# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.0 Profile Tempat Kerja Praktek

### 2.0.1 Sejarah Instansi

PT Indosat Satellite Corporation Tbk (Indosat) didirikan pada tahun 1967 sebagai suatu badan usaha asing yang menyediakan layanan telekomunikasi Internasional di Indonesia. PT Indosat ini mulai beroperasi pada tahun 1969 yang ditandai dengan diresmikannya stasiun bumi Jatiluhur. Pada tahun 1980, pemerintah Indonesia memiliki seluruh saham PT Indosat Tbk sehingga berubah menjadi perusahaan BUMN. Pada tahun 1994, PT Indosat mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), dan The New York Stock Exchange (Bursa Efek di NewYork) yang kemudian berhasil meraih penghargaan sebagai perusahaan negara pertama yang terdaftar di Bursa Efek Mancanegara.

Dari tahun 1969 sampai dengan 1990, PT Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional yang *switched* dan *non-switched*, termasuk Sambungan Langsung Internasional (SLI), komunikasi jaringan data internasional, *inter leased lines*, dan layanan tranmisi pertelevisian.

Memasuki abad ke-21 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 *The Holding 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 Service Provider*/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.

Indosat adalah operator mobile terbesar kedua dengan basis pelanggan sebesar 16.704.639 pelanggan di akhir 2006. Pada tanggal 29 Nopember 2006, Indosat meluncurkan layanan 3,5G untuk wilayah Jakarta dan Surabaya. Indosat 3,5G adalah generasi lanjutan dari teknologi 3G yang memungkinkan pelanggan untuk menikmati layanan telepon yang lebih baik, video maupun akses data/internet dengan kecepatan tinggi hingga 3,6 Mbps, atau sekitar 9 kali lebih cepat dari layanan 3G umumnya. Seluruh node B Indosat telah menggunakan teknologi HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*). Indosat adalah operator 3G pertama di Indonesia yang seluruhnya berbasis teknologi HSDPA.

Pada tanggal 15 Desember 2006, Indosat telah menerima 2 kanal No. 589 dan 630 pada pita frekuensi 800 MHz untuk penyelenggaraan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel di wilayah Jabotabek. Menyusul perolehan 2 kanal ini, Indosat akan terus mengembangkan jasa telekomunikasi tetap lokal tanpa kabel di wilayah Jabotabek serta terus mengembangkan jasa selular di seluruh wilayah Indonesia.

### 2.0.2 Logo Instansi

Tepat pada bulan Februari 2005, PT INDOSAT merubah identitas dengan mengganti logo seperti pada gambar 2.1, visi serta misinya. Perubahan ini merupakan refleksi visi Indosat menjadi perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan telekomunikasi terintegrasi bagi pelanggan ritel/korporat. Harapan penggantian identitas ini agar lebih mensosialisasikan pelayanan jasa yang terdapat di Indosat ke seluruh lapisan masyarakat Indonesia dan tentunya dapat membawa bangsa Indonesia menuju babak baru dalam dunia telekomunikasi yang lebih baik.



**Gambar II.1 Logo PT. Indosat, TBK**

Identitas korporat baru Indosat terdiri dari kombinasi teks "Indosat" dengan simbol "*techno flower"* yang mencerminkan teknologi yang tinggi, bersahabat, serta dinamis dan modern.

1. **Techno Flower** adalah sebutan logo Indosat baru yang tercipta dari gabungan 3 elips yang mencerminkan usaha dan fokus bisnis Indosat saat ini, yaitu di Indonesia dalam bidang teknologi dan pelayanan bagi masyarakat, serta pentingnya kerjasama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut.
2. Teks "**indosat**" didesain secraa khusus menggunakan **huruf kecil** yang melambangkan sikap Indosat yang bersahabat dan *low profile* tetapi mudah bekerjasama dalam segala hal. Teks Indosat yang berwarna **biru tua** melambangkan kekuatan korporasi Indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa percaya diri dalam bidang teknologi yang tinggi serta kestabilan perusahaan.
3. **Tiga elips** saling bersilangan yang terdapat pada logo baru Indosat membentuk bunga, dimana masing-masing elips memiliki warna dan arti tersendiri.

   Merah melambangkan "*people*" yaitu masyarakat Indonesia

   Biru melambangkan "*technology*" yaitu keunggulan teknologi

   Kuning melambangkan "*communication*" yaitu komunikasi yang ramah.
4. **Rangkaian elips** ini membentuk bintang permata yang mencerminkan "*Hight Quality*" yaitu layanan terbaik dan berkualitas yang senantiasa diberikan oleh PT Indosat kepada masyarakat Indonesia. Hal ini merupakan wujud komitmen PT Indosat untuk terus mengembangkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis, dan modern.

### 2.0.3 Badan Hukum Instansi

PT Indosat Satellite Corporation Tbk (Indosat) didirikan pada tahun 1967. Pada tahun 1980, pemerintah Indonesia memiliki seluruh saham PT Indosat Tbk sehingga berubah menjadi perusahaan BUMN.

Pada akhir tahun 2002 pemerintah Indonesia menyetujui penjualan 41,94% sahamnya ke *Singapore Technologies Telemedia Pte Ltd* melalui *The Holding Company of Indonesia Communication Limited*.

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 Service Provider*/FNSP).

### 2.0.4 Struktur Organisasi PT. Indosat, Tbk

**Gambar II.2 Struktur Organisasi PT. Indosat, Tbk**

## 2.1 Landasan Teori

### 2.1.1 Konsep Marketing (Pemasaran)

Konsep pemasaran bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan berorientasi kepada kebutuhan konsumen. Hal ini secara asasi berbeda dengan falsafah bisnis terdahulu yang berorientasi pada produk, dan penjualan.

Secara definitif dapatlah dikatakan bahwa: Konsep Pemasaran adalah sebuah *falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan* (Stanton, 1978).

Tiga unsur konsep pemasaran:

1. Orientasi pada Konsumen
2. Penyusunan kegiatan pemasaran secara integral
3. Kepuasan Konsumen

### 2.1.2 Konsep Marketing Research (Riset Pemasaran)

Riset pasar merupakan pertemuan sistematis, pencatatan, dan analisa data tentang isu-isu yang berkaitan dengan produk pemasaran dan jasa. Tujuan dari riset pemasaran adalah untuk mengidentifikasi dan menilai bagaimana perubahan unsur-unsur dari perilaku pemasaran dampak bauran pelanggan. Istilah ini sering dipertukarkan dengan penelitian pasar, namun, praktisi ahli berkata lain, dalam riset pasar yang khusus berkaitan dengan pasar, sementara riset pemasaran prihatin khusus tentang proses pemasaran.

Pemasaran penelitian sering dibagi menjadi dua set pasang kategoris, baik oleh target pasar :

1. Konsumen riset pemasaran, dan
2. Business-to-business (B2B) riset pemasaran

Atau, dengan pendekatan metodologis:

1. Riset pemasaran kualitatif, dan
2. Penelitian kuantitatif pemasaran

### 2.1.3 Pengertian Pemasaran (Marketing)

Pemasaran (*Marketing*) adalah proses penyusunan komunikasi terpadu yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai barang atau jasa dalam kaitannya dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia.

### 2.1.4 Pengertian Research (Riset)

Riset (Research) atau penelitian sering dideskripsikan sebagai suatu proses investigasi yang dilakukan dengan aktif, tekun, dan sistimatik, yang bertujuan untuk menemukan, menginterpretasikan, dan merevisi fakta-fakta. Penyelidikan intelektual ini menghasilkan suatu pengetahuan yang lebih mendalam mengenai suatu peristiwa, tingkah laku, teori, dan hukum, serta membuka peluang bagi penerapan praktis dari pengetahuan tersebut. Istilah ini juga digunakan untuk menjelaskan suatu koleksi informasi menyeluruh mengenai suatu subyek tertentu, dan biasanya dihubungkan dengan hasil dari suatu ilmu atau metode ilmiah. Kata ini diserap dari kata bahasa Inggris *research* yang diturunkan dari bahasa Perancis yang memiliki arti harfiah "menyelidiki secara tuntas".

### 2.1.5 Pengertian Kuisioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden. Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat / direkam. Kuesioner merupakan metode pengumpulan

data yang efisien bila peneliti mengetahui secara pasti data / informasi apa yang dibutuhkan dan bagaimana variabel yang menyatakan informasi yang dibutuhkan tersebut diukur.

### 2.1.6 Pengertian Survei

Survei adalah pemeriksaan atau penelitian secara komprehensif. Survei yang dilakukan dalam melakukan penelitian biasanya dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau wawancara, dengan tujuan untuk mengetahui: siapa mereka, apa yang mereka pikir, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Survei lazim dilakukan dalam penelitian kuantitatif maupun kualitatif.

Dalam penelitian kuantitatif, survei lebih merupakan pertanyaan tertutup, sementara dalam http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kualitatifenelitian kualitatif berupa wawancara mendalam dengan pertanyaan terbuka.

### 2.1.7 Pengertian Tabel

Tabel adalah daftar yang berisi ikhtisar sejumlah data-data informasi yang biasanya berupa kata-kata maupun bilangan yang tersusun dengan garis pembatas.

### 2.1.8 Pengertian Grafik

Grafik merupakan visualisasi table. Table yang berupa angka angka dapat disajikan / ditampilkan ke dalam bentuk gambar.

Jenis grafik, ada beberapa macam grafik diantaranya :

1. Grafik batang (histogram) merupakan dipakai untuk menekankan perbedaan tingkat nilai dan beberapa aspek contohnya grafik Penyesuaian barang.
2. Grafik garis dipakai untuk menggambarkan perkembangan / perubahan dari waktu ke waktu contohnya grafik kesehatan anak.
3. Peta dan Denah Peta adalah penyajian visual tentang suatu wilayah dalam bentuk gambar.

### 2.1.9 Pengenalan Microsoft Excel

Microsoft Excel merupakan perangkat lunak untuk mengolah data secara otomatis meliputi perhitungan dasar, penggunaan fungsi-fungsi, pembuatan grafik dan manajemen data. Perangkat lunak ini sangat membantu untuk menyelesaikan permasalahan administrative mulai yang paling sedernaha sampai yang lebih kompleks. Permasalahan sederhana tersebut misalnya membuat rencana kebutuhan barang meliputi nama barang, jumlah barang dan perkiraan harga barang. Permasalahan ini sebenarnya dapat juga diselesaikan menggunakan Microsoft Word karena hanya sedikit memerlukan proses perhitungan, tetapi lebih mudah diselesaikan dengan Microsoft Excel. Contoh permasalahan yang lebih kompleks adalah pembuatan laporan keuangan (general ledger) yang memerlukan banyak perhitungan, manajemen data dengan menampilkan grafik atau pivot tabel atau penggunaan fungsi-fungsi matematis ataupun logika pada sebuah laporan. Penyelesaian permasalahan yang komplek juga dapat memanfaatkan pemograman macro yang disediakan oleh Excel agar proses penggunaan lebih mudah.

### 2.1.10 Pengertian Presentasi

Presentasi merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan, dengan tujuan untuk memberikan penjelasan yang tentang suatu topic oleh seorang presenter kepada audiennya. Dengan tujuan agar *transfer knowledge* dapat terajadi secara optimal. Dalam proses presentasi ini, peranan media pendukung merupakan salah satu aspek yang dapat menentukan tingkat pencapaian tujuan presentasi, karena dengan adanya media pendukung, proses komunikasi dapat berlangsung dengan lebih baik. Salah satu jenis media pendukung tersebut adalah *slide* presentasi.

Dengan berkembangnya teknologi komputer, maka peranan slide ini dapat digantikan oleh beberapa jenis aplikasi, salah satu yang paling populer adalah Microsoft PowerPoint.

### 2.1.11 Pengenalan Microsoft Power Point

Microsoft PowerPoint merupakan salah satu perangkat lunak yang sangat popular dalam menunjang kegiatan presentasi. Sejak diperkenalkan dalam Microsoft Office 1.0 Versi Beta, aplikasi ini langsung menyedot perhatian praktisi dalam merancang slide presentasi, yang saat itu didominasi oleh Lotus. Software serupa antara lain Corel Presentation yang dikeluarkan oleh Corel, Lotus Professional, berisikan aplikasi office dari Lotus dan sebagainya. Seiring dengan perkembangan Microsoft Office, maka kemampuan Microsoft PowerPoint dalam menampung aspirasi desainer slide juga semakin berkembang.

### 2.1.12 Pengertian Delphi

Delphi adalah suatu bahasa pemograman (development language) yang digunakan untk merancang suatu aplikasi program.

### 2.1.13 Pengertian WAMP

WAMP adalah sebuah aplikasi yang dapat menjadikan komputer kita menjadi sebuah server.

### 2.1.14 Pengertian MySQL

MySQL adalah perangkat lunak database server atau sebut saja Database Smart.

### 2.1.15 Basis Data

Basis Data (Data Base) adalah representasi kumpulan fakta yang saling berhubungan disimpan secara bersama sedemikian rupa dan tanpa pengulangan (redudansi) yang tidak perlu, untuk memenuhi berbagai kebutuhan.