BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil PT. Telkomsel

2.1.1 Sejarah Instansi

PT. Telekomunikasi Selular Indonesia (TELKOMSEL) adalah salah satu operator dalam jasa telekomunikasi selular yang terkemuka di Indonesia dengan penguasaan pasar yang sangat luas.

Pada akhir Maret 2006, Telkomsel mempunyai hampir mencapai 26,9 juta pelanggan yang berdasarkan pada statistik industri mewakili sebuah penguasaan pasar sekitar 55%.

Telkomsel menyediakan jasa GSM selular di Indonesia, melalui sinyal Dual Band 900/1800 Mhz jaringan GSM yang dimiliki di seluruh negara Indonesia, sampai 244 internasional roaming partner di hampir 148 negara (akhir tahun 2005). Perusahaan menyediakan pelayanan untuk para pelanggannya dengan dua pilihan yaitu antara layanan kartu prabayar-simPATI dan kartuAS atau kartu pascabayar yaitu kartuHALO dan berbagai macam jasa dan program sebagai nilai tambahan untuk semua kartu.

Telkomsel sudah tumbuh dan berkembang di Indonesia sejak peluncuran komersial pelayanan kartu pascabayarnya pada 26 Mei 1995.

Pada bulan November 1997, Telkomsel menjadi operator telekomunikasi selular yang pertama di Asia untuk memperkenalkan pelayanan jasa kartu prabayar GSM yang dapat diisi ulang pulsanya.

Pendapatan total Telkomsel sudah berkembang dari Rp. 2,801 milyar pada tahun 2000 ke Rp. 21,13 trilyun di tahun 2005. Di periode yang sama, jumlah total pelanggan selular Telkomsel meningkat dari kira-kira 1.7 juta pelanggan pada 30 Desember 2000 menjadi 24,3 juta pelanggan pada 30 Desember 2005.

Telkomsel mempunyai wilayah jaringan yang paling luas dari semua operator selular yang ada di Indonesia, menyediakan pelayanan jaringan lebih dari 90% dari populasi di Indonesia dan hanyalah satu-satunya operator selular di Indonesia yang meliputi semua provinsi negeri, kota-kota besar dan kecamatan.

Dalam perkembangan selanjutnya untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat luas, baik yang sudah menjadi pelanggan maupun yang belum menjadi pelanggan, PT. TELKOMSEL membuat suatu kebijakan sistem jemput bola dengan membuat kantor-kantor cabang pelayanan yang disebut Graha Pari Sraya (atau rumah tempat para pengabdi) guna lebih mendekatkan keberadaannya dengan masyarakat luas tersebut.

2.1.2 Misi Perusahaan

Sebagai perusahaan yang bergerak didalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi selular di Indonesia, PT. TELKOMSEL mempunyai misi atau sasaran perusahaan sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada para pemakai jasa dan masyarakat.
2. Mengusahakan hasil yang maksimal berupa deviden bagi para Pemegang saham.
3. Memelihara dan mengembangkan citra perusahaan yang baik dan bersih serta profesional.

Untuk mendapatkan sasaran tersebut, seluruh jajaran PT. TELKOMSEL sejak awal menanamkan budaya kerja yang bersifat profesional, dinamis dan berwibawa. Adapun budaya Perusahaan TELKOMSEL sebagai berikut :

1. Karya Utama (Kreatif, Inovatif, Prestasi)

   Setiap karyawan harus bekerja dengan penuh kreasi dan daya inovasi untuk mencapai prestasi.

2. Mutu Terbaik (Profesional, Performasi, Peduli)

   Setiap karyawan dituntut untuk bersikap profesional, senantiasa menjaga perfomasi dan peduli terhadap keinginan masyarakat.

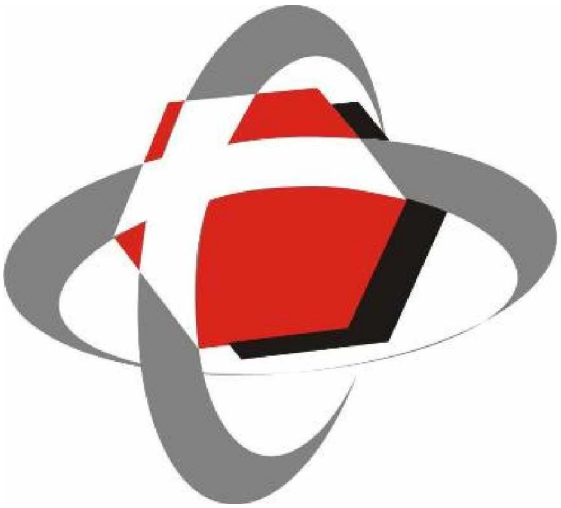
3. Harmoni (Kerjasama, Kebersamaan)

   Setiap karyawan wajib bekerja keras, tekun dan rajin dengan semangat kerjasama dan kebersamaan.

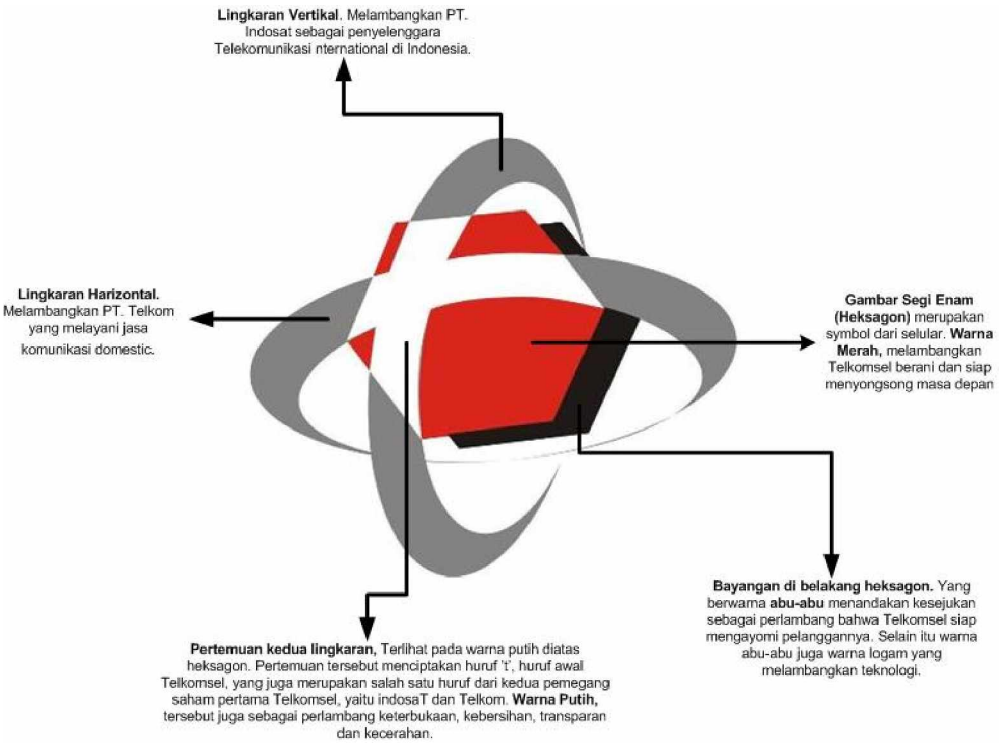
4. Loyalitas (Kebanggaan, Integritas, Jiwa korsa)

   Rasa bangga sebagai karyawan TELKOMSEL harus dibarengi dengan integritas, rasa memiliki dan pengabdian terhadap perusahaan.

2.1.3 Logo Instansi



Gambar 2.1 Logo PT. Telkomsel

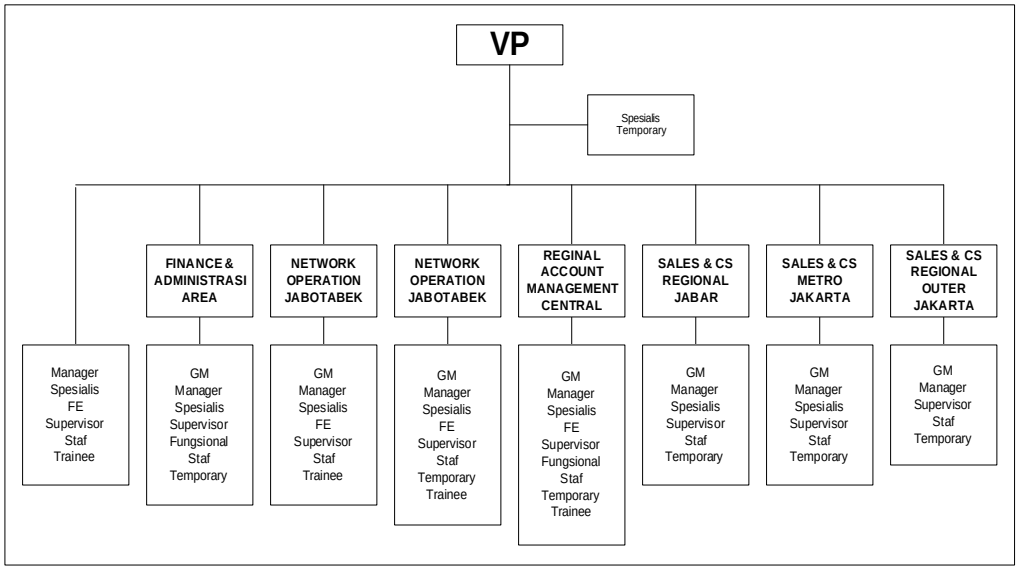


Gambar 2.2 Makna Logo Telkomsel

2.1.4 Struktur Organisasi

Berikut adalah gambaran dari Struktur Organisasi yang ada di PT.Telkomsel Regional Jabotabek Jakarta.

2.1.4.1 Struktur Organisasi PT. Telkomsel Regional Jabotabek Secara Umum



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Secara Umum

2.1.4.2 Struktur Organisasi Bagian HRD



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Bagian HRD

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Ms Access 2003

2.2.1.1 Definisi

Ms. Access adalah salah satu program pengolah *database* yang cukup canggih dengan berbagai kemudahan yang ada seperti pengaturan data, pembuatan form, pembuatan laporan, menyaring data, dll.

Database adalah sekumpulan informasi yang saling berhubungan dan memiliki tujuan tertentu.

2.2.1.2 Objek Pokok di Ms Access 2003

a. Tabel

Digunakan untuk menyimpan data dalam sebuah objek, tabel memiliki arti sekumpulan data sejenis. Tabel sendiri memiliki item informasi, Field dan Record.

b. *Query*

Query adalah objek *database* yang digunakan untuk menampilkan, menyunting, menganalisa, dan suatu data dengan cara lain. *Query* ada beberapa macam, yaitu : *Select Query, Crosstab Query, Make*Tabel Tabel, *Update Query,Append Query, dan Delete Query.*

c. Form

Form adalah sebuah objek *database* yang digunakan untuk membuat *control* proses memasukkan, memeriksa dan memperbaharui data.

d. *Report*

Report adalah sebuah objek yang digunakan untuk menampilkan data yang telah diformat.

2.2.2 Ms Excel 2003

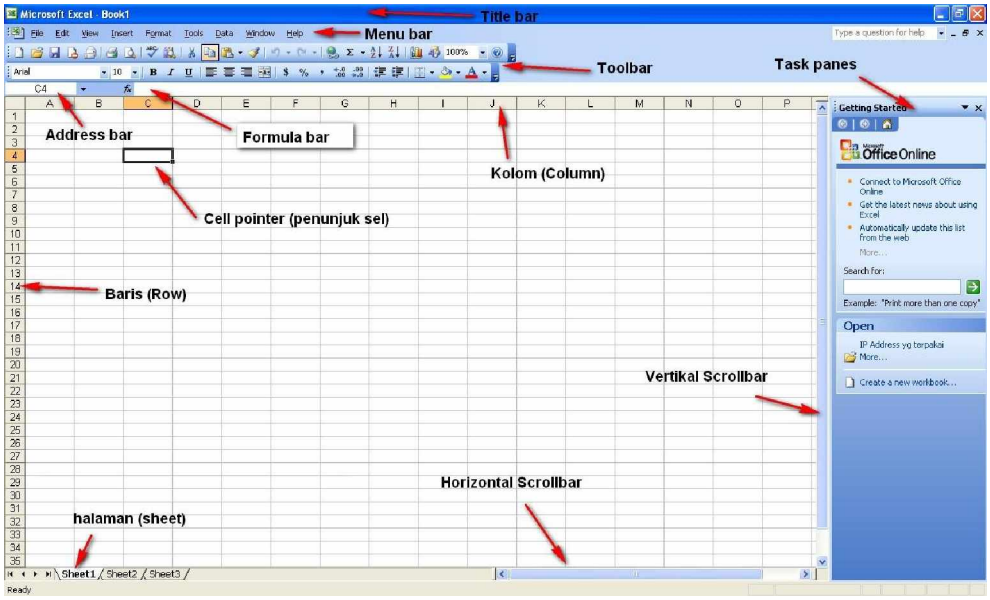
2.2.2.1 Definisi

Microsoft Excel adalah program aplikasi yang banyak digunakan untuk membantu menghitung, memproyeksikan, menganalisa, dan mempresentasikan data. Ms. Excel banyak bersinggungan dengan metode-metode pembuatan tabel

dan grafik yang sangat dibutuhkan sekali dalam penyusunan data-data perusahaan, hasil2 penelitian, maupun dalam pembuatan makalah pribadi.

2.2.2.2 Gambaran Umum

Dibawah ini akan diperlihatkan gambar tentang gambaran umum dari Microsoft Excel 2003.



Gambar 2.5 Gambaran Umum Ms. Excel 2003

Satuan dasar penyimpanan data dalam Excel adalah sel, masing-masing sel dapat menampung angka, label atau rumus. Setiap sel diidentifikasikan berdasarkan kolom dan baris dimana sel tersebut berada.

Setiap lembaran kerja Excel (*Worksheet*) memiliki 256 buah kolom, Masing-masing kolom ditandai dengan nama-nama kolom secara berurutanberdasarkan huruf. Untuk 26 kolom kolom berikutnya nama kolomnya adalahAA, AB, AC, … AZ, berikutnya DA, BB, BC,… BZ dan seterusnya hingga kolom yang terakhir nama kolomnya adalah IV.

Baris-baris dalam lembaran kerja Excel di indentifikasikan berdasarkan angka, mulai dari angka 1 untuk baris pertama hingga angka 65536 untuk baris terakhir.

2.2.2.3 Perhitungan Dalam Excel

Cara memasukkan rumus dalam suatu sel, seperti hal nya memasukkan teks. Excel akan memperlakukan suatu masukan sebagai rumus apabila masukan tersebut diawali dengan tanda

Sama Dengan (=), dan Excel akan menampilkan hasil perhitungan di dalam sel tempat dimana rumus itu diketik. Operator yang digunakan dalam rumus.

Tabel 2.1 Tabel Operator

Operator	Tinjauan	Contoh
%	**Persentase**	**=30%**
^	**Pemangkatan**	**=30^2**
/	**Pembagian**	**=30/2**
*****	**Perkalian**	**=30*2**
+	**Penjumlahan**	**=30+2**
-	**Pengurangan**	**=30-2**

2.2.2.4 Fungsi Statistik

Jika bekerja dengan sekelompok bilanga, di Excel tersedia sejumlah fungsi-fungsi statistik yang dapat dipergunakan untuk melakukan perhitungan dan analisis dengan cepat, fungsi statistik diantaranya

Tabel 2.2 Tabel Fungsi Statistik

=SUM(*RANGE*)	Menjumlahkan sekelompok bilangan
=AVERAGE(*RANGE*)	Menghitung rata-rata sekelompok bilangan
=MAX(*RANGE*)	Menghitung Nilai terbesar dari sekelompok bilangan
=MIN(*RANGE*)	Menghitung Nilai terkecil dari sekelompok bilangan
=COUNT(*RANGE*)	Menghitung Jumlah Data

a. Auto Sum

Salah satu fungsi yang sering digunakan dalam lembaran kerja Excel adalah **=SUM(*Range*)**, yang berfungsi untuk menghitung jumlah angka dalam suatu *range*, dalam banyak kasus, fungsi SUM(*range*) dimasukkan kedalam sel tepat di bawah kolom angka-angka ataupun disebelah kanannya, untuk dijumlahkan.

b. Fungsi Logika (*IF*)

Fungsi logika dipergunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang mengandung unsur pilihan berdasarkan suatu kondisi atau kriteria, syarat utama penggunaan fungsi ini, adalah jika pilihan datanya lebih dari satu dan berbentuk konstan. Bentuk umum fungsi logika :

=IF(Kondisi,Pilihan-1,Pilihan2)

=IF(Kondisi-1,Pilihan-1,IF(Kondisi-2,Pilihan-2,Pilihan-3))

Jadi, Jika kondisinya benar maka diambil pilihan 1. Dan Jika kondisinya salah maka diambil pilihan 2.

Tabel 2.3 Tabel Fungsi Logika

Operator	Artinya
<	Kurang Dari
>	Lebih Besar Dari
=	Sama dengan
< >	Tidak sama dengan
< =	Kurang dari sama dengan
> =	Lebih dari sama dengan

c. Membaca Tabel (*Lookup*)

Fungsi *Lookup* ini dipergunakan untuk menyelesaikan suatu table dengan mengambil datanya dari tabel bantu yang harus disisipkan dan dibuat disekitar tabel utama, untuk jumlah datanya yang variasinya lebih banyak, menggunakan fungsi ini akan lebih sederhana dibandingkan dengan fungsi logika.

Bentuk umum fungsi *Lookup* adalah:

i. Tabel *Vertikal*

Adalah membaca tabel tesusun secara *vertical*, dimana penulisan bentuk umumnya adalah sebagai berikut:

=VLOOKUP (Field Kunci, *Range* Tabel Bantu, Ofset Kolom)

ii. Tabel *Horizontal*

Adalah membaca tabel tersusun secara *horizontal,* dimana penulisannya adalah sebagai berikut:

=HLOOKUP (Field Kunci, *Range* Tabel Bantu, Ofset Baris)

d. Grafik (Chart)

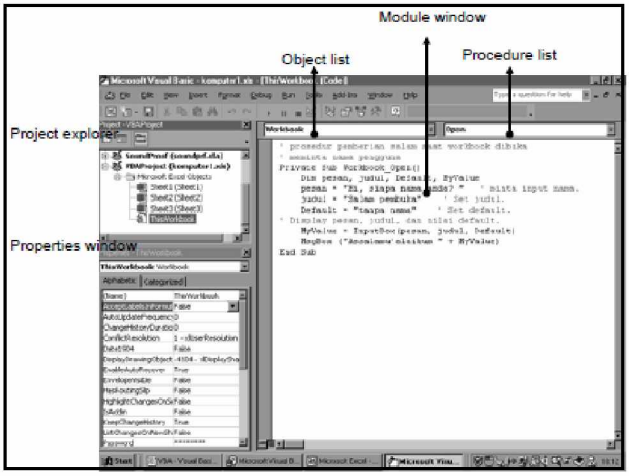
Dalam microsoft Excel selain untuk pengolahan data dalam bentuk tabel dapat juga mengalah data dalam bentuk grafik yang datanya diambil dari tabel yang telah dibuat.

2.2.3 VBA

2.2.3.1 Definisi

Merupakan bahasa pemrograman bagi semua aplikasi Microsoft Office (Excel, Word, Access, Powerpoint) dan beberapa yang lain (Outlook, Visio, AutoCAD, MapInfo, dsb.).

2.2.3.2 Gambaran Umum



Gambar 2.6 Gambaran Umum VBA

VBA dapat berfungsi sebagai *macro* atau bahasa pemrograman. VBA juga merupakan bahasa program beorientasi objek, semua objek *office* dapat dengan mudah dimanipulasi dengan VBA . Belajar satu bahasa ini dapat diaplikasikan dalam banyak aplikasi *Windows.*

VBA ini mendukung aplikasi internet dan intranet, *ActiveX controls*. *Code editor* dengan bantuan yang lengkap dan *debugger* juga form *building tools* dan Objek *browser*.

2.2.3.3 VBA Programming

Program dalam VBA disebut prosedur (dan *function*). Tiga jenis prosedur adalah sebagai berikut :

a. Command macros

Mengotomasi prosedur-prosedur, fungsi-fungsi yang ada (*built-in*) dalam aplikasi, memformat, menyimpan, dsb.

b. User-defined function (function procedure)

Program yang berisi rumus dan perintah yang kita susun sendiri.

c. Property procedure

Menunjukkan atau mengubah properti dari suaTu objek (*class module*).

2.2.4 *Assessment*

2.2.4.1 Definisi

Menurut Buana, *Assessment* adalah alih-bahasa dari istilah penilaian. Penilaian digunakan dalam konteks yang lebih sempit daripada evaluasi dan biasanya dilaksanakan secara internal. Penilaian atau *assessment* adalah kegiatan menentukan nilai suatu objek, seperti baik-buruk, efektif-tidak efektif, berhasil-tidak berhasil, dan semacamnya sesuai dengan kriteria atau tolak ukur yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Angelo, *Classroom Assessment is a simple method faculty can use to collect feedback, early and often, on how well their students are learning what they are being taught.* (Penilaian Kelas adalah suatu metode yang sederhana dapat menggunakan fakultas (sekolah) untuk mengumpulkan umpan balik, awal

dan setelahnya, pada seberapa baik para siswa mereka belajar apa yang mereka ajarkan).

Menurut Suharsimi, *Assessment* adalah suatu usaha yang dilakukan dalam pengambilan keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik-buruk bersifat kualitatif.

Menurut Depag, *Assessment* adalah suatu usaha untuk mengumpulkan berbagai informasi secara berkesinambungan dan menyeluruh tentang proses dan hasil belajar yang telah dicapai oleh siswa melalui kegiatan belajar mengajar yang ditetapkan sehingga dapat dijadikan dasar untuk menentukan langkah selanjutnya.

Menurut Rusli Lutan, *Assessment* termasuk pelaksanaan tes dan evaluasi. Asessment bertujuan untuk menyediakan informasi yang selanjutkan digunakan untuk keperluan informasi.

2.2.4.2 Istilah dalam *Assessment*

Berikut ini akan dijelaskan dalam tabel, istilah-istilah dalam assessment :

Tabel 2.4 Istilah-istilah dalam *Assessment*

Nama Istilah	Penjelasan
Assessor	Seseorang yang melakukan *assessment* terhadap karyawan lainnya. Biasanya assessor berasal dari karyawan bagian HRD ataupun karyawan yang jabatannya lebih tinggi dari karyawan yang akan di *assessment*.
Assesse	Seseorang yang di*assessment* oleh *Assessor*.
Ability	Sejauh mana seorang individu menunjukkan kapasitasnya dalam menggunakan ketrampilan/kecakapan tertentu.
Aptitude	Kemampuan individu untuk menggunakan ketrampilan/kecakapan tertentu sekaligus potensinya pada aspek yang dinilai di masa yang akan datang.
Attainment	Tingkat atau level pengetahuan dan ketrampilan yang telah dicapai saat ini.
Competency	Sekumpulan pengetahuan, keterampilan, karakteristik pribadi, dan pengalaman seseorang yang dinilai secara bersamaan, yang merupakan

	dasar penting seseorang untuk melakukan pekerjaan X di level posisi tertentu.
Intelligence	Sebuah tes yang mengukur cakupan kemampuan yang dimiliki seseorang. Apakah inteligensi hanya sebuah facet yang dapat diukur sebagai satu kesatuan (g factor) atau terdiri dari kemampuan yang terpisah-pisah yang kemudian digabung menjadi satu kemampuan, hingga sekarang masih menjadi perdebatan di kalangan pakar psikologi.
Skill	Untuk negara-negara berbahasa Inggris digunakan sebagai istilah yang generik, '*being good'* dalam hal mengerjakan sesuatu, misal menggambar, menjahit atau bisa juga dikatakan '*being good'* dengan hal kata-kata atau teknologi.
Strength	Setiap '*good point*' yang dapat dipersepsikan.

2.2.5 Sistem

Istilah sistem merupakan istilah dari bahasa yunani "*system*" yang artinya adalah himpunan bagian atau unsur yang saling berhubungan secara teratur untuk mencapai tujuan bersama.

2.2.5.1 Definisi

Menurut L. James Havery, sistem adalah prosedur logis dan rasional untuk merancang suatu rangkaian komponen yang berhubungan satu dengan yang lainnya dengan maksud untuk berfungsi sebagai suatu kesatuan dalam usaha mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Menurut John Mc. Manama, sistem adalah sebuah struktur konseptual yang tersusun dari fungsi-fungsi yang saling berhubungan yang bekerja sebagai suatu kesatuan organik untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien.

Menurut C.W. Churchman, sistem adalah seperangkat bagian-bagian yang dikoordinasikan untuk melaksanakan seperangkat tujuan. Sedangkan menurut J.C. Hinggins, sistem adalah seperangkat bagian-bagian yang saling berhubungan.

Menurut Edgar F Huse dan James L. Bowdict, sistem adalah suatu seri atau rangkaian bagian-bagian yang saling berhubungan dan bergantung sedemikian rupa sehingga interaksi dan saling pengaruh dari satu bagian akan mempengaruhi keseluruhan.

2.2.5.2 Syarat sistem

Syarat-syarat ang diperlukan dari sebuah sistem adalah sebagai berikut :

a. Sistem harus dibentuk untuk menyelesaikan tujuan.
b. Elemen sistem harus mempunyai rencana yang ditetapkan.
c. Adanya hubungan diantara elemen sistem.
d. Unsur dasar dari proses (arus informasi, energi dan material) lebih penting dari pada elemen sistem.
e. Tujuan organisasi lebih penting dari pada tujuan elemen.

2.2.5.3 Klasifikasi sistem

Sistem diklarifikasikan menjadi 5 macam, yaitu :

a. Sistem Abstrak dan Sistem Fisik

Sistem abstrak (*abstract system*) adalah sistem yang berisi gagasan atau konsep. Sedangkan sistem fisik (*physical system*) adalah sistem yang secara fisik dapat dilihat.

b. Sistem Deterministik dan Sistem Probabilistik

Sistem deterministik (*deterministic system*) adalah suatu sistem yang operasinya dapat diprediksi secara tepat. Sedangkan sistem probabilistik (*probabilistic system*) adalah sistem yang tak dapat diramal dengan pasti karena mengandung unsur probabilitas.

c. Sistem Tertutup dan Sistem Terbuka

Sistem tertutup (*closed system*) adalah sistem yang tidak bertukar materi, informasi, atau energi dengan lingkungan, dengan kata lain sistem ini tidak berinteraksi dan tidak dipengaruhi oleh lingkungan. Sedangkan sistem terbuka (*open system*) adalah sistem yang berhubungan dengan lingkungan dan dipengaruhi oleh lingkungan.

d. Sistem Alamiah dan Sistem Buatan Manusia

Sistem Alamiah (*natural system*) adalah sistem yang terjadi karena alam. Sedangkan sistem buatan manusia (*human made system*) adalah sistem yang dibuat oleh manusia.

e. Sistem Sederhana dan Sistem Kompleks

Berdasarkan tingkat kerumitannya, sistem dibedakan menjadi sistem sederhana dan sistem kompleks .

2.2.6 Sistem Informasi

2.2.6.1 Definisi

Menurut Ferdinand Magaline, sistem informasi adalah sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya yang bertujuan menghasilkan suatu informasi dalam suatu bidang tertentu. Kriteria dari sistem informasi antara lain fleksibel, efektif dan efisien.

Suatu sistem dikatakan sebagai sistem informasi, belum dapat dinyatakan sebagai sistem informasi yang utuh, jika didalamnya tidak terdapat informasi yang bermanfaat bagi sistem organisasi atau data yang telah dimasukkan namun kadaluarsa.

Sistem informasi dapat disebut baik, jika *user*-nya rajin memasukkan dan memerikasa data dari waktu ke waktu, jika operatornya rajin memeriksa kebenaran proses pengolahan data yang ada didalamnya, serta jika *user* mudah mengakses informasi tentang kinerja sistem tersebut, melalui keberadaan sistem informasi, serta didasarkan pada data akurat dan mutakhir.

2.2.6.2 Konsep dasar

Konsep dasar dari suatu sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. Data

Adalah representasi dari suatu fakta yang dimodelkan dalam bentuk gambar, kata, dan atau angka.

2. Informasi

Adalah rangkaian data yang mempunyai sifat sementara tergantung waktu, ampu member kejutan pada penerimanya. Informasi tak mempunyai nilai jika rangkaian data tidak lengkap atau kadaluarsa.

3. Pengetahuan

Adalah rangkaian informasi dan data yang membentuk jaringan semantik didalam ingatan seseorang.

2.2.6.3 Tujuan

Tujuan dari suatu sistem informasi adalah menciptakan suatu wadah komunikasi yang efisien dalam bidang bisnis. Sistem informasi berbasis internet merupakan sistem informasi yang memanfaatkan secara maksimal kegunaan dari komputer dan juga jaringan komputer. Sistem informasi berbasis internet merupakan suatu sistem dimana interaksi manusia dan komputer menjadi peranan yang sangat penting.