



## Penguatan Kinerja Operasional Telkom Witel Suramadu melalui Implementasi Shared Service dan General Support Terintegrasi

Salsabilla Devi Ulfia<sup>1</sup>, Tita Rizky Anaulia<sup>2</sup>,

Fazhabilla Nanda Savitri<sup>3</sup>, Rusdi Hidayat Nugroho<sup>4</sup>

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur <sup>1,2,3,4</sup>

e-mail: 23042010248@student.upnjatim.ac.id

### **Abstract**

*This community service activity aims to analyze the role of Shared Service and General Support as a strategic supporting unit in improving operational performance at PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu. The results indicate that Shared Service and General Support plays a significant role in ensuring operational continuity through administrative management, documentation of operational activities, data processing, and inter-unit coordination. Such support contributes to the creation of more structured, efficient, and well-coordinated workflows, enabling operational units to focus on their core tasks without being burdened by supporting processes. Furthermore, the presence of Shared Service and General Support enhances the effective utilization of time and resources, maintains consistency in the implementation of operational activities, and fosters a more systematic and professional working environment. This community service activity confirms that Shared Service and General Support functions not merely as an administrative unit, but also as a strategic element that makes a tangible contribution to operational efficiency, effectiveness, and overall organizational success, while serving as a foundation for evaluating and strengthening managerial performance at the regional level.*

**Keywords:** Shared Service, General Support, Operational Performance, Work Effectiveness.

### **Abstrak**

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis peran Shared Service and General Support sebagai unit pendukung strategis dalam meningkatkan kinerja operasional di PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa Shared Service and General Support berperan signifikan dalam mendukung kelancaran operasional melalui pengelolaan administrasi, pendokumentasian aktivitas operasional, pengolahan data, serta koordinasi antarunit kerja. Dukungan tersebut menciptakan alur kerja yang lebih terstruktur, efisien, dan terkoordinasi, sehingga unit operasional dapat berfokus pada pelaksanaan tugas inti tanpa terbebani proses pendukung. Keberadaan Shared Service and General Support berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas pemanfaatan waktu dan sumber daya, menjaga konsistensi pelaksanaan kegiatan operasional, serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih sistematis dan profesional. Kegiatan pengabdian ini menegaskan bahwa Shared Service and General Support tidak hanya berfungsi sebagai unit administratif, tetapi juga sebagai elemen strategis yang berkontribusi nyata terhadap efisiensi, kelancaran, dan keberhasilan operasional perusahaan, sekaligus menjadi dasar evaluasi dan penguatan kinerja manajerial di tingkat wilayah.

**Kata Kunci:** Shared Service, General Support, Kinerja Operasional, Efektivitas Kerja.

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat pesat menuntut perusahaan untuk memiliki sistem operasional yang efektif, efisien, dan adaptif terhadap dinamika perubahan teknologi dan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks ini, perusahaan tidak hanya dituntut untuk mengoptimalkan aktivitas operasional inti, tetapi juga memastikan bahwa seluruh fungsi pendukung berjalan secara optimal agar proses bisnis dapat berlangsung secara berkelanjutan. Keberadaan unit pendukung menjadi faktor krusial dalam menjaga stabilitas operasional, meningkatkan produktivitas kerja, serta mendukung pencapaian kinerja perusahaan secara menyeluruh.

Salah satu bentuk pengelolaan fungsi pendukung yang banyak diterapkan dalam organisasi berskala besar adalah konsep Shared Service and General Support. Unit ini berfungsi mengelola berbagai layanan pendukung secara terpusat dengan tujuan meningkatkan efisiensi, standarisasi proses kerja, serta kualitas layanan internal organisasi. Melalui penerapan Shared Service and General Support, perusahaan dapat meminimalkan duplikasi pekerjaan, memperkuat koordinasi antarunit, serta menciptakan alur kerja yang lebih sistematis dan terintegrasi, sehingga kinerja operasional dapat berjalan lebih efektif (Zulferry & Nurlaila, 2024).

PT Telkom Indonesia Tbk sebagai badan usaha milik negara yang bergerak di bidang telekomunikasi dan layanan digital menerapkan struktur organisasi yang memisahkan antara unit operasional inti dan unit pendukung. Pada tingkat wilayah, PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu memiliki unit Shared Service and General Support yang berperan sebagai pendukung operasional. Meskipun tidak terlibat langsung dalam aktivitas penjualan maupun penyediaan layanan kepada pelanggan, unit ini memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional melalui pengelolaan administrasi, pendataan, sistem informasi, serta layanan umum lainnya yang menunjang aktivitas unit operasional.

Keberadaan Shared Service and General Support memiliki nilai strategis dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan. Berbagai studi menunjukkan bahwa fungsi pendukung seperti administrasi, pengelolaan data, serta sistem pendukung lainnya berkontribusi langsung terhadap efektivitas operasional dan pencapaian target organisasi (Zulferry & Nurlaila, 2024). Pengelolaan data yang akurat, terintegrasi, dan terdokumentasi dengan baik menjadi fondasi penting dalam pengambilan keputusan manajerial serta dalam menjaga kelancaran proses kerja di lingkungan perusahaan.

Di PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu, Shared Service and General Support berperan sebagai penghubung antarunit kerja dalam memastikan seluruh proses administrasi dan dukungan operasional berjalan sesuai dengan

standar perusahaan. Dukungan yang diberikan memungkinkan unit operasional untuk menjalankan fungsi utamanya secara lebih fokus, efisien, dan terarah. Oleh karena itu, peran Shared Service and General Support sebagai unit pendukung strategis menjadi aspek penting yang perlu dikaji melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk memahami kontribusinya terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis peran Shared Service and General Support dalam mendukung kinerja operasional di PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu. Hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kontribusi unit pendukung dalam meningkatkan efektivitas operasional serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi penguatan kinerja organisasi di tingkat wilayah.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan program pengabdian ini menggunakan pendekatan partisipatif dan kolaboratif yang menekankan keterlibatan langsung antara tim pengabdian dan unit Shared Service and General Support di PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu. Kegiatan dilaksanakan melalui tahapan persiapan, observasi kebutuhan, pendampingan pelaksanaan, evaluasi, dan penyusunan rekomendasi. Pendekatan ini bertujuan untuk mengoptimalkan peran unit pendukung dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja operasional melalui penguatan koordinasi, perbaikan alur kerja administrasi, serta peningkatan pemanfaatan sumber daya. Metode pengabdian berbasis pendampingan dinilai efektif karena memungkinkan transfer pengetahuan secara langsung, refleksi bersama, serta perbaikan berkelanjutan sesuai kebutuhan organisasi (Mardikanto & Soebiato, 2019).

## **PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Unit Shared Service and General Support**

Unit Shared Service and General Support (SSGS) merupakan bagian strategis dalam struktur organisasi PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu yang berfungsi sebagai pendukung utama kelancaran aktivitas operasional. Unit ini dibentuk untuk mengelola berbagai fungsi pendukung secara terpusat sehingga proses kerja di tingkat wilayah dapat berjalan lebih terstruktur, terkoordinasi, dan efisien. Keberadaan SSGS memungkinkan unit operasional untuk lebih berfokus pada pelaksanaan tugas inti tanpa terbebani oleh urusan administratif dan teknis pendukung.

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian, SSGS menangani beragam aktivitas yang berkaitan dengan administrasi internal, pendokumentasian kegiatan operasional, serta pengelolaan data pendukung.

Aktivitas tersebut dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan sebagai bagian dari upaya menjaga stabilitas dan kelancaran proses kerja di lingkungan Witel Suramadu. Pengelolaan fungsi pendukung yang terstruktur ini berkontribusi dalam menciptakan alur kerja yang lebih sistematis serta meminimalkan potensi hambatan dalam pelaksanaan aktivitas operasional. Selain itu, SSGS juga berperan dalam memastikan bahwa seluruh aktivitas pendukung operasional dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan standar perusahaan. Melalui penerapan prosedur kerja yang telah ditetapkan, unit ini membantu menjaga konsistensi dan kepatuhan terhadap regulasi internal. Hal ini menunjukkan bahwa SSGS tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai pengawas proses pendukung operasional yang berkontribusi terhadap kualitas dan keteraturan kinerja organisasi.

### **Peran Shared Service and General Support dalam Pengelolaan Administrasi dan Data**

Salah satu peran utama SSGS di PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu adalah pengelolaan administrasi dan data pendukung operasional. Selama pelaksanaan kegiatan pengabdian, SSGS terlibat aktif dalam proses pencatatan, pengarsipan, serta pendokumentasian berbagai aktivitas kerja unit operasional. Pengelolaan administrasi yang sistematis membantu memastikan bahwa setiap aktivitas operasional memiliki rekam jejak yang jelas dan dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan. Pemusatan fungsi administrasi melalui konsep shared service terbukti mampu meningkatkan keteraturan proses kerja dan efisiensi administrasi organisasi (Elston, 2020).

Pengelolaan data yang dilakukan oleh SSGS juga berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional. Data yang disusun dan dikelola secara terstruktur memudahkan unit operasional dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, baik untuk kepentingan pelaporan, evaluasi, maupun pengambilan keputusan. Ketersediaan data yang akurat dan terintegrasi mempercepat proses koordinasi antarunit kerja serta mengurangi potensi kesalahan informasi. Peran SSGS dalam pendokumentasian kegiatan operasional turut meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan aktivitas kerja. Dokumentasi yang lengkap dan tertata menjadi dasar dalam penyusunan laporan operasional serta bahan evaluasi kinerja. Dengan demikian, fungsi SSGS dalam pengelolaan administrasi dan data memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas, transparansi, dan profesionalisme proses kerja di lingkungan Witel Suramadu.

### **Peran Shared Service and General Support dalam Koordinasi dan Dukungan Operasional**

SSGS juga memiliki peran penting dalam mendukung koordinasi dan kelancaran operasional antarunit kerja. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa SSGS berfungsi sebagai penghubung dalam alur komunikasi internal, sehingga

informasi terkait kebutuhan operasional dapat disampaikan secara lebih jelas, tepat waktu, dan terkoordinasi. Dukungan koordinatif ini membantu unit operasional menjalankan aktivitas kerja secara lebih terarah dan efisien (Mukti, 2025). Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari, SSGS berperan memastikan bahwa berbagai kebutuhan pendukung operasional, seperti kelengkapan administrasi dan dukungan teknis, dapat terpenuhi sesuai dengan jadwal dan standar yang ditetapkan. Keberadaan unit pendukung yang responsif ini membantu mengurangi hambatan administratif yang berpotensi mengganggu kelancaran aktivitas operasional. Hal tersebut menunjukkan bahwa SSGS berkontribusi langsung dalam menjaga kesinambungan dan stabilitas proses kerja di tingkat wilayah (Simangunsong dan Pertiwi, 2025).

Keterlibatan SSGS dalam koordinasi operasional turut menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis dan terorganisasi antarunit. Dengan adanya unit yang berfungsi sebagai pusat dukungan dan koordinasi, potensi miskomunikasi dapat diminimalkan, sementara efisiensi dan efektivitas kerja dapat ditingkatkan. Kondisi ini berdampak positif terhadap kinerja operasional secara keseluruhan dan memperkuat peran SSGS sebagai elemen strategis dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

#### **Dampak Keberadaan Shared Service and General Support terhadap Efektivitas Kinerja Operasional**

Keberadaan Shared Service and General Support memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas kinerja operasional di PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu. Pembagian peran yang jelas antara unit operasional dan unit pendukung memungkinkan setiap unit menjalankan fungsinya secara optimal sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Unit operasional dapat lebih fokus pada pelaksanaan kegiatan inti, sementara Shared Service and General Support menjalankan fungsi pendukung secara terstruktur dan konsisten. Kondisi ini sejalan dengan temuan Zulferry dan Nurlaila (2024) yang menyatakan bahwa pemisahan fungsi inti dan fungsi pendukung mampu meningkatkan efisiensi kerja serta memperjelas alur tanggung jawab dalam organisasi.

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa dukungan yang diberikan oleh Shared Service and General Support berkontribusi dalam menciptakan alur kerja yang lebih efisien dan terkoordinasi. Pengelolaan administrasi yang tertata, dukungan data yang akurat, serta koordinasi internal yang berjalan baik membantu memperlancar pelaksanaan aktivitas kerja sehari-hari. Temuan ini diperkuat oleh penelitian dalam *Journal of Industrial Information Integration* (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas data dan sistem pengelolaan informasi yang terintegrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas operasional serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya organisasi.

Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa Shared Service and General Support memiliki peran strategis dalam menunjang kinerja operasional di PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu. Kontribusi unit ini tidak hanya mendukung kelancaran aktivitas kerja, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih tertib, efisien, dan terorganisir. Hal tersebut sejalan dengan Yeffi dan Fatihah (2025) yang menegaskan bahwa sistem pendukung operasional yang dikelola secara sistematis mampu meningkatkan akuntabilitas, konsistensi kerja, serta efektivitas kinerja organisasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian, dapat disimpulkan bahwa Shared Service and General Support di PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu memiliki peran yang sangat penting sebagai unit pendukung dalam menunjang kinerja operasional perusahaan. Unit ini menjalankan fungsi strategis yang meliputi pengelolaan administrasi internal, pendokumentasian kegiatan operasional, pengolahan data pendukung, serta koordinasi antarunit kerja. Pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut secara terstruktur dan konsisten mampu menciptakan alur kerja yang lebih rapi, efisien, dan terkoordinasi, sehingga unit operasional dapat lebih fokus pada pelaksanaan tugas inti tanpa terbebani oleh proses pendukung.

Keberadaan Shared Service and General Support berkontribusi dalam memastikan setiap aktivitas operasional berjalan sesuai dengan standar perusahaan, mengoptimalkan pemanfaatan waktu dan sumber daya, serta mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih sistematis, konsisten, dan mudah dipantau. Unit ini juga berperan sebagai penghubung antarunit kerja yang memperkuat koordinasi internal, meminimalkan potensi miskomunikasi, serta menyediakan data yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial. Shared Service and General Support tidak hanya berfungsi sebagai unit administratif, tetapi juga sebagai elemen strategis yang berkontribusi nyata terhadap efektivitas, kelancaran operasional, dan peningkatan kualitas kinerja manajerial di PT Telkom Indonesia Tbk Witel Suramadu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadita, D. F. K., & Nasution, M. I. P. (2025). Peran Manajemen Data dan Database dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Perusahaan. *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 3(2), 327–330. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i2.1779>
- Baskara, D. B., Aditasari, K., & Rahmadanti, A. R. (2025). Digital transformation of MSMEs through the application of generative AI in branding strategy. *Abdi Masyarakat*.

Citra Helena Rahmawati, Suci Cahyani, Dewa Wahyu, Rio Anggara Putra, &

Maria Yovita R. Pandin. (2025). Pengaruh Kinerja Operasional, Efisiensi Biaya, dan Keputusan Investasi dalam Analisis Laporan Keuangan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 5(1), 16. <https://doi.org/10.53697/emba.v5i1.2587>

Elston, T. (2020). The effect of shared service centers on administrative intensity in English local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 113-129. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz002>

Julius, A. H., & Agustin, D. A. C. (2022). Strategi Copywriting dalam Meningkatkan Kerjasama Pada Telkom Indonesia. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 1371-1382.

Mukti, I. J. (2025). Pengaruh Sistem Komunikasi Internal Terhadap Koordinasi Kerja Tim Di Lingkup Perkantoran. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Manajemen Indonesia (JKEMI)*, 2(3), 180-190. <https://ejournal.jemainstitut.com/index.php/jkemi/article/view/123>

Nathalie Aurelia Simangunsong, & Tri Kartika Pertiwi. (2025). Koordinasi Administratif Lintas Unit : Menjaga Alur Kerja dalam Struktur Organisasi Bertingkat di PT. Swabina Gatra. *JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT INDONESIA*, 4(2), 226-235. <https://doi.org/10.55606/jpmi.v4i2.5344>

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. (2025). Profil perusahaan. <https://www.telkom.co.id/>

Rahman, M. A., Sivi, N. A., & Fatmasari, R. (2024). Sistem pendukung keputusan kinerja karyawan berbasis web. *Jurnal Ilmu Komputer, Sistem Informasi, dan Teknik Informatika*, 3(2), 1-14.

Zebua, K. W., Maya, W. R., & Sonata, F. (2022). Penerapan Metode WASPAS Dalam Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan. *Jurnal Sistem Informasi Triguna Dharma (JURSI TGD)*, 1(5), 674-684.

Zulferry, D. M. P., & Nurlaila, N. (2024). Peran unit billing and payment collection dalam melakukan penagihan piutang IndiHome: Studi kasus Kantor Telkom Regional 1 Sumatera. *Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1), 308-315. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i1.384>

Zulferry, Z. & Nurlaila, N. (2024) 'Optimalisasi fungsi shared service dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan', *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 15(1), pp. 45-56.