*) sekalipun di seluruh Indonesia. Akses VSAT untuk layanan internet Lintasarta juga dapat menjangkau Ternate, tempat bapak Hendra tinggal. Mohon mencantumkan nama perusahaan serta nomor telepon yang bisa dihubungi agar Tim kami dapat menghubungi Bapak untuk informasi lebih lanjut. Atau Pak Hendra dapat menghubungi kami di Lintasarta Information Center di021-2302347.

Robert, Jakarta

Lokasi Data Center Lintasarta dimana saja? Apa saja keunggulannya?

Terimakasih Pak Robert, saat ini Lintasarta telah memiliki Data Center di Jatiluhur, Jakarta, dan Bandung dan akan terus berkembang ke kota-kota lainnya.

Keunggulan layanan Lintasarta Data Center adalah:

- Lintasarta sebagai penyedia jaringan komunikasi data sehingga memungkinkan pelanggan data center /DRC sekaligus berlangganan jaringan komunikasi datanya. Sehingga memudahkan pelanggan dalam implementasi Data Center/DRC maupun BCP Perusahaan.
- Dengan berlangganan data center /DRC dan jaringan komunikasi data ke Lintasarta otomatis pelanggan mendapatkan Single-Point-of-Contact untuk end-to-end fasilitas data center /DRCnya.
- Pelanggan bisa melakukan efisiensi biaya pada jaringan komunikasi datanya karena data center/DRCnya berada dicloud jaringan komunikasi data Lintasarta.
- Data center / DRC Lintasarta menyediakan Meet-Me-Room (MMR), interconnection room untuk mengakomodir kebutuhan pelanggan yang membutuhkan back up jaringan dari provider lain.
- Pelanggan tidak perlu mengeluarkan CAPEX (Investasi) untuk membangun sebuah fasilitas Data Center/DRC dengan standar internasional.
- Pelanggan tidak perlu menyediakan SDM Khusus untuk mengelola Infrastruktur Data Center.
- Ditangani SDM Berkompeten
- Lintasarta memberikan jaminan mutu karena telah dilengkapi dengan standarisasi ISO 9001:2008 Quality Management Systems.

Mohon mencantumkan nama perusahaan serta nomor telepon yang bisa dihubungi agar Tim kami dapat menghubungi Bapak untuk informasi lebih lanjut mengenai layanan Data Center kami. Atau Pak Robert dapat menghubungi kami di Lintasarta Information Center di 021-2302347.

Ketika **Micro Banking** Jadi Sekoci penyelamat

Ryan Kiryanto
Pengamat Perbankan

Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) telah menjadi tulang punggung perekonomian nasional. Jenis usaha tersebut selama ini terbukti tahan dari berbagai guncangan perekonomian.

Lihat saja pada krisis moneter 1998, UMKM terbukti tahan dari berbagai goncangan ekonomi, ketika pada saat yang bersangkutan pelaku usaha korporasi banyak yang gulung tikar akibat melonjaknya nilai tukar rupiah terhadap Dolar AS saat itu.

Hal inilah yang lantas menjadi bukti, betapa pelaku bisnis ini sangat tahan terhadap berbagai guncangan ekonomi. Sekaligus, menjadi salah satu penyelamat perekonomian Indonesia ketika krisis melanda lebih dari satu dasawarsa silam.

Di sisi lain, segmen usaha UMKM memiliki multiplier effect yang cukup besar bagi sektor riil di Tanah Air.

Dalam hal serapan tenaga kerja, sektor UMKM tercatat mampu menyerap tenaga kerja yang signifikan, meskipun tenaga kerja yang diserap masuk kategori informal. Dengan sebaran yang sangat luas dan jumlah yang cukup banyak, sektor UMKM bisa mempekerjakan masyarakat dari kota hingga pelosok desa.

Sementara itu terkait dengan suplai arus barang, keberadaan sektor ini mampu menggerakkan sektor bisnis pelaku UMKM yang lain karena ada mata rantai yang saling berhubungan antara satu pelaku usaha dengan pelaku usaha yang lain.

Seperti halnya pelaku usaha UMKM yang bergerak di bidang makanan, permintaan bahan baku akan mendorong pelaku UMKM lain yang menyediakan bahan baku utama pembuatan makanan memiliki pasar sebagai penyuplai kepada pelaku usaha tersebut.

Hal inilah yang menjadikan UMKM memiliki efek berganda yang sangat besar, dan menjadi mesin perekonomian nasional.

Berangkat dari kondisi inilah, banyak perbankan yang akhirnya tergiur untuk menggarap segmen kredit untuk UMKM (micro banking). Selain multiplier effect yang cukup besar, ketahanan pelaku usaha terhadap UMKM menjadi pertimbangan tersendiri bagi perbankan.

Hal ini lantaran potensi terjadinya kredit macet di pelaku usaha UMKM relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan pelaku usaha korporasi.

//Sekoci Penyelamat//

Dalam kondisi perekonomian global yang sedang suram seperti saat ini, secara tidak langsung juga berimbas kepada kinerja berbagai korporasi besar di Indonesia, karena penurunan ekspor.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan nilai ekspor Indonesia pada Juni 2012 sebesar US$ 15,36 miliar atau turun hingga 8,70% jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya US$ 16,8 miliar. Angka ini bahkan turun hingga 16,44% apabila dibandingkan dengan ekspor pada periode sama tahun lalu.

Kondisi ini tentunya menjadi pertimbangan tersendiri bagi perbankan untuk terus menyalurkan kepada pelaku usaha korporasi yang penjualannya tergantung dengan pasar ekspor.

Sementara itu terkait dengan kredit konsumsi, potensi terjadinya perlambatan juga mulai terjadi seiring dengan pemberlakuan uang muka (down payment/ DP) minimal untuk kredit konsumsi, terutama bagi pembelian kendaraan serta kepemilikan rumah.

Ketika segmen kredit korporasi dan konsumsi menunjukkan gejala yang kurang menguntungkan, masuk ke segmen micro banking adalah pilihan tepat bagi perbankan untuk memaksimalkan kinerjanya.

Sebagaimana diketahui, pasar dalam negeri Indonesia yang tetap tumbuh seiring dengan pertumbuhan ekonomi di level 6,4% membuat pelaku usaha yang sepenuhnya tergantung pada pasar domestik sangat menikmati kondisi ini.

Salah satu pelaku usaha tersebut tentunya adalah UMKM. Besarnya pertumbuhan industri ini sangat terasa. Dari data Bank Indonesia terlihat pertumbuhan kredit UMKM semester I tahun 2012 mencapai Rp 506,2 triliun atau tumbuh 21,21% dari semester I tahun 2011.

Di sisi lain, penetrasi kredit ini juga masih rendah, karena belum banyak pelaku usaha UMKM yang mengakses fasilitas kredit ini. dipastikan, segmen micro banking adalah salah satu segmen yang sangat potensial untuk dikembangkan perbankan ke depannya.

Sekaligus, hal itu juga menantang industri perbankan untuk lebih berperan dalam mendorong pertumbuhan sektor riil di Indonesia.

Pengamat perbankan Ryan Kiryanto menilai perkembangan micro banking di Indonesia cukup pesat. Ini dipicu oleh besarnya pasar dan besarnya kebutuhan kelompok masyarakat terhadap layanan micro banking. "Ini lantaran sekitar 40% dari penduduk Indonesia yang sekitar 240 juta jiwa belum terlayani oleh bank-bank umum komersial sehingga mereka itu menjadi target sasaran yang potensial untuk lembaga keuangan dan perbankan yang memiliki unit micro finance," ujar Ryan, pengamat Perbankan yang saat ini juga menjabat sebagai Vice President Investor & Public Relation BNI.

Besarnya pasar ini tidak hanya menjadi satu-satunya kelebihan micro banking di Indonesia. Ryan yang juga ekonom Bank BNI ini menyebut standar operasional yang sederhana dan *customer friendly*, serta persyaratan tidak berbelit-belit seperti perbankan komersial pada umumnya menjadi kelebihan lainnya.

Bagi bank komersial yang ingin terjun ke sektor micro banking atau mengembangkan sektor micro banking, Ryan menyebut empat hal yang harus diperhatikan. Pertama, persiapkan SDM yang sesuai dengan nature atau karakter bisnis micro banking.

Sifat atau karakter dari bisnis micro banking ini adalah padat karya sehingga biaya tenaga kerjanya cukup besar. Kedua, siapkan perangkat teknologi (termasuk komputerisasi dan teknologi informasi) yang mampu mendukung pengelolaan bisnis micro banking. Ketiga, siapkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen micro banking. Keempat, sediakan modal tambahan untuk kebutuhan investasi seperti untuk (membuka kantor cabang, pembelian perangkat teknologi, mendidik karyawan, penelitian dan pengembangan).

Ryan menekankan pentingnya soal teknologi, terutama IT berkenaan dengan upaya mengembangkan micro banking. Ini berkaitan dengan luasnya cakupan layanan secara geografis pada micro banking. Dia menyebut membuka kantor cabang atau outlet adalah investasi yang *cost*-nya mahal.

Sayangnya, Ryan menilai penggunaan IT di micro banking belum optimal. Untuk memenuhi kebutuhan di masa depan, Ryan menyebutkan biaya untuk memanfatkan IT harus disediakan atau menjadi perhatian penting. Ketersediaan IT yang baik akan dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan micro banking sesuai dengan preferensi nasabahnya. "Intinya, jangan terlalu berhemat untuk investasi di IT karena ini akan memampukan pengelolaan yang lebih efektif dan efisien," tuturnya.

Photo by: Baihaki - kontan.co.id

Andri Sabardi
Kadiv Pembiayaan Mikro BSM

Pembiayaan UMKM Lebih Menguntungkan

Small but beautiful, itulah gambaran yang tepat untuk mengilustrasikan segmen kredit usaha menengah, kecil dan mikro (UMKM). Meskipun nilainya kecil, namun segmen kredit tersebut memiliki nilai tambah yang cukup besar. Tak hanya bagi nasabah yang menerimanya, namun juga bagi bank yang menyalurkannya.

Itulah setidaknya yang menjadi dasar PT Bank Syariah Mandiri (BSM), yang terus konsisten menggarap segmen kredit mikro. Sejak didirikan pada tahun 1999, bank syariah terbesar di Indonesia dari sisi aset ini memilih UMKM sebagai basis usahanya.

Kepala Divisi Pembiayaan Kecil, Mikro dan Program BSM Andri Vendredi Sabardi mengatakan dipilihnya UMKM sebagai segmen pasar utama bank ini karena BSM memiliki misi untuk mengembangkan segmen usaha kecil dan mikro, karena segmen ini punya *multiplier effect* yang luas.

"Di bank syariah, kami memiliki filosofi harus bisa menyejahterakan umat. Itu tujuannya. Salah satu caranya kami mempercayakan penyaluran dana ke segmen-segmen bawah, seperti usaha kecil dan mikro. Karena mereka bisa menghidupi banyak orang," ujarnya.

Porsi kredit untuk UMKM di BSM saat ini mencapai 72% dan sisanya sebesar 28% adalah kredit untuk segmen korporasi. Kondisi ini berbeda ketika bank ini baru berdiri, di mana 70% berupa kredit korporasi dan kredit UMKM hanya menempati porsi 30%.

Sementara itu, total dana yang telah disalurkan kepada segmen usaha kecil dan mikro (di luar segmen menengah) mencapai Rp7,5 triliun per Juli. BSM mencatat jumlah debitur untuk segmen ini telah mencapai 90.000 nasabah dengan tingkat pembiayaan bermasalah (*non performing finance*/ NPF) hanya di kisaran 1,9%.

"Penyaluran kredit terbesar masih ke sektor perdagangan. Debitur kami mulai dari perorangan, kelompok, hingga ke koperasi," ujarnya.

Segmen UMKM memang lebih menguntungkan apabila dibandingkan segmen kredit lainnya seperti halnya kredit ke korporasi dan kredit konsumsi.

Dari sisi bagi hasil, kredit yang disalurkan ke segmen UMKM jelas memiliki yield yang lebih tinggi. Menurut Andri, rata-rata tingkat bagi hasil untuk kredit ini antara 12% hingga 28% per tahun. Apabila dihitung flat setahun, tingkat bagi hasil untuk debitur UMKM antara 7% hingga 15% per tahun.

Pelaku usaha UMKM juga terkenal tahan banting. Krisis moneter 1998 yang pernah melanda Indonesia ternyata tidak terlalu banyak berpengaruh kepada sektor usaha ini. Terbukti, pelaku usaha UMKM tetap eksis dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.

Kondisi ini berbeda dengan segmen korporasi yang tingkat bagi hasilnya jauh di bawah UMKM, yang saat ini sudah berada di bawah 10%.

"Selain itu, risiko kredit ke segmen UMKM menyebar, karena debiturnya banyak. Sehingga apabila ada satu debitur bermasalah, hal itu tidak menyebabkan penyaluran kredit semuanya bermasalah. Berbeda dengan kredit korporasi, ketika satu perusahaan bermasalah, dana yang cukup besar yang disalurkan ke perusahaan tersebut bermasalah semua," ujarnya.

Untuk mendukung layanan micro banking ini, BSM memiliki dua mekanisme, yaitu penyaluran langsung dan tidak langsung.

Penyaluran langsung dilakukan melalui cabang sendiri, yang hingga Maret 2012 memiliki 693 cabang. Untuk yang tidak langsung, BSM menjalin kemitraan dengan berbagai BPR, BMT, serta koperasi di berbagai daerah.

"Untuk itu, kami juga memaksimalkan penggunaan IT, yang salah satunya untuk keperluan collecting melalui telecollecting," ujarnya.

BSM juga mengembangkan layanan ini menggunakan Mobile VSAT. Untuk dapat menjangkau hingga ke lokasi remote area yang relatif tidak mudah dijangkau.

Layanan Terbaik Mobile VSAT untuk Micro Banking

Salah satu bentuk layanan yang diberikan Lintasarta kepada sektor perbankan dalam menunjang micro banking adalah mobile VSAT.

Sebagaimana namanya, layanan ini disediakan Lintasarta bagi industri perbankan yang ingin menjangkau customer di wilayah-wilayah yang tidak bisa dijangkau oleh layanan cabang.

Selain itu, layanan Mobile VSAT juga bisa digunakan untuk menunjang kegiatan promosi perbankan seperti halnya pameran, serta kegiatan perbankan lainnya yang sifatnya berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain.

Head of Product Management Lintasarta Wuri Yulianto mengatakan layanan yang diberikan ini berupa mobil berikut antena satelit, sehingga layanan perbankan bisa dilakukan di berbagai tempat.

Mobile VSAT juga memungkinkan bank membawa ATM-nya berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain.

"Jika perbankan ingin memberikan layanan perbankan di desa, layanan Mobile VSAT ini sangat cocok. Apalagi, cara mengoperasikan fasilitas layanan ini cukup mudah, sehingga teller bisa mengoperasikannya sendiri tanpa bantuan teknisi," ujarnya.

Sebagai salah satu layanan terbaik dari Lintasarta, Mobile VSAT memang didesain untuk mempermudah layanan perbankan, tanpa harus meninggalkan kehandalan koneksi satelit. Mudah dalam hal ini adalah karyawan bank bisa mengaktifkan sendiri berbagai perangkat Mobile VSAT dengan hanya menekan tombol.

"Sehingga ketika mobil kas berhenti di desa atau alun-alun kota, teller atau staf lainnya tinggal tekan tombol, dan antena bisa langsung mengarah ke posisi satelit atau *auto pointing*. Ketika mobilnya jalan, antena akan menutup lagi," lanjutnya.

Mobile VSAT Lintasarta mengusung berbagai kapasitas bandwidth yang bisa disesuaikan dengan layanan, mulai dengan bandwidth 64 Kbps hingga 128 Kbps dengan diameter antena 1,2 meter. Kapasitas tersebut cukup untuk men-*support* 1-2 unit ATM berjalan.

Akan tetapi, jika layanan perbankan yang ingin diberikan lebih komplit lagi, pelanggan bisa menggunakan Mobile VSAT dengan kapasitas yang lebih besar, dengan diameter antena hingga 1,8 meter.

Handal dan Praktis

Bagi industri perbankan, koneksi data menjadi sangat vital, dan layanan akan terganggu jika terjadi *down time*. Akan tetapi, layanan Mobile VSAT Lintasarta ini terbukti cukup handal sehingga selama ini terbukti mampu memberikan support bagi industri perbankan yang masuk dalam kategori industri *high regulated*.

Salah satu yang menjadi kunci keberhasilan Mobile VSAT dalam mendukung industri perbankan adalah penggunaan satelit Palapa milik Indosat dan satelit Telkom. Hal ini karena *foot print* dua satelit tersebut didesain khusus untuk wilayah Indonesia.

"Kekuatan sinyal dua satelit itu didesain untuk Indonesia, sehingga pas digunakan dan paling baik."

Keuntungan lainnya adalah local support yang luas di seluruh Indonesia. Saat ini beberapa Bank Nasional dan Bank Pembangunan Daerah juga sudah menggunakan Mobile VSAT untuk kebutuhan Mobile Cash dan micro banking.

Wuri Yulianto
Head of Product Management Lintasarta

IT Dukung Peningkatan Efisiensi Industri Migas Nasional

Seiring dengan besarnya permintaan energi dari dalam negeri, industri migas dituntut untuk bisa mencapai target-target yang ditetapkan oleh pemerintah, yang dalam hal ini adalah target produksi.

Sebagaimana diketahui, produksi minyak nasional dalam negeri pada beberapa tahun terakhir ini memang cenderung terus menurun. Hingga akhir semester I/ 2012 produksi minyak nasional berada di kisaran 852.000 barel per hari, atau di bawah target APBN 2012 yaitu 930.000 barel per hari.

Praktisi perminyakan dan Mantan Deputi Badan Pengatur Hulu Migas (BP Migas) periode 2002-2009, Eddy Purwanto menyatakan pada dasarnya penurunan produksi migas disebabkan oleh cadangan yang semakin menipis, terutama karena laju penemuan cadangan baru hasil eksplorasi tidak seimbang dengan laju eksploitasi.

Sebelum krisis, porsi untuk kegiatan eksplorasi berkisar sekitar 25% hingga 30%. Akan tetapi selepas krisis ekonomi tahun 1998, rasio anggaran biaya dan investasi migas di Indonesia di wilayah kerja eksploitasi menunjukkan perubahan pola yang drastis, yang dalam hal ini tinggal 5% dari total anggaran migas di Indonesia.

Jumlah itu tentu saja jauh dari porsi biaya dan investasi untuk kegiatan pengembangan dan produksi yang mencapai 86%.

"Sejak merosotnya portofolio eksplorasi, cadangan dan produksi minyak Indonesia cenderung merosot terus. Produksi gas belakangan memang naik namun sayang cadangannya juga menurun," ujarnya.

Menurut Eddy, kondisi itu menyebabkan terjadinya defisit yang semakin hari semakin melebar sehingga otomatis produksi juga akan semakin menurun. Apabila hal itu terus dibiarkan, ketergantungan terhadap impor minyak akan semakin tinggi sehingga akan melemahkan ketahanan nasional, karena Indonesia akan semakin rentan terhadap krisis energi.

Salah satu yang bisa ditempuh adalah dengan memperbaiki lingkungan usaha di sektor migas, sehingga bisa mendatangkan lebih banyak lagi agar dapat mengundang lebih banyak lagi investor hulu migas guna mengatasi terkurasnya cadangan migas nasional.

Eddy memaparkan, salah satu hal yang juga harus dipenuhi oleh perusahaan yang melakukan eksplorasi di Indonesia adalah efisiensi. Selama ini, ada sejumlah perusahaan migas yang dinilai kurang efisien, sehingga tidak mampu mencapai target yang telah ditentukan.

"Sebagai contoh, statistik menunjukkan dari tahun 2002 hingga 2008, perusahaan migas yang berhasil memenuhi kewajiban kontrak untuk melaksanakan komitmen seperti pengeboran eksplorasi, survei seismic dan lainnya hanya 28 persen, sisanya dengan berbagai alasan tidak sanggup memenuhi komitmen sesuai kontrak," lanjutnya.

Beberapa hal yang menyebabkan terjadinya kendala memenuhi target itu adalah masalah internal perusahaan, sehingga kegiatan operasional yang dilaksanakan tidak bisa efisien.

Bagaimanapun, sejarah perkembangan IT dan industri migas tidak bisa dipisahkan, karena keduanya saling terkait. Sifat dasar industri migas adalah padat modal, padat teknologi dan padat risiko.

Dengan demikian, dari awal industri migas memang sangat membutuhkan dukungan IT yang memadai.

"Tren kedepan operasi perminyakan akan lebih bergeser ke arah yang lebih *remote* atau *frontier*, satu sumur pemboran bisa menghabiskan dana lebih dari USD 100 juta sehingga lebih memerlukan kecepatan dan akurasi informasi, kecepatan pengolahan data, dan kecepatan pengambilan keputusan dari tingkat lokal hingga kantor pusat," tuturnya.

Di Indonesia, industri migas yang beroperasi membutuhkan dukungan IT, yang sejalan dengan perkembangan teknologi perminyakan global. Efisiensi operasi perminyakan dari mulai kegiatan survei, eksplorasi, eksploitasi, produksi, transportasi hingga pemasaran sangat tergantung dari dukungan IT.

Dengan demikian, pengembangan teknologi IT diharapkan dapat bersinergi dengan teknologi perminyakan dari hulu hingga hilir.

"Tanpa dukungan IT sulit mengharapkan industri perminyakan dapat berkembang menjadi lebih efisien," pungkasnya.

Eddy mengungkapkan salah satu yang bisa dilakukan untuk meningkatkan efisiensi bagi perusahaan migas adalah dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi (IT).

Eddy Purwanto
Praktisi Perminyakan dan Mantan Deputi Badan Pengatur Hulu Migas (BP Migas)

Mendukung Industri Migas Nasional Melalui **Pemanfaatan ICT**

Sebagai industri yang padat modal dan padat karya, industri migas memerlukan support IT yang menyeluruh dalam proses bisnisnya. Tanpa adanya dukungan tersebut, sulit bagi industri migas untuk bisa menjalankan bisnisnya secara optimal.

Komunikasi data telah menjadi satu kebutuhan yang belakangan ini menjadi sangat penting bagi industri migas nasional, baik untuk kegiatan bisnis di wilayah upstream (hulu) hingga downstream atau hilir.

Di wilayah upstream, komunikasi data diperlukan untuk mengontrol berbagai kegiatan produksi di remote area, seperti halnya kegiatan pengeboran hingga yang terkait dengan keuangan.

Sementara itu di wilayah downstream, hal ini terkait dengan kontrol pada kegiatan shipping atau pengiriman minyak dari lokasi pengeboran. Dengan kontrol itu, kondisi volume minyak bisa dipantau sepanjang proses pengiriman.

Channel Manager Lintasarta Paulus Bimo Samudro menuturkan layanan VSAT yang disediakan Lintasarta bagi perusahaan migas memungkinkan perusahaan di sektor ini melakukan kontrol/monitor kegiatan operasi di lapangan, lalu lintas data, hingga teleconference secara maksimal.

Pengalaman menangani ICT di *banking industry* selama bertahun-tahun dengan *mission critical application* menjadikan Lintasarta cukup mumpuni menangani bidang industri lain yang regulasinya tak seketat di perbankan.

"Ada banyak solusi yang bisa kami sediakan untuk mendukung industri migas. Salah satu yang kami sediakan adalah layanan VSAT bagi industri ini, baik untuk kegiatan di onshore maupun di offshore," ujarnya.

Menurutnya, layanan VSAT menjadi begitu penting bagi industri migas, mengingat kegiatan eksplorasi dan eksploitasinya banyak dilakukan di wilayah terpencil atau remote.

"Kalau masih memungkinkan, komunikasi data di perusahaan migas bisa menggunakan jaringan fiber optic, BWA, maupun wireless. Namun selama ini, kegiatan operasional perusahaan migas banyak dilakukan di wilayah terpencil," lanjutnya.

"Layanan VSAT Lintasarta juga didukung oleh satelit Palapa milik Indosat dan satelit milik Telkom. Dua satelit tersebut memang dirancang untuk di wilayah Indonesia," ujarnya.

Photo by: Google

VSAT Gyro

Salah satu layanan yang juga disediakan oleh Lintasarta adalah VSAT Gyro. Layanan ini disediakan Lintasarta seiring dengan tren eksplorasi migas di wilayah laut dalam, terutama di wilayah Indonesia bagian timur.

Berbeda dengan VSAT yang digunakan di daerah eksplorasi onshore, VSAT Gyro bisa menyesuaikan secara otomatis ke arah posisi satelit tanpa harus mengarahkan secara manual. Jenis layanan ini cocok dipakai untuk kegiatan eksplorasi dan eksploitasi migas di lepas pantai.

Sejauh ini Lintasarta telah menyediakan layanan VSAT Gyro untuk wilayah operasi Jawa dan Sumatera. Meskipun demikian, Lintasarta juga telah siap apabila harus melayani kegiatan di laut dalam yang ada di wilayah Indonesia bagian timur.

Guna mendukung layanan VSAT bagi industri migas, Lintasarta juga melatih para teknisi untuk menghadapi kondisi darurat.

Baginda PH Simbolon Vice President CAM Resource & Partnerships, mengatakan seluruh teknisi yang bertanggung jawab untuk layanan migas seluruhnya telah mendapatkan sertifikasi keamanan dan keselamatan dalam industri migas.

"Ini merupakan compliment kami bagi pelanggan, bahwa teknisi kami pun juga telah memiliki sertifikasi keamanan dan keselamatan yang sesuai dengan industri migas," ujarnya.

Meningkatkan Efisiensi Perusahaan Melalui **Managed Branch**

Artono Hadisanto
Lintasarta General Manager VAS Commerce

Dengan semakin kompleks dan beragamnya kegiatan usaha Bank dan semakin tingginya tingkat persaingan di pasar keuangan, Bank dituntut untuk berkonsentrasi pada kegiatan dan pekerjaan-pekerjaan pokoknya. Untuk itu, apabila diperlukan Bank dapat melakukan alih daya atau menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan penunjangnya kepada pihak lain.

Dalam melakukan alih daya, Bank perlu memperhatikan risiko yang dapat timbul dari pelaksanaan alih daya, antara lain risiko operasional, risiko kepatuhan, risiko hukum dan risiko reputasi. Oleh karena itu, Bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang memadai atas pelaksanaan alih daya.

Penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko atas pelaksanaan alih daya oleh Bank mencakup: pertama, melakukan analisis dan penilaian Perusahaan Penyedia Jasa (PPJ) dengan baik untuk memastikan bahwa PPJ yang dipilih memiliki kinerja keuangan dan reputasi yang baik, sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta pengalaman yang memadai agar pekerjaan yang dialihdayakan dapat dilaksanakan dengan baik.

Kedua, menyusun perjanjian alih daya dengan PPJ sesuai dengan cakupan minimum perjanjian yang dipersyaratkan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai prinsip kehati-hatian bagi Bank Umum yang melakukan penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain,

Ketiga menerapkan manajemen risiko secara efektif atas pelaksanaan alih daya, termasuk melaksanakan pengawasan berkala atas pelaksanaan pekerjaan oleh PPJ dan melakukan tindakan perbaikan secara dini dan efektif atas permasalahan yang timbul, Keempat memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan kelima melakukan upaya-upaya dalam rangka memberikan perlindungan hak dan kepentingan nasabah.

Pelaksanaan alih daya tidak menghilangkan tanggung jawab Bank dalam memberikan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah atas pelaksanaan pekerjaan yang dialihdayakan kepada PPJ. Oleh karena itu, Bank wajib memastikan bahwa kualitas dan tata cara pelaksanaan pekerjaan yang dialihdayakan sesuai dengan ukuran dan standar yang ditetapkan dalam perjanjian, antara lain dengan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan oleh PPJ secara berkala dan melakukan langkah-langkah perbaikan dengan segera dan efektif atas permasalahan yang teridentifikasi, sehingga pelaksanaan pekerjaan tetap berjalan dengan baik dan kepentingan nasabah terlindungi.

Pengendalian Loan

Salah satu key performance indikator sebuah Bank adalah Non Performing Loan (NPL). Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No: 13/3/PBI/2011 tentang Penetapan Status dan Tindak Lanjut Pengawasan Bank ditetapkan bahwa rasio kredit atau pembiayaan bermasalah (non performing loan/financing) secara netto lebih dari 5% (lima persen) dari total kredit atau total pembiayaan; dimana yang dimaksud dengan kredit atau pembiayaan bermasalah adalah apabila memiliki kualitas kurang lancar, diragukan dan macet sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai kualitas aktiva Bank.

Mengendalikan kredit atau pembiayaan menjadi suatu tantangan tersendiri bagi sebuah Bank, terutama Bank yang sedang tumbuh pesat. Di satu sisi dituntut untuk pertumbuhan bisnis yang tinggi, namun disisi lain dituntut untuk menjaga stabilitas keuangannya. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh sebuah Bank yaitu, preventif dan korektif. Langkah-langkah preventif dapat dilakukan dengan melakukan komunikasi yang intensif dengan para debitur sebagai langkah awal pendeteksian potensi masalah sehingga tidakan korektif bisa diminimalisir.

Dalam layanan ini, Lintasarta akan mengelola infrastruktur pelanggan end to end di berbagai cabang bank. Fasilitas yang disediakan bisa mencakup LAN (local area network), PABX, printer, faksimile, PC (baik hardware maupun software-nya) hingga kamera CCTV.

Efisiensi Operasional

Dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 13/25/PBI/2011 yang berlaku mulai 9 Desember 2011 disebutkan pekerjaan dari perbankan yang bisa dilakukan melalui alih daya adalah kegiatan-kegiatan yang menunjang operasional usaha. Bank tentunya harus tetap menjaga efisiensi agar mampu bersaing dengan bank lain, sekaligus bisa memaksimalkan margin keuntungan.

Kegiatan itu antara lain manajemen sumber daya manusia, internal audit, manajemen risiko, teknologi informasi, dan logistik. Dengan cara tersebut, sebuah bank bisa tetap fokus menjalankan bisnis intinya, tanpa harus direpotkan oleh urusan-urusan lain yang tidak menjadi kompetensinya.

Dengan melakukan alih daya teknologi informasi, perbankan bisa meningkatkan efisiensi perusahaan. Mengalihkan belanja modal menjadi belanja operasional, sehingga bank dapat mengurangi resiko dan tidak perlu lagi melakukan perawatan terhadap aset teknologi informasi tersebut.

Menurut survei yang dilakukan European Outsourcing Survey & Ernst Young (2011) diketahui layanan teknologi informasi yang paling besar dialihdayakan oleh berbagai perusahaan adalah manajemen perangkat lunak dan perangkat keras (software & hardware services), menempati porsi 42%. Sedangkan posisi kedua diduduki oleh layanan untuk manajemen jaringan & server (network & server management) sebesar 41%, serta yang terakhir adalah manajemen telekomunikasi (telecommunication management) sebesar 25%.

Lintasarta

Dengan berpengalaman dalam membangun infrastruktur informasi teknologi dan komunikasi selama beberapa dekade. Begitu banyak nasabah dan dana yang dikelola oleh bank membuat teknologi informasi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari industri perbankan. Lintasarta siap membantu program alih daya pada industri Perbankan untuk mendapat solusi untuk sistem yang terintegrasi dengan tingkat keamanan yang tinggi dan pengawasan terhadap aliran antar-cabang komunikasi data dan transaksi. Ruang untuk inovasi di bidang perbankan dan lembaga keuangan yang lebih luas dengan dukungan teknologi yang mudah digunakan dan keamanan data pelanggan Lintasarta.

General Manager, VAS Commerce Lintasarta Artono Hadisanto mengatakan, dengan melakukan alih daya teknologi informasi, untuk kegiatan penunjang inti-perbankan, perbankan dapat memanfaatkan jasa yang sudah disediakan oleh Lintasarta sebagai PPJ. Selain mengalihkan belanja modal menjadi belanja operasional, manfaat lainnya adalah bisa menghindarkan perbankan dari risiko perkembangan teknologi beserta pemeliharaannya. Sebagaimana diketahui, teknologi begitu cepat berkembang, sehingga perangkat IT yang dibeli hari ini bisa saja ketinggalan jaman hanya berselang beberapa waktu saja.

Lintasarta juga dapat membantu Perbankan dalam mengendalikan Kredit atau Pembiayaan dengan teknologi Contact Center. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan dengan pemanfaatan teknologi ini, yaitu memberikan pelayanan yang terpusat dan terkendali, mengantisipasi tindakan nasabah, mengkonversi keluhan menjadi peluang, mengenal nasabah lebih jauh dengan melakukan komunikasi, memberikan informasi secara cepat dan akurat dan lain sebagainya. Bank tidak perlu melakukan investasi, cukup hanya bermitra dengan Lintasarta untuk mendapatkan pelayanan ini dengan konsep *pay-as-you-use*

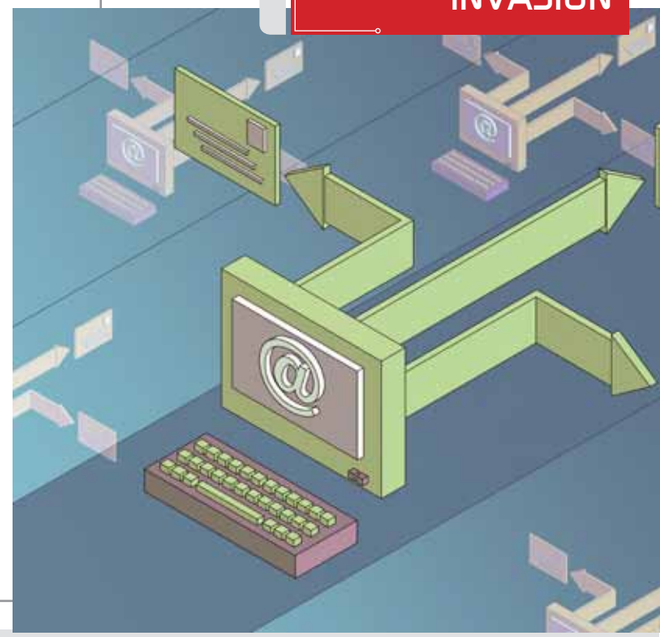
Artono menambahkan, Bank tidak perlu lagi melakukan investasi di bidang teknologi informasi, Lintasarta dengan jasa Managed Servicenya dapat membantu Bank dalam melakukan fungsi alih daya dibidang operasi teknologi informasi, dengan demikian karyawan Bank dibidang ini, dapat dikembangkan dibidang pengembangan teknologi informasi dan inti perbankannya sehingga bila diukur produktifitas karyawannya akan naik.

Artono lebih jauh menambahkan, untuk pengembangan cabang perbankan, Lintasarta dapat membantu dan mengelola infrastruktur pelanggan end-to-end. Jasa yang disediakan bisa mencakup solusi untuk WAN, LAN, PABX, hingga CCTV. Begitu pula dengan Personal Computer (hardware & software), Lintasarta dapat membantu Bank dalam penerapkan konsep Green Computing. Pasalnya, jika bank menyediakan sendiri keperluan teknologi informasinya di cabang, mereka harus mempersiapkan banyak hal, seperti Personal Computer, Antivirus, Switch, Proactive monitoring, SDM, hingga biaya pelatihan SDM itu sendiri. "Melakukan alih daya dengan Lintasarta, Bank tidak perlu lagi mengelola sendiri jaringan di cabang-cabangnya, cukup bermitra Lintasarta, maka kami akan siap memberikan pelayanan dan dukungan sesuai dengan SLA" ujar Artono

Lintasarta menyadari bahwa dalam kondisi persaingan industri yang semakin ketat, perbankan dituntut untuk selalu memaksimalkan kinerja bisnis utamanya. Untuk itu, Lintasarta hadir, memberikan solusi dan dukungan yang terbaik bagi perbankan dalam menjalankan bisnisnya menjadi lebih baik dan lebih efisien.

Bank Nagari

Berkomitmen Tingkatkan Layanan Kepada Nasabah



Perbankan adalah salah satu industri yang masuk kategori *highly regulated*. Setiap kegiatan bisnisnya, prinsip kehati-hatian menjadi satu hal yang harus mendapatkan prioritas.

Guna menjalankan prinsip kehati-hatian tersebut, penggunaan teknologi informasi (IT) menjadi bagian yang tak terpisahkan bagi industri perbankan. Namun, agar tetap fokus dengan bisnis utamanya, Bank banyak yang memilih untuk melakukan outsource layanan IT kepada perusahaan lain.

Selain meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, langkah tersebut juga mampu menopang tingkat efisiensi operasional sebuah bank.

Adalah Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat atau dikenal dengan Bank Nagari, yang menyadari semakin pentingnya keberadaan IT dalam menopang industri perbankan. Untuk itu, bank ini telah menggunakan layanan IT dari Lintasarta agar perseroan tetap bisa fokus dengan bisnis intinya.

Direktur Umum Bank Nagari Amrel Amir mengungkapkan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah adalah salah satu komitmen dari perusahaan. Untuk itu, keberadaan IT menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam kegiatan bisnis bank ini.

"Yang jelas, untuk keperluan *core banking* itu sudah pasti menggunakan IT, dan di luar itu kami terus mengembangkannya," ujarnya mengawali pembicaraan.

Menurutnya, Bank Nagari saat ini terus membangun sistem IT perbankan agar layanan yang diberikan kepada nasabah terus meningkat tanpa harus meninggalkan prinsip kehati-hatian.

Untuk itu, perusahaan ini menggandeng vendor yang terpercaya untuk menyediakan layanan IT, yang memungkinkan kegiatan perbankan bisa berjalan lancar.

"Kami menggunakan layanan IT dari Lintasarta. Tak hanya untuk komunikasi data perbankan, kami menggunakan IT juga untuk hal-hal lain, seperti halnya manajemen risiko. Intinya kami sudah menggunakan IT untuk memperoleh nilai tambah bagi perusahaan," lanjutnya.

Dari sisi bisnis bank inti (core banking), Bank Nagari memanfaatkan IT untuk berbagai hal yang menyangkut bisnis utamanya, yaitu data nasabah hingga lalu lintas data keuangan lainnya.

Selain menggunakan jasa komunikasi data dari Lintasarta, Bank yang sahamnya dimiliki oleh Pemprov dan Pemkab/ Pemkot se-Sumatra Barat ini juga mengimplementasikan layanan Managed Anti Virus dari Lintasarta. Dimana Lintasarta membantu pengelolaan Anti Virus dari Bank Nagari.

Dengan semakin kompetitifnya iklim industri keuangan, sebuah Bank mau tak mau harus tetap fokus kepada bisnis intinya, dan menyerahkan urusan di luar core bisnisnya kepada pihak lain yang lebih berpengalaman.

Lintasarta selalu siap membantu industri perbankan untuk tetap fokus kepada bisnis utamanya, agar mampu memenangkan persaingan.

Amrel Amir
Direktur Umum Bank Nagari

Romeo Rissal
President Commissioner Lintasarta

Menjaga Konsekuensi Menjadi Nomor 1

Lintasarta telah dinilai sebagai penyedia jasa Information and Communication Technology (ICT) nomor satu di Indonesia. Penilaian yang harus diwaspadai oleh seluruh komponen Lintasarta karena memiliki konsekuensi yang tidak kecil dan tidak mudah.

Makna menjadi nomor satu di bidang ICT, bagi Komisaris Utama Lintasarta DR. Romeo Rissal P. A. adalah rasa bangga karena bisa memberikan kontribusi yang berarti dan bermakna bagi bangsa dan negara. "Ekonomi yang bagus, pemerintah yang bagus, sulit dicapai suatu negara tanpa ICT yang bagus. Sangat bangga sekali jadi nomor satu," katanya.

Dalam pandangan Doktor Management Science dari George Washington University ini, ICT makin hari semakin penting bagi semua lapisan. Kehidupan harian masyarakat kini tidak bisa dilepaskan dari ICT. Itu membuat ICT sangat pontensial untuk berkembang.

Perkembangan itu, tegas lelaki kelahiran Bukittinggi 19 April harus bisa diikuti jika tidak ingin tertinggal. Dia mencontohkan, dalam dua tahun ke depan, akan mulai diberlakukan Single Asean Market. Sesama negara Asean bisa berdagang dengan mudah tanpa ada hambatan yang berarti.

"Itu harus dicermati. Single Asean Market itu pasti membutuhkan ICT agar bisa berjalan dengan baik, seperti bagaimana transaksinya nanti akan berlangsung. Ini harus kita siapkan. Ini peluang kita," tuturnya.

Bagaimana mengikuti perkembangan dan membaca peluang agar predikat nomor satu itu masih terjaga memiliki konsekuensi yang mesti disadari. Mantan Ketua Perhimpunan Mahasiswa Indonesia di AS (Permias) 1985-1987 itu menyebutkan tiga hal penting.

Pertama Lintasarta harus berada paling depan dalam ICT. Ini bisa dilakukan dengan melayani masyarakat dan para kliennya dengan produk-produk yang unggul, produk-produk yang mempunyai nilai tambah tinggi. Kedua, memberikan pelayanan kepada semua yang terlibat dengan Lintasarta dengan paripurna, tidak setengah-setengah dan tidak main-main. "Dan yang ketiga adalah dengan mengembangkan bagian research and development (R&D)," jelasnya.

Mantan Direktur Bank Indonesia (BI) Sumatera Barat ini memaparkan, untuk membangun R&D yang bagus, Lintasarta fokus pada produk-produk yang memiliki Value Added Service (nilai tambah) yang tinggi. Lintasarta juga harus jeli melihat kebutuhan yang berkembang di masyarakat dan mencoba memenuhi kebutuhan itu. Tak kalah penting, harus memahami kebutuhan dan persoalan klien sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi kepada para klien.

"Lintasarta sudah bergerak ke arah sana. Produk kita punya Value Added Service tinggi, seperti e-health, produk paling baru kami karena ada kebutuhan di bidang kesehatan," jelasnya.

Selain itu, Lintasarta, papar dia, juga harus terus mengembangkan produk-produk yang didorong oleh sebuah teknologi baru (technology driven). Dia mencontohkan banyak produk yang dihasilkan Lintasarta, dengan berkembangnya teknologi cloud computing.

Mimpi Jadi Bangsa **Pemimpin**

Hanya saja, untuk urusan teknologi, terutama untuk menjadi pembuat teknologi baru, atau penentu tren teknologi baru, Indonesia, tukas Romeo, masih tertinggal. Indonesia masih menjadi, sebut dia, follower alias pengikut,.

"Letih juga rasanya melihat Indonesia menjadi pengikut (follower) hampir di semua bidang. Harus ada terobosan baru agar Indonesia bisa menjadi pemimpin (leader)," tegasnya. "Kita punya semua syarat untuk jadi leader," sambungnya.

Peluang untuk jadi leader di bidang ICT, kata dia, sangat terbuka. Hanya, menurut dia, kepedulian negara dibutuhkan jika bangsa ini ingin menjadi leader dalam bidang ICT. "Tidak ada negara yang jadi leader di suatu bidang hanya karena peran swasta. Harus keduanya, peran negara dan swasta," kata Romeo yang pecinta sepak bola ini.

Menjadi leader di bidang ICT disebutnya dimotori oleh Lintasarta yang kini sudah menjadi penyedia jasa ICT nomor satu di Indonesia.

"Tetapi kita harus bersinergi, bermitra, membangun semangat partnership dengan para kompetitor kita di bidang ICT. Kompetisi itu tidak hanya membuat kita harus bersaing, tetapi bisa juga bersinergi untuk kemajuan," paparnya.

Harapan dia, Lintasarta, Indosat dan Artajasa yang berada dalam satu grup, bisa menjadi sebuah university ICT. Ketiganya bisa saling bersinergi dan menjadi tempat bagi SDM-SDM andal ICT dibentuk dan terus dikembangkan potensinya.

Menuju Service Excellent

Nana Supriatna
Corporate Service Director

Tempat baru selalu memiliki persoalan baru, tantangan baru dan berbeda dari tempat sebelumnya. Tetapi tidak itu saja. Tempat baru juga menjanjikan harapan baru untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Begitulah situasi yang kini terjadi pada Nana Supriana, Corporate Service Director Lintasarta, yang sebelumnya menjabat sebagai Direktur Internasional Bank Indonesia (BI). "Saya baru di posisi ini. Jadi, saya harus belajar cepat untuk mapping segala persoalan dan kelebihan di Lintasarta," kata Nana yang kelahiran 3 Juli di Kuningan ini.

Lulusan S2 Southern Illinois University jurusan moneter ini mengaku ada perbedaan cukup besar antara dunia perbankan yang digelutinya hampir 31 tahun dengan dunia penyedia jasa teknologi informasi yang digelutinya sekarang. Pecinta fotografi ini menyebutkan, ketika di BI, dia mengurusi hal yang bersifat makro, seperti menjaga kestabilan moneter atau melakukan pengawasan terhadap bank. Saat itu, yang utama, kata dia adalah bagaimana semua program yang ditetapkan berjalan lancar tanpa memusingkan anggaran.

Sementara di Lintasarta, Nana bergelut dengan urusan yang mikro. Tetap dia harus punya program yang jelas dan harus berjalan. "Perbedaannya, program itu harus berjalan dengan anggaran yang efisien. Tidak itu saja, saya juga harus mampu memberikan keuntungan," paparnya lalu tersenyum.

Meski perbedaan seperti dari kutub ke kutub, Nana mengaku tidak terlalu kaget karena telah memiliki persiapan dan pengalaman sebelumnya. Sebelum ke Lintasarta, Nana adalah Komisaris Utama Bank Jabar Banten (BJB) Syariah di mana dia mengurusi hal-hal mikro. Selain itu, Nana menyebut bahwa munculnya Lintasarta tidak lepas dari booming industri perbankan pada 1988.

Ketika itu, banyak Bank yang membutuhkan otomatisasi laporan keuangan. Kebutuhan ini memunculkan industri jasa data, jaringan dan teknologi informasi yang baik. Pentingnya industri jasa data, jaringan dan teknologi informasi dirasakan sekali oleh Nana sehingga dia tahu standar apa yang harus ada dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang itu, seperti Lintasarta.

Juru Masak

Penyuka golf ini punya gambaran menarik atas tugas Corporate Service Director Lintasarta. "Saya ini layaknya juru masak dari dapurnya Lintasarta. Saya harus menyiapkan segala kebutuhan internal Lintasarta dengan yang terbaik, excellent," tuturnya.

Excellent menjadi kata kunci bagi Nana. Untuk memberikan layanan yang terbaik bagi para klien Lintasarta, syaratnya adalah bagaimana memberikan pelayanan internal di Lintasarta dengan excellent juga.

Dalam sektor SDM, excellent itu disebutkan mantan Kepala BI New York bahwa setiap karyawan Lintasarta harus mengetahui dan memahami perkembangan teknologi informasi terkini. Apalagi dengan perkembangan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat, SDM Lintasarta tidak boleh tertinggal dalam hal pengetahuan atau knowledge. Itu bisa dilakukan dengan melakukan training atau pelatihan yang tepat bagi karyawan Lintasarta.

"Bagaimana Lintasarta bisa memberikan jasa pelayanan teknologi informasi yang excellent jika pengetahuan mereka tertinggal? Permintaan pasar harus bisa dipenuhi, apalagi persaingan makin ketat," katanya.

Untuk bidang procurement, Nana menjabarkan bagaimana memenuhi permintaan para user dengan cepat, tanpa delay, tanpa cacat dengan kualitas yang prima. Lalu dalam finance adalah bagaimana membuat kondisi keuangan yang baik Keuangan yang baik akan sangat menguntungkan bagi seluruh stakeholder.

Penyuka segala jenis musik ini paham, bahwa memberikan service excellent adalah hal yang mudah dikatakan tetapi sulit untuk dijalankan dan diterapkan. Tetapi dia yakin bahwa itu bisa dicapai. Nana menegaskan, dirinya berharap semua karyawan di Lintasarta bisa mencapai itu dengan mulai mengubah pola pikir dan tindakan bahwa untuk memberikan service excellent bagi para klien harus dimulai dengan memberikan service yang excellent bagi internal Lintasarta.

Momen Industri Tambang untuk Berkonsolidasi

Siapa sangka, batu bara menjadi komoditas yang sangat menjanjikan seiring dengan geliat perekonomian di Asia, yang dimotori India dan China.

Akan tetapi, krisis global yang lambat laun berpengaruh terhadap kegiatan ekspor China dan India turut menekan permintaan batubara di pasar ekspor. Lantas, masihkah komoditas ini memiliki masa depan?

Pada era'70 dan '80-an, industri pertambangan batubara seolah mati suri ketika demand terhadap komoditas ini tidak terlalu. Bahkan hingga dekade 2.000-an batubara belum menunjukkan tanda-tanda booming, meskipun India dan China sudah mulai menunjukkan tanda-tanda sebagai konsumen batu bara terbesar.

Ketua Divisi Sumber Daya Alam Ikatan Ahli Geologi Indonesia (IAGI) Singgih Widagdo menuturkan pasar batubara mulai elastis ketika memasuki tahun 2008, seiring pertumbuhan ekonomi di China dan India, sehingga mendorong permintaan energi yang cukup besar.

Pada tahun tersebut, kenaikan harga batu bara di atas pertumbuhan yang dicatat pada tahun-tahun sebelumnya.

"Pada tahun-tahun sebelumnya, rata-rata kenaikan harga hanya berada di level 2% hingga 3%. Tahu-tahu pada 2008 lonjakan harganya sangat signifikan. Semula banyak pihak yang menduga bahwa kenaikan itu disebabkan faktor alam. Namun ternyata tidak," ujarnya.

Melejitnya harga batubara bertahan setidaknya hingga 3 tahun, sebelum krisis yang terjadi di Eropa dan Amerika berimbas ke kawasan Asia. Mesin-mesin pertumbuhan ekonomi global mau tak mau tersendat akibat kondisi perekonomian global, dan muaranya adalah berkurangnya konsumsi energi di India dan China.

Ya, masa-masa keemasan batubara mulai meredup seiring kondisi perekonomian global yang tidak menentu. Harga penjualan batubara akhirnya jatuh di kisaran US$ 90 per ton dari sebelumnya yang sempat menembus hingga di atas US$110 per ton.

Malang bagi industri pertambangan batubara di Indonesia. Ketika harga batubara di pasar internasional jatuh, pasar domestik belum siap untuk menampung produksi perusahaan tambang nasional.

Sejauh ini, rata-rata konsumsi batubara domestik berada di kisaran 82 juta ton per tahun. Sementara itu, produksi batubara nasional telah melejit hingga mencapai sekitar 370 juta ton per tahun.

"Memang kondisi seperti ini tidak terelakkan. Seharusnya, pemerintah sebelumnya telah membentuk pasar domestik batubara, sehingga ada tempat untuk menjual komoditas tersebut ketika pasar ekspor turun," ujar Singgih.

Menurutnya, pasar batubara juga semakin "terjepit" dengan kebijakan pemerintah yang memberikan insentif bagi penggunaan energi yang terbarukan (*renewable energy*).

Sebagaimana diketahui, PLN harus membeli listrik dari pembangkit dengan harga yang jauh lebih tinggi ketimbang listrik yang dihasilkan dari PLTU berbahan bakar batubara. Belum lagi, harga listrik dari PLTU harus dinegosiasikan antara pihak penjual dan pembeli, yang dalam hal ini PLN.

Momen Konsolidasi

Dengan kondisi yang seperti itu, menurut Singgih, industri batubara nasional mau tak mau harus melakukan penyiasatan. Salah satunya adalah dengan melakukan konsolidasi di antara perusahaan-perusahaan yang ada.

Konsolidasi itu dilakukan juga seiring dengan pergeseran paradigma investasi di perusahaan batubara. Saat booming komoditas batubara, paradigma investasi yang muncul adalah *short term* atau jangka pendek. Namun dalam kondisi lesu seperti saat ini, investasi harus dilakukan dalam jangka panjang atau *long term*.

"Agar tetap menguntungkan, harus ada konsolidasi dalam industri pertambangan batu bara. Artinya, dengan konsolidasi itu investasi dijalankan untuk jangka panjang dan agar perusahaan menjadi jauh lebih efisien," ujarnya.

Dalam konsolidasi tersebut, bisa saja pemerintah bisa menentukan batasan mana perusahaan yang harus berkonsolidasi, dan mana yang tidak perlu.

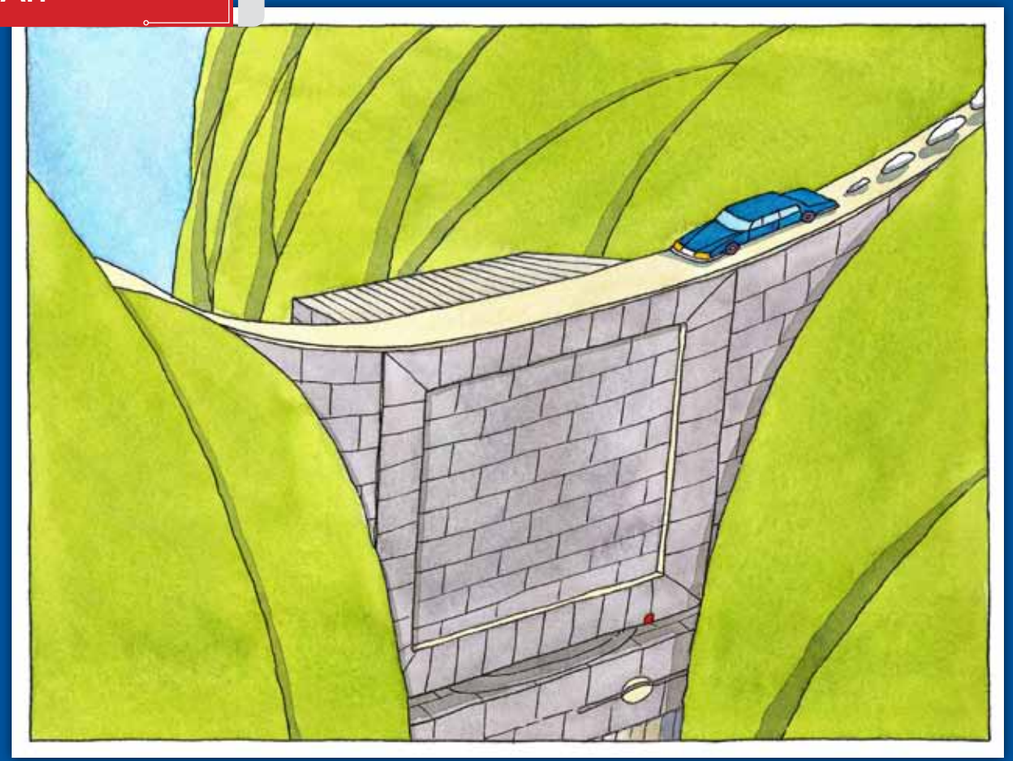
"Misalnya berdasarkan produksinya, nanti perusahaan yang kecil dan produksinya terbatas, harus melakukan konsolidasi," ujarnya.

Konsolidasi antar perusahaan merupakan salah satu opsi yang bisa diambil guna meningkatkan efisiensi. Di luar itu, perusahaan juga bisa meningkatkan efisiensinya dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi.

Bagaimanapun, perusahaan tambang yang berada di lokasi remote sangat membutuhkan jaringan IT untuk mendukung kegiatan operasionalnya.

"Memang tak dipungkiri, saat ini IT menjadi bagian yang tak terpisahkan dari industri pertambangan. Keberadaan IT bisa membantu perusahaan tambang dalam menghadapi kondisi pasar yang saat ini kurang menguntungkan," paparnya.

Singgih Widagdo
Presiden Asosiasi Masyarakat Batubara Indonesia/Ketua Divisi Sumber Daya Alam Ikatan Ahli Geologi Indonesia (IAGI)



Mengawal Jembatan yang Makin Penting

"Peran IT dalam bisnis makin penting. Maka, orang-orang yang bergerak di bidang ini harus terus mengembangkan diri."

General Manager IT Ace Hardware Indonesia Suharno Tan menyebutkan, peran utama IT dalam perusahaan adalah bagaimana membuat segenap stakeholder bisa bekerja dalam satu infrastruktur. "IT kini menjadi semacam jembatan atau penghubung antara satu bagian atau divisi dengan divisi atau bagian lainnya," katanya. Dalam kondisi itu, maka IT menjadi bidang yang makin kritikal, makin memiliki peran yang penting. "Saya kira semua bidang itu penting, memiliki nilai masing-masing. Tetapi dengan perkembangan sekarang, IT harus mendapatkan perhatian lebih dari pada sebelumnya," tuturnya.

Bergabung di Ace Hardware sejak 2006 lalu, Suharno menyebut kini IT diharapkan bisa memberikan solusi-solusi bermanfaat untuk perusahaan, mempercepat dan mempermudah proses kerja, mampu meningkatkan produktivitas kerja. Semua itu yang membuatnya selalu bersemangat dan antusias untuk bekerja. "Kita selalu dihadapkan untuk mampu membuat solusi dari persoalan-persoalan yang ada. Ini yang membuat saya antusias untuk berangkat bekerja," akunya.

Suharno menambahkan, selain peran yang makin strategis, teknologi IT kini berkembang sangat cepat atau memiliki *life cycle* yang pendek. Itu harus membuat orang-orang yang bergerak di bidang IT harus dinamis, terus belajar. "Jika kita tidak mengikuti, bisa jadi user lebih pintar dari kita," tuturnya.

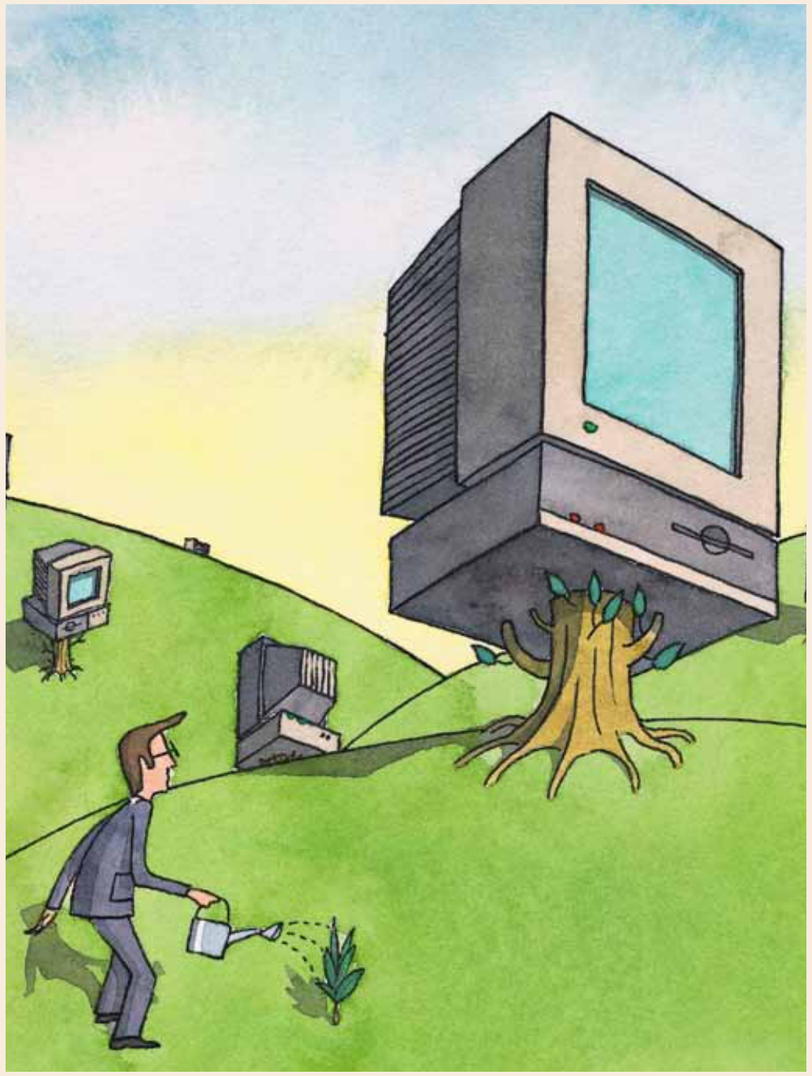
Selain memberi keharusan untuk terus belajar, teknologi IT yang berubah juga menjadi tantangan tersendiri bagi para penanggung jawab IT di sebuah perusahaan. Hampir tidak mungkin sebuah infrastruktur IT di sebuah perusahaan diubah seiring munculnya teknologi baru. Terlalu banyak hal yang terlibat dalam sebuah infrastruktur IT di sebuah perusahaan sehingga jika cepat diubah akan mempengaruhi keseimbangan perusahaan.

"Maka itu, kita harus tahu apa yang kita butuhkan dari teknologi IT. Atau apa yang bisa kita optimalkan dari sebuah teknologi IT. Kalau itu kita ketahui, kita tidak perlu terlalu gusar dengan teknologi IT yang cepat berubah itu," ucapnya.

Bagi Suharno, prinsipnya dalam bekerja yang membuatnya hingga berada dalam posisi seperti ini adalah seorang yang bekerja harus memiliki tujuan yang diyakini dan memiliki mindset yang benar. Selain itu, terus membangun sikap positif. Sikap ini penting agar perubahan bisa terus didorong dan tidak takut pada perubahan. Sementara yang terakhir adalah terus bersikap pro aktif. Sikap ini penting terkait dengan upaya untuk mencari solusi atas persoalan-persoalan yang ada.

Suharno mengaku tidak memiliki target dalam kerjanya, semuanya dia biarkan mengalir seperti air. Dia hanya terus berusaha melakukan yang terbaik setiap harinya saat melakukan pekerjaannya. "Mengalir saja, kasih yang terbaik. Kalau selalu ditarget, nanti malah stres," terangnya lalu tersenyum.

Satu hal yang merisaukan dia adalah pemerintah sepertinya tidak memberikan perhatian yang cukup pada dunia IT. Ini bisa dibuktikan dengan kapasitas jaringan Indonesia yang kalah jauh dengan kapasitas jaringan di negara lain yang lebih maju seperti negara tetangga Singapura. Kecilnya kapasitas jaringan ini membuat roda bisnis bergerak lambat, tidak efektif dan efisien. Jika ini diperbaiki, Suharno yakin bisnis Indonesia akan lebih baik dan kompetitif.



Suharno Tan
General Manager IT Ace Hardware

"Bagi orang IT, jangan terlalu resah ketika dipindah ke bagian lain. Itu akan jadi pengalaman penting, karena akan membuka wawasan. Juga akan memberikan kita pengalaman mengalami bidang lain. Ini akan membantu kita saat diminta membangun sistem IT perusahaan," tukasnya.

> "IT yang merupakan bagian tak terpisahkan dalam industri perbankan dituntut untuk selalu bisa memberikan yang terbaik dalam rangka memberikan layanan yang maksimal kepada nasabah."

Proses yang Baik
Memberikan Hasil yang Baik

Janto
Asisten Vice President IT Infrastructure Bank Panin

Cepatnya perubahan di dunia bisnis perbankan menuntut para praktisi teknologi informasi (IT) untuk menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Hal itulah yang setidaknya disadari oleh Asisten Vice President IT Infrastructure Bank Panin, Janto.

"Pada awal saya masuk di Bank Panin, saya adalah salah satu pihak yang menjadi bagian inisiator perubahan di Bank Panin. Namun saat ini kami di tim IT selalu harus siap berubah setiap saat untuk menjawab permintaan yang ada," ujarnya membuka perbincangan.

Apalagi, saat ini industri perbankan berlomba-lomba menyasar segmen ritel yang membutuhkan layanan semaksimal mungkin untuk meraih kepuasan pelanggan.

Menurut Janto, Bank Panin juga mengambil strategi serupa dengan menyasar lebih banyak nasabah ritel ketimbang korporasi.

Krisis pada 1997 menjadi awal perubahan itu, karena segmen korporasi terbukti sangat rentan terhadap goncangan di pasar finansial.

Dalam hal ini, Bank Panin melakukan banyak perubahan transformasi bisnis dari corporate bank ke consumer bank. Sebuah perubahan yang sangat jauh.

Hal ini tidak terlepas dari orientasi bisnis Bank Panin dari yang sebelumnya banyak mengucuri kredit korporasi menjadi bank yang lebih banyak menyasar segmen ritel.

"Hal itu membuat seluruh layanan harus perfect dan banyak. Dulu sebelum krisis jumlah nasabah sedikit, namun sekarang banyak. Permintaan pasar juga cepat berubah. Karena perubahan itu, fungsi IT juga berubah. Kalau dulu lebih ke efisiensi, sekarang menjadi entitas yang harus bisa mengubah bisnis," ujarnya.

Besarnya tantangan yang harus dijawab oleh tim IT Bank Panin, membuat pria yang hobi main basket ini menempuh upaya maksimalisasi tim IT bank ini dengan membentuk IT Region yang dipusatkan di berbagai wilayah.

IT Region itulah yang kemudian bertanggung jawab atas IT yang berada di kantor cabang di bawahnya. Dengan pembagian ini, tim IT bisa berkonsentrasi untuk mengelola berbagai keperluan di sebuah wilayah.

"Karena kalau di-handle tim IT pusat, tentunya tidak bisa maksimal karena jumlah cabang yang saat ini sudah cukup banyak, yaitu sekitar 450 kantor cabang di seluruh Indonesia," ujarnya.

Komandan Tim IT

Boleh dikata, alumni Universitas Atma Jaya jurusan Teknik Elektro ini menjadi "komandan" tim IT Bank Panin, yang mengetahui betul seluk beluk IT di bank nasional tersebut. sehingga tak heran, dia membawahi lima bagian, yaitu IT region, network, enterprise system, server and desktop, environment atau yang berkaitan dengan fasilitas data center.

Besarnya tanggung jawab yang dia emban tidak terlepas dari perjalanan kariernya di Bank Panin. Mulai bergabung pada 1994, Janto menduduki posisi sebagai Assistant Manager. Saat itu Bank Panin sedang memiliki proyek membangun jaringan yang menghubungkan berbagai cabang yang ada. Karena, saat itu Panin belum on line.

Inilah yang menjadi dasar, betapa Janto sangat memahami seluk beluk IT di Bank Panin. Karena, dia salah satu anggota tim yang menginisiasi pemanfaatan IT di bank ini.

Dia berprinsip bahwa proses kerja yang baik pasti akan memberikan hasil yang baik.

Saat ini Janto membawahi sekitar 170 personel yang bertanggung jawab terhadap IT di salah satu bank nasional terbesar ini.

"Inilah yang saya yakini bisa memberikan hasil yang terbaik, dan pemahaman itu saya berikan juga kepada anak buah saya. Apalagi, dalam tuntutan yang semakin banyak seperti saat ini, dibutuhkan sebuah hasil kerja yang baik," pungkasnya.

lintasarta
Innovative Information Communications Solutions

CORPORATE IMAGE AWARD 2012
INDONESIA'S MOST ADMIRED COMPANIES

Support You Anywhere

Our Infrastructures
Connecting more than 19,000 networks
Fiber Optic network in 16 major cities in Indonesia
Networks in more than 200 High Rise Buildings all over Indonesia
Terrestrial coverage in 118 cities in Indonesia
VSAT network coverage in Indonesia, Asia Pacific and Australia

After Sales Service
24 x 7 Customer Support
Local Support in 43 cities in Indonesia
Awarded 2nd Best Champion of Customer Service Championship 2011
Awarded Corporate Image Award for Data Communication Company 2012

PT Aplikanusa Lintasarta
Menara Thamrin 12th Floor
Jl. MH Thamrin Kav. 3
Jakarta 10250
Indonesia

T +6221 230 2347
F +6221 230 3883
E info@lintasarta.co.id
www.lintasarta.net

Corporate Image Award

Modal untuk Lebarkan Sayap

Lintasarta tahun ini kembali mendapatkan perhargaan bergengsi yaitu Corporate Image Award dalam kategori The Best Data Communication. Penghargaan ini adalah bukti apresiasi tinggi buah dari filosofi melayani pelanggan yang tiada henti dan kerja keras Lintasarta.

Penghargaan yang merupakan hasil kerja sama Bloomberg (media bergengsi bertaraf global untuk bisnis) dan Frontier (konsultan marketing bergengsi) ini diberikan kepada perusahaan-perusahaan terbaik berdasarkan kategori bisnis utama mereka.

Presiden Direktur Lintasarta Samsriyono Nugroho mengaku, Lintasarta tidak tahu menahu soal award ini. Tiba-tiba saja dirinya mendapatkan undangan untuk menerima penghargaan ini. "Kita tidak tahu kapan mereka melakukan survei dan sebagainya. Mungkin mereka melakukan survei di kami diam-diam dan juga melakukan survei ke para pelanggan kami. Dan hasilnya, kami menerima penghargaan ini," kata Samsriyono yang energik ini.

Sam, begitu dia biasa disapa, menjelaskan ada empat kategori yang dinilai dalam penghargaan ini, yaitu *quality* (kualitas), *performances* (kinerja), *responsibility* (tanggung jawab

dan *attractiveness* (daya tarik). Masing-masing kategori dijabarkan dalam beberapa item. Dalam quality dibagi menjadi costumer care terkait bagaimana melayani pelanggan dengan baik dan cepat, high quality products merujuk pada produk yang dihasilkan haruslah berkualitas prima, *trustworthiness* perihal sejauh mana kepercayaan yang diberikan pelanggan dan innovativeness adalah apakah semangat dan praktik inovasi ada dalam sebuah perusahaan. "Quality ini banyak berkaitan dengan pelanggan. Mungkin apa yang dilakukan Lintasarta terhadap para pelanggan selama ini sudah meliputi empat hal tersebut dan dinilai baik oleh pemberi award," paparnya.

Untuk kategori performance dijabarkan menjadi dua item yaitu *company growth* (pertumbuhan perusahaan) dan *good management*. Sam menyebut, Lintasarta adalah perusahaan yang keuntungannya terus tumbuh di mana cukup untuk mengembangkan perusahaan. Semua itu, paparnya tidak lepas dari manajemen perusahaan yang baik.

Sedang kategori responsibility (tanggung jawab) terkait dengan lingkungan dan sosial. Kategori tanggung jawab, papar Sam sudah ada dalam bentuk corporate social responsibility (CSR) yang dilakukan oleh Lintasarta. Untuk soal lingkungan, Lintasarta melakukan penananam 100.000 bakau (mangrove) di pesisir Pulau Jawa sementara untuk sosial Lintasarta memberikan penekanan pada soal pendidikan dengan memberikan bantuan pada siswa kurang mampu juga membuatkan infrastruktur ICT di sekolah-sekolah.

Untuk kategori attractiveness lebih pada bagaimana Lintasarta dilihat atau dinilai sebagai tempat kerja idaman. Juga sejauh mana kualitas para staf atau karyawan yang bekerja di Lintasarta. Sam menjelaskan bahwa sejauh ini Lintasarta berusaha untuk menjadi sebuah tempat kerja yang nyaman bagi semua karyawannya. Ini ditunjukkan dengan reward bagi karyawan melalui pemberian gaji dan fasilitas yang cukup. Lintasarta juga memberikan ruang bagi karyawan untuk aktualisasi diri.

Costumer is The King

Sam mengaku bangga dengan penghargaan yang diterima ini. Menurut dia, penghargaan ini sebenarnya milik semua pihak yang terlibat dengan Lintasarta. Setidaknya ada tiga kelompok besar yang terkait dengan penghargaan ini yaitu seluruh

karyawan, direksi, komisaris dan para pemegang saham Lintasarta. "Mereka semua ini yang bekerja keras," katanya. Lalu mitra kerja, adalah semua perusahaan yang telah bekerja sama dengan baik dengan Lintasarta dan yang terakhir adalah para pelanggan.

Pelanggan, mendapatkan perhatian khusus bagi Sam yang sebelum menjadi Presiden Direktur adalah Direktur Niaga Lintasarta. Sam percaya pada kredo klasik bisnis, *costumer is the king*, pelanggan adalah raja. "Kalau konsumen teriak, itu selalu jujur. Teriakan itu *feedback* yang harus kita sikapi dengan positif agar bisa lebih baik," katanya.

Kredo klasik ini, papar Sam menjadi panduan utama Lintasarta. Semua sistem yang ada di Lintasarta, apakah itu berkaitan dengan kinerja, produk yang dihasilkan, atau bagaimana memberikan solusi bagi persoalan, semuanya didasarkan pada bagaimana agar pelanggan merasa raja dan dilayani dengan baik. Kredo ini kemudian secara tidak langsung menjadi standar bagi Lintasarta. "Pelanggan itu sumber semua bisnis. Kalau pelanggan puas, bisnis pasti berkembang," katanya yakin.

Memberikan pelanggan kepuasan tentu saja bukanlah hal yang mudah. Semua harus sadar bahwa diperlukan kesediaan untuk bekerja sedikit lebih banyak dari pada yang seharusnya. Sam menyebut hampir semua teknisi Lintasarta bersedia memberikan bantuan selama mereka memiliki waktu dan tenaga, seperti membersihkan virus komputer di sela membetulkan jaringan atau meminjamkan modem untuk beberapa waktu. "Tetapi, kami juga adalah institusi bisnis. Jika persoalan itu sampai di level tertentu, maka kami memberikan harga yang harus dibayarkan oleh konsumen. Tentu kami memberikan kualitas yang terbaik," tuturnya.

Memberikan pelayanan yang terbaik ke pelanggan, sebut Sam, tidak hanya dilakukan Lintasarta dengan memberikan produk-produk yang memiliki nilai tambah, atau solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Tetapi juga memberikan pelayanan layanan purna jual (*after sales*) yang bagus. Salah satunya dengan cepat merespon semua persoalan dan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Bahkan, Sam meminta para pelanggan Lintasarta tidak sungkan untuk menyebutkan persoalan mereka, keluhan mereka, atau keinginan-keinginan mereka terkait dengan ICT. "Pelanggan yang cerewet itu aset kami untuk terus meningkatkan diri," tuturnya.

Pada akhirnya, memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, jelas Sam, adalah implementasi dari misi Lintasarta, yaitu *to make business easier* (membuat bisnis lebih mudah) bagi para pelanggannya. Mereka tidak perlu memusingkan soal ICT karena semuanya sudah ditangani dengan baik oleh Lintasarta.

Incar Bidang Baru

Dengan semua pencapaian hingga saat ini, Lintasarta mulai mengincar bidang-bidang baru dalam memberikan layanan ICT. Terlebih ICT kini sudah menjadi urat nadi hampir semua bidang bisnis. Selama ini, Lintasarta dikenal dengan kontribusinya di bidang perbankan dan keuangan. "Sejak tahun 2011, kami berusaha untuk masuk ke bidang yang berkaitan dengan natural resources, dan sudah ada yang menjadi klien kami," tutur Sam.

Mengincar bidang baru adalah hal yang tidak terelakkan, karena Lintasarta memiliki segala syarat untuk itu, terutama soal teknologi. Lintasarta mampu menyediakan jaringan ICT yang baik. Kini banyak klien yang meminta dalam jaringan itu dimasukkan juga layanan lain, seperti video conference. "Lintasarta itu umpamanya sudah bikin jalan tol yang bagus, dan kini ada yang minta buatkan bus. Karena kita mampu, ya kita buatkan," paparnya.

Dalam pandangan Sam, tantangan utama untuk bidang baru ini bukanlah teknologi, tetapi bagaimana mencocokkan atau memodifikasi teknologi yang dimiliki Lintasarta dengan kebutuhan para pelanggan atau calon pelanggan. Untuk membaca dan memenuhi kebutuhan ini, papar Sam, Lintasarta membuat *joint planning session*, di mana Lintasarta mengumpulkan perusahaan di bidang-bidang tertentu dan meminta mereka menceritakan persoalan mereka, kebutuhan mereka atau keinginan mereka. Dari pembicaraan itu, kemudian Lintasarta akan membuat dan menawarkan produk layanan yang cocok dengan kebutuhan itu. Juga ada forum pertemuan antar CEO di mana Lintasarta mengundang para top pimpinan untuk bercerita. "Prinsipnya adalah kita harus lebih mendengarkan pelanggan, atau calon pelanggan. *Listen more*. Karena dari situ kita bisa tahu kebutuhan mereka," tutur Sam.

Sam yakin jika Lintasarta konsisten alias istiqamah dengan apa yang dilakukan ini, maka peluang untuk tumbuh menjadi lebih besar dan lebih baik menjadi hal yang tidak terelakkan bagi Lintasarta. Sebagaimana yang diyakininya sejak awal, bahwa sumber semua bisnis adalah pelanggan.

OUR EVENT

DONOR DARAH
2 APRIL 2012

Menkominfo Resmikan Pemakaian Mplik dan Plik di Kabupaten Tanah Datar
12 juli 2012

Peresmian CSR Bantuan Bencana SDN Umbulharjo 2 Yogyakarta
26 APRIL 2012

Lintasarta Banking Business Seminar & BPD Gathering 2012
11 APRIL 2012

Focus Group (Di Grand Swiss-Bel Hotel Medan)
15 Mei 2012

ICT Expo
3-5 MEI 2012

36th IPA Annual Convention & Exhibition 2012
23-25 MEI 2012

Acara Welcome Forum
(Gedung Lintasarta, Jl. Abdullah Lubis No. 59, Medan)
29 Maret 2012

Peresmian CSR - Itsbat Nikah Massal Gratis 2012
30 juni 2012

Pelaksanaan Training Mapoli Raya
(Di PKS Gedong Biara Berlokasi di Aceh Tamiang)
3-4 Mei 2012

Lintasarta Turut Meningkatkan Kesehatan Masyarakat

Sebagai bentuk kepedulian Lintasarta kepada lingkungan dan kesehatan masyarakat, Lintasarta mengadakan program Mandi Cuci Kakus (MCK) Sehat dan Air Bersih. Program ini diberikan kepada 6 lokasi yang memiliki keterbatasan dalam mendapatkan air bersih diantaranya Desa Sumur Batu Kec. Bantar Gebang – Bekasi, Desa Sindang Mulya Kec. Cibarusah – Bekasi, Desa Batu Jaya Kec. Lengah Jaya Muara Gembong – Bekasi, Kampung Cikereteg – Bogor, Cifor Kec. Bubulak – Bogor dan Kampung Cilubang Mekar – Bogor Barat, bulan Ramadhan tahun 2012 ini.

Bentuk kegiatan yang dilaksanakan dalam program ini terdiri dari pembuatan fasilitas Mandi Cuci Kakus (MCK) berupa 2 toilet serbaguna, 1 ruangan cuci dan tempat wudhu, 1 sumur air dan pompa, 1 septick tank dan drainase air bersih dan kotor, serta pemberian layanan kesehatan berupa konsultasi kesehatan, pemeriksaan kesehatan dan pengobatan secara cuma-cuma.

Secara simbolis program ini diresmikan pada Kamis, 5 Juli 2012 di Desa Sumur Batu Kec. Bantar Gebang, Bekasi. Hadir pada acara ini Bpk. Bambang Priantono – Network & Operations Director, Bpk. Nana Supriana – Corporate Service Director, Ibu Lista Dewi – Corporate Secretary General Manager, Ibu Rena Asad – Finance General Manager, Bpk. Herry Waldi W. – Data Com Commerce General Manager, Bpk. Artono Hadisanto – VAS Commerce General Manager, Ibu Sonik Primiarti – Corporate Communications Manager, tokoh masyarakat dan warga Desa Sumur Batu Kec. Bantar Gebang – Bekasi. Pada kesempatan ini tamu undangan berkesempatan untuk melihat lokasi MCK serta melihat kondisi warga sekitar lokasi bantuan.

Melalui kegiatan ini Lintasarta ingin memberikan contoh dan pengetahuan mengenai pentingnya kesehatan kepada masyarakat, salah satunya yaitu dengan adanya sanitasi (MCK) yang baik dan bersih.

Mari bersama-sama kita jaga kebersihan lingkungan dan perilaku hidup sehat karena di dalam tubuh yang sehat terdapat jiwa yang kuat.

lintasarta

VALUE ADDEED SERVICES Solusi Informasi Komunikasi Inofatif

Anda mencari Solusi Data Center yang terpercaya, handal dengan jangkauan yang luas untuk mendukung Perkembangan Bisnis dan dengan biaya yang affordable?

Lintasarta sebagai penyedia layanan komunikasi Data memberikan solusi Lintasarta Data Center dengan pilihan layanan penyewaan dan penyediaan ruang Data Center, berupa:

- Internet Data Center,Manajemen Fasilitas, yang terhubung dengan port internet dengan tiga pilihan layanan yang terdiri dari Hosting, Co-location, dan Virtual Private Server.
- Manajemen Fasilitas, layanan tanpa koneksi internet dan dapat diakses oleh user group tertentu dengan menggunakan jaringan pribadi.
- Disaster Recovery Center (DRC), merupakan layanan sebagai backup untuk melindungi data dan infrastruktur anda jika terjadi bencana alam.

Nikmati kemudahan dan kenyamanan dari Lintasarta Data Center. Karena kami menyediakan total solusi untuk mendukung Data Center, dengan berbagai pilihan jaringan komunikasi Data, layanan konsultasi, kapasitas dan keamanan operasional standar internasional, serta dapat diakses melalui jaringan dengan ketersediaan tinggi, yang dikelola dan dipelihara oleh para ahli yang berpengalaman puluhan tahun.
Informasi lebih lanjut: http://www.lintasarta.net/ProductPage/LintasartaDataCenter/ProductPage12.page

Anda ingin menghemat biaya investasi untuk akuisisi teknologi IT bagi kepentingan bisnis perusahaan, namun tetap memberikan nilai kompetitif bagi perusahaan?
Kini saatnya Perusahaan Anda beralih ke Cloud Computing Services

Lintasarta menyediakan layanan Cloud Computing berupa Private Cloud, Hybrid Cloud, dan Public Cloud.

Saat nya anda memanfaatkan One Stop Shop dengan total solusi dari Lintasarta Cloud Services. Solusi yang mendukung kecepatan dalam proses bisnis Anda yang didukung dengan Solusi Virtual Data Center (DRC) dan Virtual Mesin (Server) dengan model On Demand Services dan Self Services serta memiliki flexibilitas yang tinggi sehingga mampu memenuhi kebutuhan infrastruktur dan pertumbuhan bisnis Anda.

Secure, Affordable, Flexible & Excellent (SAFE) adalah jaminan layanan untuk Lintasarta Cloud Services.

Informasi lebih lanjut:
http://www.lintasarta.net/ProductPage/LintasartaCloudServices/ProductPage13.page

Keterbatasan personel IT dan dana dalam pengelolaan dan pengadaan Software dan Hardware?
Lintasarta Managed LAN adalah solusinya

Lintasarta memberikan pilihan layanan full outsource dimana semua perangkat LAN akan disediakan dan dikelola oleh pihak Lintasarta, atau layanan Managed Only dimana anda cukup menyediakan perangkat LAN nya saja.

Dengan berlangganan Managed Only , anda tidak memerlukan investasi lagi untuk perangkat LAN, focus pada core business, dan anda pun tidak perlu khawatir terhadap sistem peremajaan perangkat LAN.

Ingin info lebih banyak ?
silahkan download materi di: http://eepurl.com/ow4mH

Untuk melengkap Strategy bisnis anda Lintasarta menawarkan
Lintasarta Contact Center

Lintasarta Contact Center merupakan teknologi E-Channel sebagai strategy dalam

- meningkatkan kepuasan pelanggan
- meningkatkan pendapatan baru dengan penghematan biaya yang dapat diwujudkan secara fleksibel untuk berbagai ukuran dan tujuan bisnis Anda

Lintasarta mendukung semua bisnis preses contact center, seperti: sistem customer care, sistem telesales, sistem telecollection dan sistem order processing.

Apakah Anda memerlukan Contact Center untuk 5 seat atau 500 seat, kami akan membantu Anda untuk memulai dengan cepat dan mudah.

Ingin info lebih banyak ?
silahkan download materi di:
http://eepurl.com/ossb1

lintasarta
An Indosat Company

Gema Takbir Berkumandang
Menyambut Hari Kemenangan

Selamat Hari Raya Idul Fitri

1 Syawal 1433 H

Mohon Maaf Lahir Dan Bathin

CORPORATE IMAGE AWARD 2012