

BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1 Objek Penelitian

Objek merupakan apa yang akan diteliti dalam kegiatan penelitian. Beberapa persoalan yang sekiranya perlu kita mengerti dan pahami agar bisa menentukan dan menyusun objek penelitian dalam metode penelitian kita ini dengan baik, pada penelitian kali ini penulis mengambil objek pada PT. Hipernet Indodata regional Jawa Barat.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hypernet memulai keberadaannya dalam bentuk yang sederhana sebagai usaha warung internet pada tahun 1998. Pada tahun 2002 usaha warung internet tersebut telah memiliki total 3 cabang di Jakarta. Pada tahun 2005 Hypernet mulai membangun infrastruktur wireless pertamanya, hingga di tahun 2007 Hypernet resmi menjadi perusahaan berbadan hukum dan juga menjadi salah satu Internet Service provider di Indonesia.

Hypernet meneruskan komitmen untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas layanannya sebagai sebuah perusahaan Managed Service Provider dan melakukan ekspansi pembangunan infrastruktur IT (informasi dan teknologi) untuk berbagai kota di Indonesia. Saat ini Hypernet telah melayani

lebih dari 2000 pelanggan korporasi dan memiliki kantor cabang di berbagai kota di Indonesia.

1) Tahun 2005

Hypernet memulai pembangunan infrastruktur internet tanpa kabel (wireless internet) untuk cakupan area Cibinong, Bogor dan sekitarnya dengan target pasar, sekolah-sekolah dan usaha Warnet.

2) Tahun 2006

Bekerjasama dengan Universitas Bina Nusantara di Jakarta untuk membangun infrastruktur jaringan untuk layanan Internet bagi penghuni rumah kost di sekitar daerah universitas.

3) Tahun 2007

Hypernet resmi menjadi perusahaan berbadan hukum dengan nama PT. Hipernet Indodata pada tanggal 27 Januari 2007, kemudian menggunakan nama Hypernet sebagai nama brand untuk dikenal public

4) Tahun 2008

Memperoleh izin penyelenggaraan jasa Internet dari Depkominfo RI No. 88/DIRJEN/2008 dan meluncurkan layanan broadband wireless (internet tanpa kabel) di wilayah ibukota Jakarta dan sekitarnya.

5) Tahun 2009

Meluncurkan bentuk layanan hosting serta data center co-location untuk daerah ibukota Jakarta. Kemudian bergabung dengan anggota Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII).

6) Tahun 2010

Membuka kantor cabang Bandung serta membangun infrastruktur jaringan. Meluncurkan layanan-layanan berbasis fiber optic (kabel serat optik) untuk wilayah ibukota Jakarta dan sekitarnya.

7) Tahun 2011

Membuka kantor cabang Cirebon di bulan Januari dan kantor cabang Surabaya pada bulan Oktober. Mulai meluncurkan layanan residential internet dengan nama brand MyLink untuk Jakarta dan Surabaya.

8) Tahun 2012

Mulai membangun infrastruktur berbasis fiber optic di Jakarta. Meluncurkan bentuk layanan solusi untuk industri hospitality berbasis internet serta infrastruktur. Mulai menjadi official internet partner untuk berbagai macam event dan konser di Jakarta.

9) Tahun 2013

Membuka kantor cabang Bali di bulan Juni dan kantor cabang Lampung pada bulan Oktober. Terpilih menjadi official internet partner bagi Archipelago Group (Aston International).

10) Tahun 2014

Mengembangkan serta meningkatkan kualitas seluruh layanan IT (informasi dan teknologi) yang dimiliki serta mulai membangun infrastruktur internal dan eksternal perusahaan untuk mengembangkan kualitas layanan yang ditawarkan. Meluncurkan layanan-layanan MSP (Managed Service Provider) untuk Indonesia.

11) Tahun 2015

Mengubah posisi ISP menjadi Managed Service Provider (MSP) dengan berbagai solusi dalam informasi dan teknologi.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Dalam pengelolaan dan penyelenggaraan PT. Hipernet Indodata regional Jawa Barat mempunyai visi dan misi yang diantaranya:

a. Visi

Menjadi perusahaan penyelenggara jaringan dan jasa internet terkemuka skala nasional yang memenuhi kebutuhan pelanggan dengan jaminan kualitas dan pelayanan yang memuaskan.

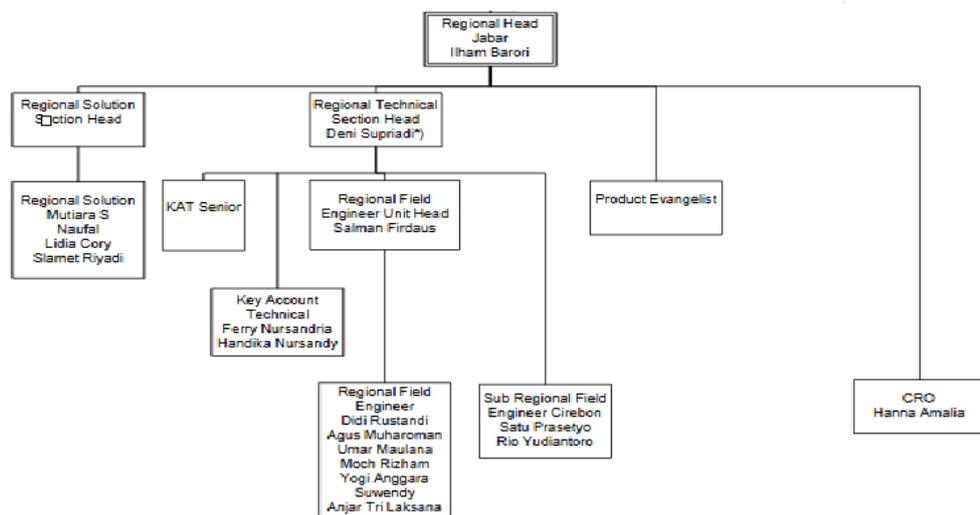
b. Misi

Memberikan kualitas layanan terbaik serta didukung dengan berbagai solusi dan inovasi jaringan telekomunikasi dalam peningkatan pelayanan bagi pelanggan. Membangun dan mengembangkan infrastruktur jaringan di seluruh kota-kota di Indonesia dengan teknologi terbaru. Menjadi "pool of talent" di bidang infrastruktur dan teknologi informasi untuk mempercepat dalam pencapaian visi.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam sebuah organisasi agar semua kegiatan berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan, perlu adanya suatu struktur organisasi dan pembagian kerja (*job description*) yang jelas. Struktur organisasi yang baik harus menggambarkan dengan jelas wewenang dan tanggung

jawab serta fungsi-fungsi dari setiap bagian yang ada dalam perusahaan, yang mana dalam hal ini merupakan salah satu syarat terciptanya suatu pengendalian internal yang memadai. Berikut ini adalah Struktur Organisasi PT. Hipernet Indodata regional Jawa Barat :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Hipernet Indodata regional Jawa Barat

3.1.4 Deskripsi Tugas

1. Regional Head Jabar = Melakukan Manage kepada seluruh Kawasan dan kegiatan pada kawasan Jawa Barat baik pada bidang Operation maupun Sales .
2. Regional Section Head Jabar = Melakukan manage berbagai bentuk kegiatan dari operation dan kordinasi dengan team pusat jakarta
3. Regional Solusition Section Jabar = Melakukan manage dan arahan kepada para sales (Regional Solusition) untuk memudahkan dalam pekerjaanya.

4. Regional Solusition = sebagai sales , harus manage dan mencari client untuk perusahaan untuk berlangganan Jasa/Layanan.
5. KAT Senior = Melakukan manage kepada Customer Priority yang memberikan income besar bagi perusahaan.
6. Regional Field Engginer Unit Head = melakukan araha kepada para Field Engginer memberikan jadwal pekerjaan ,
7. Product Evangelist = melakukan pengembangan , melakukan berbagai perhitungan ketika ada project atau client berlangganan biasanya membuat sebuah BOQ (Bill of Quantity) hitungan pengeluaran ketika melakukan project atau instalasi .
8. Key Account Technical = melakukan penanganan kepada customer customer priority dan mengatur Network berserta server yang berada di lingkupan Jawa Barat.
9. Regional Field Engginer = Melakukan instalasi pada jaringan media wireless dan fiberoptic sesuai arahan dari head Field Engginer.
10. Sub Regional Field Engginer = Melakukan instalasi pada jaringan media wireless dan fiberoptic sesuai arahan dari head Field Engginer hanya saja sub regional ini tidak bertempat di pusat bandung tapi di Cirebon.
11. CRO = seorang Customer Relation Officer (CRO) dituntut dapat menjadi mediator, kreator, konseptor sekaligus komunikator, karenanya ia harus dapat mengoptimalkan dan memberdayakan apa yang ada dan berkembang di dalam masyarakat. Karena itu pula, ia tidak boleh kaku

dan menolak teknologi khususnya di bidang komunikasi dan informasi dalam pencapaian tujuannya.

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah Penelitian Deskriptif. Definisi Metode Penelitian Deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan dari Penelitian Deskriptif yaitu untuk membuat pencandraan / gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat pada suatu obyek penelitian tertentu.

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian (Nursalam, 2003 : 81). Hal senada juga dinyatakan oleh Sarwono. Menurut Sarwono (2006) desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, tanpa desain yang benar seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan baik karena yang bersangkutan tidak mempunyai pedoman arah yang jelas.

Sukardi, membahas desain penelitian berdasarkan definisi secara luas dan sempit. Secara luas, desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam konteks ini komponen desain dapat mencakup semua struktur penelitian yang diawali sejak ditemukannya ide sampai diperoleh hasil penelitian (Sukardi, 2004 : 183). Sedang dalam arti sempit, desain penelitian merupakan penggambaran secara jelas tentang hubungan antara variabel, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan desain yang baik peneliti maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai gambaran tentang bagaimana keterkaitan antar variabel, bagaimana mengukurnya, dst. (Sukardi, 2004 : 184).

Secara garis besar ada dua macam tipe desain, yaitu: Desain Non-eksperimental dan Desain Eksperimental. Pada penelitian kali ini penulis menggunakan Desain Penelitian Non-eksperimental yaitu dengan kategori Desain Penelitian Deskriptif. Karena penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarakan fakta-fakta mengenai populasi secara sistematis, dan akurat. Dalam penelitian deskriptif fakta-fakta hasil penelitian disajikan apa adanya. Hasil penelitian deskriptif sering digunakan, atau dilanjutkan dengan dilakukannya penelitian analitik.

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Dalam pengambilan data, penulis menggunakan beberapa teknik. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.2.2.1 *Sumber Data Primer*

Jenis Data Primer adalah peneliti harus menggunakan teknik dan alat untuk mengumpulkan data seperti observasi langsung (*participant* atau *nonparticipant*), menggunakan informan, menggunakan *questionnaire*, *schedule* atau *interview guide* dan sebagainya.

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah :

Interview, yaitu mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pakar yang berkompeten di bidangnya demi mendapatkan informasi yang akurat. Hal ini lebih komunikatif karena terjadi tanya jawab secara langsung dengan bertatap muka.

3.2.2.2 *Sumber Data Sekunder*

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Penulis menggunakan data sekunder untuk menambah informasi mengenai *platform* pada Ticketos.com yang datanya telah diolah oleh pihak lain.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Metode pendekatan dan pengembangan sistem digunakan untuk memenuhi kebutuhan sistem dikarenakan sebelum memulainya *coding* diharuskan merancang metode pemodelannya terlebih dahulu.

3.2.3.1 *Metode Pendekatan Sistem*

Metode pendekatan sistem yang digunakan oleh penulis untuk merancang sistem informasi *helpdesk* adalah metode pendekatan sistem yang berorientasi objek (*Object-Oriented*). Pendekatan berorientasi objek merupakan suatu teknik atau pendekatan dalam melihat permasalahan dari suatu sistem (sistem perangkat lunak, sistem informasi, atau sistem lainnya).

3.2.3.2 *Metode Pendekatan Sistem*

Metode yang digunakan dalam pengembangan untuk membangun sistem informasi *coc.hypernet.co.id* yaitu metode *Waterfall*. Metode *Waterfall* merupakan model yang paling banyak dipakai didalam Software Engineering (SE). Model ini melakukan pendekatan secara sistematis, mulai dari level kebutuhan sistem sampai ketahap analisis, *design*, *coding*, *testing / verification*, dan *maintenance*. Metode *Waterfall* memiliki 6 tahapan, yaitu:

1) *System / Information Engineering and Modeling*

Pada tahapan ini, model *waterfall* diawali dengan mencari kebutuhan dari sistem yang akan diaplikasikan kedalam bentuk *software*. Hal ini sangat penting karena *software* harus dapat berinteraksi dengan elemen-elemen yang lain seperti *hardware*, *database*, dsb. Tahap ini pun dikenal dengan sebutan *Project Definition*.

2) *Software Requirements Analysis*

Proses pencarian kebutuhan diintensifkan dan difokuskan pada *software*. Untuk mengetahui sifat dari program yang akan dibuat, maka para *software engineer* harus mengerti tentang domain informasi dari *software*, misalnya fungsi yang dibutuhkan, *user interface*, dsb. Dari dua aktivitas tersebut (pencarian kebutuhan sistem dan *software*) harus didokumentasikan dan ditunjukkan kepada pelanggan.

3) *Design*

Proses ini digunakan untuk mengubah kebutuhan-kebutuhan diatas menjadi representasi ke dalam bentuk "*blueprint*" *software* sebelum *coding* dimulai. Desain harus dapat mengimplementasikan kebutuhan yang telah disebutkan pada tahap sebelumnya. Seperti dua aktivitas sebelumnya, maka proses ini juga harus didokumentasikan sebagai konfigurasi dari *software*.

4) *Coding*

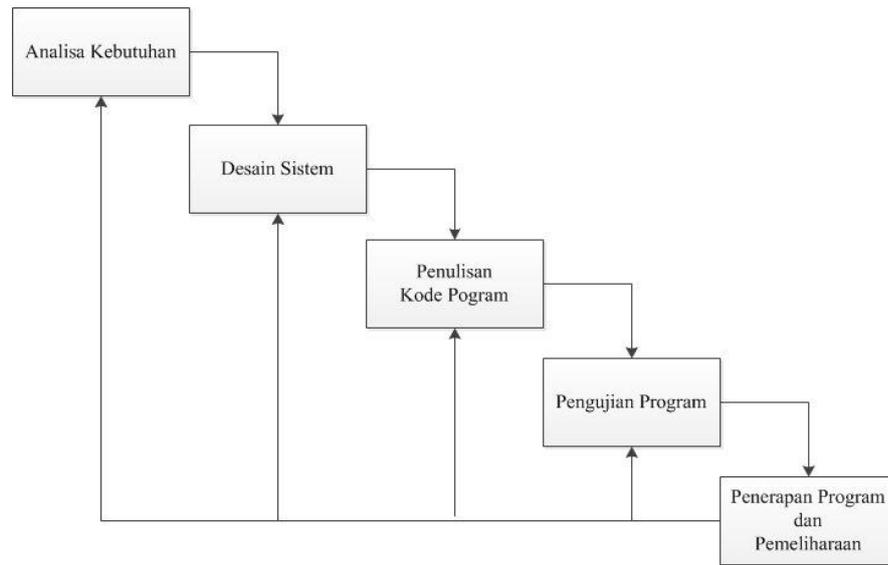
Desain yang telah dibuat kemudian diubah bentuknya menjadi bentuk yang dapat dimengerti oleh mesin, yaitu ke dalam bahasa pemrograman melalui proses *coding*. Tahap ini merupakan implementasi dari tahap *design* yang secara teknis nantinya dikerjakan oleh *programmer*.

5) *Testing / Verification*

Sesuatu yang dibuat haruslah diuji cobakan. Demikian juga dengan *software*. Semua fungsi-fungsi *software* harus diuji cobakan, agar *software* bebas dari eror, dan hasilnya harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan yang sudah didefinisikan sebelumnya.

6) *Maintenance*

Pemeliharaan suatu *software* diperlukan, termasuk di dalamnya adalah pengembangan, karena *software* yang dibuat tidak selamanya hanya seperti itu. Ketika dijalankan mungkin saja masih ada eror kecil yang tidak ditemukan sebelumnya, atau ada penambahan fitur-fitur yang belum ada pada *software* tersebut. Pengembangan diperlukan ketika adanya perubahan dari eksternal perusahaan seperti ketika ada pergantian sistem operasi, atau perangkat lainnya.



Gambar 3.2 Bagan Waterfall

(Sumber : Analisis dan Design Sistem Informasi, Jogianto)[5]

Keuntungan menggunakan teknik *waterfall* :

- a) Proses menjadi teratur
- b) Estimasi proses menjadi lebih baik
- c) Jadwal menjadi lebih menentu

Kelemahan menggunakan teknik *waterfall* :

- a) Sifatnya kaku, sehingga susah melakukan perubahan di tengah proses
- b) Membutuhkan daftar kebutuhan yang lengkap di awal, tapi jarang konsumen bisa memberikan kebutuhan secara lengkap diawal.