BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Kegiatan Usaha yang bergerak di Bidang Telekomunikasi Internasional di Indonesia semakin mengalami perkembangan yang cukup memuaskan dewasa ini. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya Bidang usaha yang menawarkan layanan Telekomunikasi, begitu juga PT Indosat Satellite Corporation Tbk (Indosat) di tuntut untuk memberikan layanan telekomunikasi yang menjadi unggulan semua Pelanggan dengan bertambahnya saingan dan semakin Kompetitifnya Perusahaan yang bergerak di bidang layanan Telekomunikasi.

PT. Indosat adalah Operator Mobile Terbesar kedua dengan basis pelanggan sebesar 16.704.639 pelanggan pada akhir tahun 2006. Dengan data yang sebanyak ini PT. Indosat harus mempunyai sebuah aplikasi yang bisa menampung data-data pelanggan sehingga dapat memudahkan untuk mengetahui informasi mengenai pelanggan Indosat. Dengan adanya aplikasi tersebut memudahkan perusahaan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, tentu saja pelanggan dengan pelanggan juga dapat berkomunikasi dengan baik dan lebih mudah.

Memasuki abad ke-21 sekitar pertengahan 1994-2002 dan untuk mengikuti perkembangan globalisasi, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menghapus peraturan pembatasan sektor telekomunikasi nasional dan membukanya ke kompetisi pasar bebas. Dari tahun 2001, seluruh kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat dihapuskan dimana hak istimewa dari kedua penyedia

layanan telekomunikasi ini dihapus hingga tahap-tahap tertentu. PT Indosat terus berusaha mewujudkan tujuan utama dari pengembangan bisnis sellularnya mulai pertengahan tahun 1990-an. Pada tahun 2001 PT Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3), diikuti dengan kontrol penuh kepemilikan terhadap PT Satellite Palapa Indonesia, sehingga menjadikan Indosat Group sebagai operator sellular terbesar kedua di Indonesia. Pada akhir tahun 2002 pemerintah Indonesia menyetujui penjualan 41,94% sahamnya ke *Singapore Technologies Telemedia Pte Ltd* melalui *TheHolding Company of Indonesia Communication Limited*. Dengan investasi ini, PT Indosat yang kembali menjadi badan usaha asing yang menawarkan solusi layanan dan jaringan di bidang informasi dan komunikasi yang terintegrasi dan berkembang penuh.

Pada bulan November 2003, mengikuti penandatanganan perjanjian merger yang menyatukan Satelindo, IM3, dan Bimagraha dengan PT Indosat. PT Indosat menjadi penyedia penuh layanan jaringan (*Full Network ServiceProvider*/FNSP). Dengan menggabungkan layanan sellular, telepon rumah dan MIDI-nya kedalam satu organisasi. PT Indosat memposisikan dirinya menjadi penyedia jasa telekomunikasi dengan tawaran produk yang menyeluruh di Indonesia.

Divisi Retention salah satu bagian dari PT Indosat Tbk Cabang Bandung dimana Divisi Retention Berperan sebagai Maintenance pelanggan Reguler Maupun PIV dengan Program-program yang di selenggarakan Indosat untuk menurunkan tingkat Churn Pelanggan, dan sangat cocok untuk perusahaan telekomunikasi ini karena dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing komunitas pelanggannya secara langsung ataupun

secara ONLINE, Tingkat Churn Pelanggan menurut Indosat adalah seseorang atau pelanggan yang sering berganti ganti operator seluler dari operator satu ke lainya, Menurut Kotler (2007:196), mengurangi peralihan pelanggan tidak ada yang lebih baik dari pada mendengarkan pelanggan untuk mengetahui umpan balik apa yang di butuhkan pelanggan.

Semakin banyaknya pelanggan yang terdiri dari berbagai komunitas, dibutuhkan suatu wadah komunikasi interaktif antar sesama anggota komunitas produk-produk Indosat yang bernama "*indosat Community*"dengan menggunakan aplikasi *Multy Package*. Dengan bergabung menjadi anggota indosat community ini, pelanggan tidak hanya akan mendapatkan kemudahan dalam berkomunikasi baik dengan Indosat maupun sesama anggota, tetapi juga mendapatkan berbagai keuntungan istimewa. Dengan adanya ini pihak Indosat cukup kewalahan dalam Pengumpulan banyaknya anggota komunitas, Oleh karena itu pihak Indosat menggunakan Program aplikasi *Multy Package* yang me-menej semua anggota pelanggan Komunitas, selama ini Program Aplikasi yang sedang bejalan sudah lebih baik dan sangat berguna dalam Penerapanya.

Isu relatif rendahnya kualitas pelayanan yang di berikan PT Indosat sebelum adanya Program Indosat Community beranggotakan minimal 100 anggota Per-Komunitas Divisi Retention sudah dahulu menerapkan Program Ceesan dan Indosat Groove, Ceesan yang beranggotakan 2 orang dan Im3 Groove beranggotakan 5 orang dalam kualitas pelayanan yang di berikan masih kurang maksimal adapun dari hasil pengamatan dari siaran Pers *No.185/PIH/KOMINFO/9/2009* oleh BRTI (Badan Regulasi Telekomunikasi

Indonesia), Plt Dirjen Postel Basuki Yusuf Iskandar selaku Ketua BRTI menunjukan dengan data sebagai berikut:

Tabel 1.1.Kualitas Layanan operator sepanjang 2007- maret 2009

OPEARATOR	Jenis Komunikasi	2007	2008	2009
PT TELKOMSEL	Suara	650 Jt Menit	1,1 M Menit	1.5 M Menit
	SMS	417 Jt SMS	545 Jt SMS	750 Jt SMS
PT INDOSAT	SUARA	144 Jt Menit	309 Jt Menit	300 Jt Menit
	SMS	203 Jt SMS	312 Jt SMS	383 Jt SMS
PT EXCELCOMINDO	SUARA	350 Jt Call	870 Jt Call	1.1 M Call
	SMS	94 JtSMS	120 Jt SMS	220 Jt SMS

Sumber: Postel/BRTI (2009).

Berdasarkan Tabel 1.1. di atas terlihat bahwa penggunaan layanan operator Seluler yang di berikan oleh PT Indosat Masih kurang dari pesaingnya, Kondisi ini di sadari sepenuhnya oleh manajemen Divisi Retention PT Indosat Kondisi persaingan semakin terbuka dalam dunia telekomunikasi dari tingkat promosi serta keuntungan yang di berikan perusahaan telekomunikasi lainya.

PT. Indosat dalam menjalankan usahanya perlu melakukan integrasi yang terpadu diantara perusahaan, karyawan, dan masyarakat sebagai konsumen. Dirasakan masih kurang dalam penggunaan layanan operator Indosat selama ini yang belum mencapai target. Divisi Retention berusaha mengembangkan Program sebelumnya dari Program Ce-esan yang ber-Anggotakan 2 orang dan indosat

Grove yang beranggotakan 5 orang, sehingga menjadi Indosat Community yang beranggotakan minimal 100 anggota per Komunitas.

Program Sistem Informasi Indosat Community sudah berjalan, namun demikian di lapangan masih banyak keluhan dari calon pelanggan perihal kualitas pelayanan yang di berikan di rasakan kurang maksimal kepada anggota yang akan bergabung menjadi anggota Indosat Community. Adanya Sering terjadi kegagalan pada saat melakukan registrasi untuk menjadi member anggota Indosat Community. Pengiriman registrasi yang berulang-ulang dan kurangnya penyampaian Informasi Terkait Program Indosat Community itu sendiri serta masih adanya keluhan pelanggan mengenai tarif yang di berikan tidak sesuai dengan kenyataan informasi yang di berikan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas terkait unsur mengidentifikasi permasalahan maka penulis melakukan penelitian dengan judul **”EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI INDOSAT COMMUNITY DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIVISI RETENTION DI PT INDOSAT TBK CABANG BANDUNG”**

1.2. IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH

Pengertian identifikasi masalah secara umum adalah segala sesuatu yang menjadi obyek permasalahan yang akan diteliti dengan mempersiapkan alat dan metode pengumpulan data dan pengolahan data. Sedangkan pengertian rumusan masalah secara umum adalah segala sesuatu permasalahan yang dihadapi oleh

instansi, atau perusahaan tersebut dan dengan permasalahan tersebut harus bisa ditindak lanjuti demi tercapainya suatu tujuan instansi, atau perusahaan. Berikut adalah identifikasi masalah dan rumusan masalah yang terdapat di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

1.2.1. Identifikasi Masalah

PT Indosat Tbk cabang Bandung divisi Retention sudah menggunakan sistem berbasis Komputer, hal ini cukup menangani banyak permasalahan yang di hadapi di lapangan dalam melayani Pelanggan Indosat maupun Pelanggan yang sudah Tergabung menjadi Anggota Indosat community. Tetapi mungkin ada sebagian kelemahan dalam sistem informasi Indosat Community ini yang menjadi penghambat Produktivitas kegiatan usaha di divisi Retention.

Sesuai dengan Uraian dalam latar belakang maka Pokok Permasalahan dalam Penelitian dapat di identifikasi Sebagai berikut:

1. Penyampaian Informasi Indosat Community Ke anggota Commnity tentang acara atau kegiatan yang diadakan pihak Indosat Divisi Retention masih kurang efektif, terlihat dari terlambatnya informasi Program yang di sampaikan anggota pelanggan Indosat Community melalui tiap bulanya.
2. Masih terjadi Reduplication data pelanggan dalam melakukan registrasi untuk menjadi member anggota Indosat Comunity.
3. Masih adanya Keluhan Pelanggan anggota Indosat Community mengenai tarif bonus pulsa yang di berikan melalui program Indosat Community tidak sesuai dengan kenyataan informasi yang di berikan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang di hadapi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi Indosat Community yang sedang berjalan Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.
2. Bagaimana Tanggapan Responden atas adanya program Indosat Community yang di adakan Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.
3. Bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan melalui program Indosat Community yang di adakan Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.
4. Seberapa besar dampak Sistem informasi pendaftaran Indosat Community terhadap Kualitas pelayanan Indosat Community Divisi Retention Tbk Cabang BANDUNG.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Maksud Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah di jabarkan di atas, maka maksud dari Penelitian ini adalah untuk memperoleh data–data mengenai sistem informasi yang telah di terapkan oleh PT.Indosat Tbk Cabang bandung yaitu Sistem Informasi Indosat Community Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Di divisi Retention sedang berjalan, Penelitian ini juga akan di gunakan sebagai bahan penyusunan skripsi yang merupakan salah

satu syarat untuk menempuh sidang akhir sarjana Komputer, Jurusan Manajemen Informatika Fakultas Teknik di UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA BANDUNG (UNIKOM).

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dasar Penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sistem informasi Indosat Community yang sedang berjalan Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.
2. Mengetahui Tanggapan Responden atas adanya program Indosat Community yang di adakan Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.
3. Mengetahui Kualitas layanan yang di berikan melalui program Indosat Community yang di adakan Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.
4. Mengetahui dampak Sistem informasi Indosat Community terhadap Kualitas pelayanan Indosat Community yang di adakan Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

1.4. KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini terbagi menjadi dua jenis Kegunaan Penelitian di antaranya sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan Sistem Informasi Indosat Community di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang Bandung.

b. Bagi Pelangan Calon anggota Indosat Community

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tentang layanan Sistem Informasi Indosat Community yang lebih efektif ke depanya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembandingan antara ilmu menejemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada untuk ditahapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

b. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau

tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

c. Bagi Penulis

Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada didalam perusahaan, khususnya di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

1.5. BATASAN MASALAH

Sistem Informasi Indosat Community yang sudah di terapkan oleh PT.Indosat Tbk Cabang Bandung cukup banyak dalam penerapanya dan kegunaan dalam bagianya masing-masing, dalam analisis sistem informasi Indosat Community ini di batasi hanya pada Pelayanan Sistem Informasi Indosat Community registrasi pelanggan menjadi member Anggota Indosat Community, Pemberian Bonus Pulsa, penyampaian Informasi promosi dan Event Indosat Community.

1.6. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Berikut ini adalah kerangka pemikiran dan Hipotesis yang terdapat di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang Bandung.

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Sistem Informasi Indosat Community perlu di lakukan harus di informasikan dengan secara cepat dan tepat demi sebuah kepercayaan Pelanggan dalam menerima informasi. Hal ini akan menciptakan sebuah kepuasan

pelanggan, terciptanya kepuasan pelanggan akan membuat konsumen loyal dan penggunaan layanan operator yang di akses akan lebih meningkat.

Konsep variabel Sistem Informasi Indosat Community merupakan teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk Memaintance Pelanggan Yang menggunakan Produk Indosat Dan mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat.

Setiap perusahaan memiliki tujuan yang sama yaitu ingin berkembang dan menjadi lebih baik begitu pula PT Indosat Tbk Cabang bandung Divisi Retention Ingin bekembang dan menjadi lebih baik dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap produk yang di jual oleh pihak Indosat oleh karena itu pihak Indosat berusaha keras terutama di Divisi Retention bagian Komunitas ingin para pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan yang di berikan.

Menurut Scherkbach dalam Iskandar Indranata(2008:36),

Kualitas ditentukan oleh pelanggan-pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapanya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukan nilai produk tersebut.

Klasifikasi Indikator dari Sistem Informasi Indosat Community dari Acuan standar kualitas suatu website di keluarkan Depkominfo Oktober tahun 2008 bahwa di dalam pembuatan website di gunakana sejumlah parameter penilaian meliputi:

1. Kecepatan

   Faktor kecepatan untuk tampilan sebuah situs sangat berpengaruh terhadap pengunjung.

2. Home Page

   Homepage pada suatu situs web adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Suatu bentuk homepage yang menarik akan memberi kesan tersendiri bagi pengunjung untuk mengetahui lebih jauh tentang isi dari situs web.

3. Isi(Content)

   Isi (content) situs web merupakan sejumlah informasi yang disampaikan oleh suatu lembaga perusahaan kepada masyarakat.

4. Konteks

   Konteks suatu situs web harus mencerminkan dan sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dari lembaga perusahaan bersangkutan.

5. Kemudahan di baca

   Suatu situs web harus mudah dibaca, dimengerti, dan difahami oleh pengunjung.

6. Mobilitas data(data harus mutakhir)

   Data pada suatu isi (content) sebuah situs web harus selalu di mutakhirkan. Ditinjau dari sisi mobilitasnya, suatu data dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu data statis dan data dinamis

7. Ketepatan

   Salah satu parameter keberhasilan suatu situs web adalah ketepatan (accuracy). Pengertian ketepatan disini adalah mengenai kemampuan dan ketepatan situs web dalam menyajikan informasi.

8. Layanan public

   Salah satu tujuan dari e-government adalah memberikan layanan publik secara elektronik melalui media situs web. Situs harus memberikan informasi tentang layanan publik yang diberikan oleh lembaga perusahaan.

9. Ukuran kualitas interaksi

   Ukuran kualitas interaksi pada situs web adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web. Ukuran kualitas interaksi (usability) lebih cenderung mengacu pada desain dari User Interface (UI).

10. Pengguna Flatform

    Penggunaan suatu platform mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs web.

Mengklasifikasikan menurut Depkominfo yang sesuai dengan Sistem Informasi Indosat Community yaitu:

1. Kecepatan

   Faktor kecepatan dalam melakukan registrasi ulang menjadi member dan tampilan sebuah Sistem Informasi Indosat Community sangat berpengaruh terhadap pengunjung yaitu pelanggan anggota indosat Community atau pelanggan yang akan bergabung menjadi anggota indosat Community.

2. Home Page

   Bagaimana home page pada Sistem Informasi Indosat Community adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Suatu bentuk keindahan home page yang menarik akan memberi kesan tersendiri bagi pengunjung untuk mengetahui lebih jauh tentang isi dari Sistem Informasi Indosat Community.

3. Isi(Content)

   Bagaimana Isi (content) Sistem Informasi Indosat Community, Merupakan sejumlah informasi yang disampaikan oleh Divisi Retention kepada Pelanggan anggota Indosat Community terkait Promosi dan event yang di berikan.

4. Konteks

   Konteks suatu Sistem Informasi Indosat Community harus mencerminkan dan sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) sebagai suatu Sistem Informasi yang memaintenance pelanggan.

5. Kemudahan di baca

   Bagaimana suatu Sistem Informasi Indosat Community harus mudah dibaca, dimengerti, dan difahami oleh pelanggan anggota Indosat Community maupun pelanggan yang akan bergabung menjadi anggota Indosat Community.

6. Mobilitas data(data harus mutakhir)

   Bagaimana data isi (content) pada Sistem Informasi Indosat Community harus selalu di mutakhirkan. Ditinjau dari sisi mobilitasnya terkait Promosi, dan penyampaian event yang di adakan pihak divisi Retention.

7. Ketepatan

   Bagaimana Sistem Informasi Indosat Community harus memiliki ketepatan (accuracy). Pengertian ketepatan disini adalah mengenai bagaimana kemampuan dan ketepatan dalam penyampaian info event dan promosi.

8. Ukuran kualitas interaksi

   Ukuran kualitas interaksi pada Sistem Informasi Indosat Community Bagaimana pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada Sistem Informasi Indosat Community Ukuran kualitas interaksi (usability) lebih cenderung mengacu pada desain dari User Interface (UI).

9. Pengguna Flatform

   Bagaimana Penggunaan suatu platform mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada Sistem Informasi Indosat Community.

Pendapat yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, and Berry dalam Iskandar Indranata (2008:48), mendefinisikan lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas Fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan Divisi Retention untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat di percaya yang di miliki para staff , bebas dari bahaya, risiko ataupun keraguan.
5. *Empathy* (Empatik), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

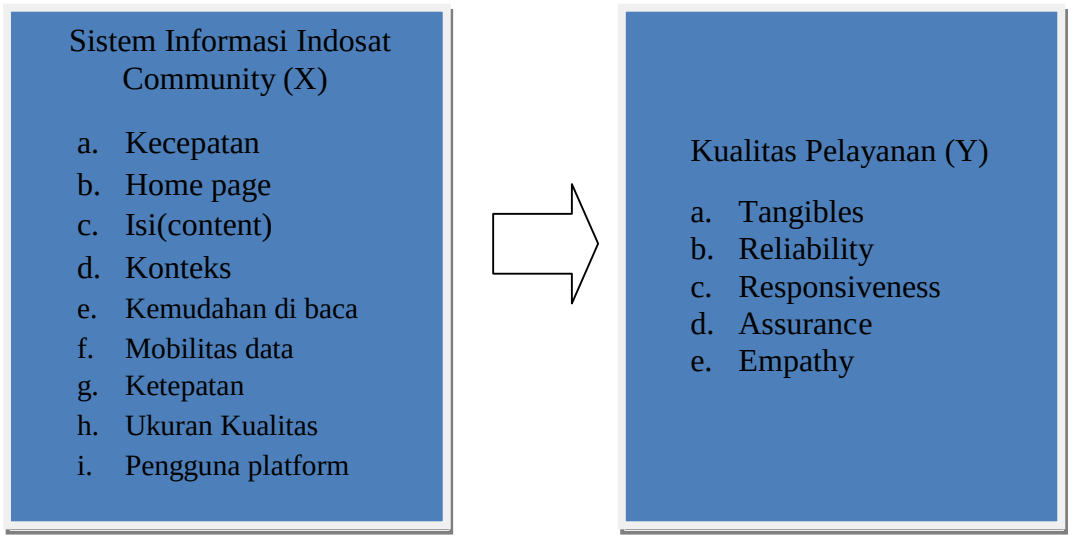
Adapun keterkaitan hubungan antara variabel X yaitu Sistem Informasi Indosat Community dengan variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan mengacu pendapat Shohreh A Kaynama et al(2006):

"The factors of site quality, trust and positive affect toward the site have also been shown to impact customers' intentions and loyalty."

Dimana factor kualitas suatu situs,dalam hal ini Sistem Informasi Indosat Community yang memberikan kepercayaan dan dampak positif dari suatu situs itu

sendiri terhadap pelanggan akan berdampak pada maksud dan loyalitas pelanggan yang tinggi.

Berdasarkan Uraian Kerangka Pemikiran di atas maka di rumuskan Paradigma Sistem Informasi Indosat Community dampaknya terhadap Kualitas pelayanan Divisi Retention di PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG seperti yang terlihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1.1 Skema Kerangka berpikir
Sumber: Penulis (2010).

1.6.2. Hipotesis

Menurut Sugiyono(2009:64) Merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Menurut Umi Narimawati(2007:14) Pengembangan Hipotesis adalah suatu pertanyaan yang belum terbukti mengenai hubungan antara dua Variabel atau lebih yang di buat di dasarkan pada kerangka teori atau model analisis.

Dapat di simpulkan bahwa Hipotesis Merupakan jawaban Sementara atau Praduga Sementara Karena bersifat Dugaan Sementara maka hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian hubungan yang di nyatakan, oleh Karena itu hipotesis penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

"*Sistem Informasi Indosat community berdampak terhadap kualitas pelayanan Divisi Retention di PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG*"

1.7. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

1.7.1. Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini telah dilakukan di PT Indosat Tbk Cabang Bandung yang beralamat di Jln. Asia Arika No 141 – 147 Bandung 40112-Indonesia. Adapun waktu pelaksanaannya berlangsung 6 bulan di mulai dari tanggal 1 februari s/d 31 Mei 2010.

1.7.2. Waktu Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian yang di lakukan oleh penulis berdasarkan table berikut:

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

No	AKTIVITAS	WAKTU																							
		FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	survei Perusahaan	X	X																						
2	Pengajuan Judul		X																						
3	Pengumpulan data dan Pengkajian Data			X																					
	Pengumpulan proposal				X																				
4	Bimbingan dan penyusunan Skripsi					X	X	X	X																
5	Seminar riset								X																
6	Penelitian di Lapangan(Penybaran Kuesioner)											X	X												
	Penyusunan Skripsi													X	X	X	X	X							
7	Pembuatan Draf dan bimbingan Skripsi																		X	X	X	X			
8	Penyerahan Laporan Skripsi																						X		
9	Sidang Skripsi																							X	X

Sumber: Penulis (2010).