BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Tinjauan tentang PT. Telkom Indonesia

3.1.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia

Tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. Di bawah subdivisi Elnusa GTDI dari anak perusahaan Pertamina, Infomedia telah menerbitkan Buku Petunjuk Telepon Telkom *Yellow Pages*. Perkembangan yang tercatat selanjutnya adalah berdirinya PT Elnusa *Yellow Pages* di tahun 1984 yang berubah nama di tahun 1995 menjadi PT Infomedia Nusantara pada saat PT Telkom menanamkan investasi. Untuk mendukung implementasi *Good Coorporate Governance* dalam setiap aspek kegiatan perusahaan, Infomedia telah mengeluarkan kebijakan pedoman tata kelola perusahaan di tahun 2008.

Pada tanggal 30 Juni 2009 PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) melalui PT Multimedia Nusantara (Metra), anak perusahaan yang 99,99% milik Telkom (selanjutnya disebut Telkom Group) telah menandatangani *Shares Sales & Purchase Agreement* (SPA) untuk membeli 49% saham PT Infomedia Nusantara (Infomedia) milik PT Elnusa Tbk (Elnusa), sehingga 100% saham PT Infomedia Nusantara telah dimiliki oleh Telkom Group. Saat ini, Infomedia sesuai dengan visinya menjadi penyedia jasa layanan informasi yang utama dikawasan

regional telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan visi tersebut dengan mengoptimalkan kompetensi untuk mengambil *opportunity* dalam pengembangan bisnis kedepan melalui transformasi bisnis dari 3 Pilar Bisnis (Layanan Direktori, Layanan *Contact Center*, dan Layanan Konten) menuju Layanan *Outsourcing* atau *Business Process Outsourcing* (BPO) dan Layanan Konten Digital atau *Digital Rich Content* (DRC).

Layanan *Outsourcing* atau *Business Process Outsourcing* (BPO) didefinisikan sebagai bisnis penyediaan jasa alih-daya *(outsourcing)* oleh pihak ketiga bagi perusahaan untuk satu atau beberapa fungsi bisnis dalam jangka panjang *(multi year contract).* Bisnis Layanan *Outsourcing* (BPO) yang telah dijalani Infomedia saat ini berbasis layanan *voice* yaitu Layanan *Contact Center* baik untuk *inbound* maupun *outbound* dan *non voice* seperti *direct mail* dan *web development.* Namun saat ini Infomedia telah membagi bisnis Layanan *Outsourcing* (BPO) kedepannya dalam empat kelompok berdasarkan basis layanan yaitu: *Contact Center Services, HR Services, IT Services dan Direct Mail.*

Sedangkan pengembangan bisnis DRC didasarkan oleh semakin berkembangnya kebutuhan informasi yang semakin cepat dan *mobile*, perubahan gaya hidup dan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Infomedia membagi bisnis DRC dalam 3 bagian, yaitu; *printed* (*Yellow Pages, White Pages & Special Directory*), *mobile* (*mobile application*, SMS) dan *online (online ad, e-commerce, membership*). Keseluruhan produk dan layanan Infomedia merupakan komitmen perusahaan dalam memberikan solusi layanan informasi dan komunikasi yang prima bagi *customer* dan masyarakat di Indonesia.

3.1.2 Logo Telkom Indonesia

Gambar 3.1 Logo Telkom



Sumber : Website PT. Telkom

Lambang telapak tangan dgn 5 jari terbuka berwarna kuning, melambangkan Telkom menyambut perubahan baru, dengan lingkaran biru melambangkan dunia telekomunikasi, inilah pernyataan Telkom dengan logo barunya. Melalui citra baru tersebut diharapkan Telkom dapat memberikan sebuah pengalaman baru yang berbeda dari sebelumnya kepada *stakeholders*. Pengalaman baru tersebut adalah layanan yang lebih baik dari operator mana pun yang pernah mereka kenal dan rasakan, serta layanan yang akan membangkitkan sebuah pengalaman yang benar-benar baru.

Sekilas logo bulat dengan siluet tangan terkesan simpel; Simplifikasi logo ini terdiri dari lingkaran biru yang ada di depan tangan berwarna kuning. Logo ini merupakan cerminan dari "*brand value*" baru yang selanjutnya disebut dengan "*Life in Touch*" dan diperkuat dengan tag line baru pengganti "*Committed 2U*" yakni "*the world is in your hand*".

Untuk lebih mengenal logo ini, ada baiknya kita memaknai arti dari symbol-simbol tersebut.

a) *Expertise* : makna dari lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru TELKOM yaitu TIME *(Telecommunication, Information, Media, & Edutainment).*

b) *Empowering* : makna dari tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar.

c) *Assured* : makna dari jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat

d) *Progressive* : kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru.

e) *Heart* : simbol dari telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.

Selain simbol, warna-warna yang digunakan adalah :

a) *Expert Blue* pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi

b) *Vital Yellow* pada telapak tangan mencerminkan suatu yang atraktif, hangat, dan dinamis

c) *Infinite Sky Blue* pada teks Indonesia dan lingkaran bawah mencerminkan inovasi dan peluang yang tak berhingga untuk masa depan.

3.1.3 Visi PT. Telkom Indonesia

Adapun Visi PT. Telkom yaitu:

1) *“ To become a leading Infocom player in the region”,* maksudya adalah:
2) PT. Telkom Indonesia berusaha untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *Infocom* terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik.
3) *To be dominant infocom player in the region and having strong brand equit* artinya menjadi penyedia layanan infocom yang paling dominant di Sumatera dan menjadi atau penyampai *brand* di bidang jasa Telekomunikasi.

3.1.4 Misi PT. Telkom Indonesia

PT. Telkom Indonesia, mempunyai misi memberikan layanan*“One Stop Infocom”* dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif.

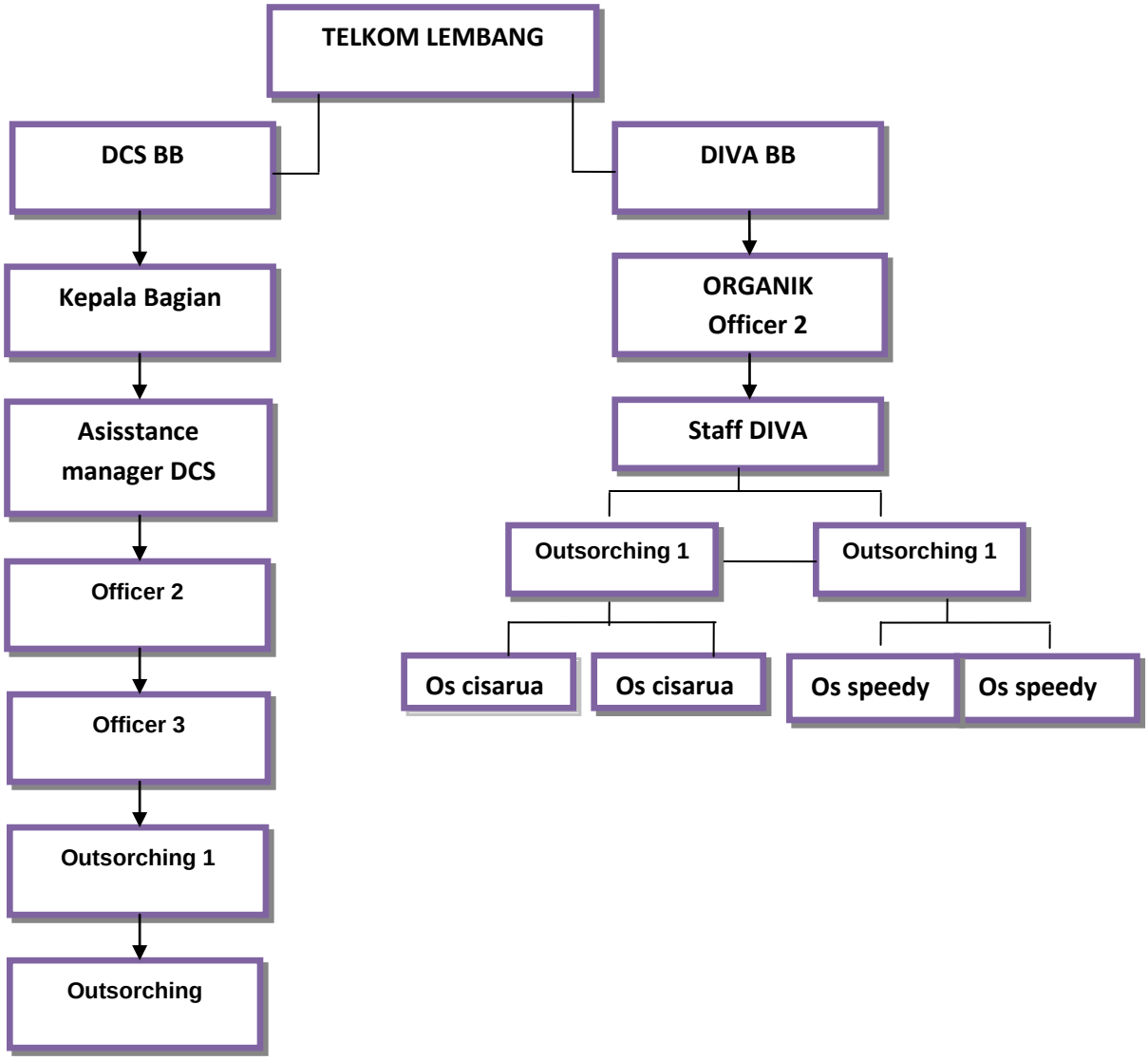
3.1.5 Tujuan PT. Telkom Indonesia

Tujuan PT. Telkom adalah dapat mempersatukan seluruh masyarakat yang ada di desa maupun masyarakat yang ada di perkotaan agar tidak terjadi kesenjangan sosial dan juga dapat terjadinya suatu komunikasi yang berjalan dengan lancar.

3.1.6 Struktur PT. Telkom Kancatel Lembang

Gambar 3.2

Struktur Perusahaan



(Sumber : Arsip Peneliti, 2012)

3.1.7 Job Deskription

Job Description adalah uraian singkat tentang tugas, kondisi pekerjaan, serta tuntutan yang diperlukan ketika menjabat suatu posisi. Di dalamnya, setidaknya ada nama posisi, tujuan pekerjaan dan hasil yang diharapkan, aktivitas yang perlu dilakukan, peralatan dan hubungan kerja yang digunakan, atau spesifikasi personal pemegang jabatannya.

Adapun *Job Description* dari Divisi *Customer Service* yang berada di Kancatel Telkom Lembang adalah sebagai berikut :

Kepala Bagian : Mengawasai , Mengontrol , dan menjadi Penanggung Jawab atas kinerja dari keseleruhan divisi yang ada di Kancatel Lembang, baik Divisi *Customer Service* dan Divisi *Access.*

Assistance manager **DCS** : mengawasi dan mengontrol pelayanan yang ada di Kancatel Telkom Lembang khususnya di *Divisi Customer Service* mulai dari pemasangan *speedy*, pemutusan *speedy*, atau pemasangan telepon, pemutusan telepon.

Officer **2 DCS** : bertugas di ruang pelayanan untuk melayani secara langsung pelanggan yang datang ke Kancatel Lembang. Seperti pemasangan *speedy*, pemutusan *speedy*, atau pemasangan telepon, dan pemutusan telepon

Officer **3 DCS** : bertugas di ruang pelayanan untuk melayani secara langsung pelanggan yang datang ke Kancatel Lembang. Seperti pemasangan *speedy*, pemutusan *speedy*, atau pemasangan telepon, pemutusan telepon.

***Outsourching* DCS** : menjadi perantara dari Divisi *Customer Service* untuk menyelesaikan laporan gangguan *speedy* atau telepon untuk di sampaikan kepada Divisi *Accses* dan segera di tindak lanjut oleh *Outsourching Divisi Accses*.

***Outsourching* DCS** : bertugas di Ruang Pelayanan melayani pembayaran telepon dan *speedy*.

3.1.8 Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

3.1.8.1 Sarana PT. Telkom Kancatel Lembang

Adapun sarana yang ada di PT. Telkom Kancatel Lembang adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Sarana PT. Telkom Kancatel Lembang

No	Sarana	Jumlah	Kondisi
1	Kantor Utama	1	Baik
2	Mushalla	1	Baik

3	Pos satpam	1	Baik
4	Telepon umum	3	Kurang Baik

(Sumber : Arsip Peneliti, 2012)

3.1.8.2 Prasarana PT. Telkom Kancatel Lembang

Adapun prasarana yang ada di PT. Telkom Kancatel Lembang adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2

Prasarana PT. Telkom Kancatel Lembang

No	Prasarana	Jumlah	Kondisi
1	AC	8	Baik
2	*Camera digital*	1	Baik
3	*Dispenser*	2	Baik
4	Etalase	1	Baik
5	*Genset*	1	Baik
6	*Hydrant*	8	Baik
7	Jam dinding	4	Baik
8	Kabel	4 rol	Baik
9	Kamar mandi	2	Baik
10	Komputer	9	Baik
11	Kulkas	1	Baik

12	Lapangan	1	Baik
13	Lemari	10	Baik
14	Meja dan kursi	20	Baik
15	Mesin *fax*	1	Baik
16	Mesin fotokopi	1	Baik
17	*Microphone*	1	Baik
18	Mobil	2	Baik
19	Motor	1	Baik
20	Printer	3	Baik
21	Ruang rapat	1	Baik
22	Ruangan *battery*	1	Baik
23	Ruangan MDF	1	Baik
24	Ruangan sentral	1	Baik
25	*Smoke detector*	4	Baik
26	Telepon	9	Baik
27	Tiang Bendera	1	Baik
28	Tiang telepon	12	Baik
29	*Whiteboard*	7	Baik

(Sumber : Arsip Peneliti, 2012)

3.1.8.3 Kegiatan PT. Telkom Kancatel Lembang

Kegiatan di PT. Telkom Kancatel Lembang selain kegiatan *E-learning* ada juga kegiatan lainnya seperti :

1. Kegiatan Olah Raga.

   Kegiatan olah raga ini bermacam-macam dari kegiatan hiking. Kegiatan hiking ini dilakukan setiap 1 minggu sekali yang dilaksanakan pada hari jum'at. Kegiatan ini bertujuan untuk menjaga kesehatan para karyawan dan menciptakan hubungan baik dengan sesama karyawan. Disamping itu, kegiatan seperti ini membantu untuk pembentukan citra positif di mata masyarakat karena secara langsung melakukan komunikasi dengan warga sekitar.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan prosedur yang digunakan peneliti dalam upaya mendapatkan data atau informasi guna memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian.

3.2.1 Desain Penelitian

Menurut E.A. Suchman, desain dari penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. (Moh. Nazir, 2005:84).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode

deskriptif. Menurut **Dr. Elvinaro Ardianto** dalam bukunya yang berjudul *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif* menjelaskan bahwa metode deskriptif-kualitatif memiliki ciri sebagai berikut :

> "Metode kualitatif deskriptif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kateogri perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi. Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel." (**Ardianto**, 2011:60)

Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati.

Sementara itu menurut penulis pada buku kualitatif lainnya, seperti yang di ungkapkan **Sugiono** (2009:5) menyatakan:

> "Bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah,(sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi."

Moleong mensintesiskan beberapa definisi penelitian kualitatif dari berbagai ahli, beliau mengemukakan :

> "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah". (**Moleong**, **2007:6)**

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Studi Pustaka

Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara mempelajari buku-buku, membaca media-media cetak yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan, mencari sumber dari literatur atau referensi lain yang relevan untuk meperoleh konsep atau teori yang diperlukan. Studi pustaka merupakan satu cara mendapatkan sumber dengan cara menemukan sumber tepat dari suatu spesialis tertentu.

Peneliti di sini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Di sini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan :

a. Referensi Buku

Referensi buku adalah buku yang dapat memberikan keterangan topik perkataan, tempat peristiwa, data statistika, pedoman, alamat, nama orang, riwayat orang-orang terkenal. Pelayanan referensi adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referensi dan di sebut “koleksi referensi” sedangkan ruang tempat penyimpanan disebut ruang referensi. Karena sifatnya yang

dapat memberikan petunjuk, harus selalu tersedia di perpustakaan sehingga dapat dipakai oleh setiap orang pada setiap saat.

b. Skripsi Peneliti terdahulu

Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan melihat hasil karya ilmiah para peneliti terdahulu, yang mana pada dasarnya peneliti mengutip beberapa pendapat yang dibutuhkan oleh peneliti sebagai pendukung penelitian. Tentunya dengan melihat hasil karya ilmiah yang memiliki pembahasan serta tinjauan yang sama.

c. *Internet Searching*

Selain dengan menggunakan referensi buku dan skripsi peneliti terdahulu, disini juga peneliti menggunakan internet searching sebagai bahan tambahan. Internet searching adalah pencarian suatu situs yang akan kita cari sebagai mesin pembantu dalam pencarian situs yang peneliti butuhkan.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang membantu peneliti dalam melakukan penelitiannya sehingga peneliti mendapatkan suatu informasi tambahan yang mendukung penelitian ini, adapun metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti, yaitu :

1. Wawancara mendalam (Indepth Interview)

Kartono mengatakan bahwa "wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. (Kartono, 1990:171). Wawancara dilakukan dengan Bpk. Syamsi Nurdin.

2. Observasi Partisipan

Menurut Susan Stainback (1988) : " Dalam Observasi partisipatif, Peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka". (Sugiyono, 2009:227)

Observasi digunakan untuk mendapatkan data hasil pengamatan. Observasi penting dilakukan agar dalam penelitian tersebut data-data yang diperoleh dari wawancara dan sumber tertulis dapat di analisis nantinya dengan melihat kecenderungan yang terjadi melalui proses dilapangan.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Dimana informan dijadikan sumber informasi yang mengetahui tentang msalah penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti, dengan pertimbangan mereka paling mengetahui informasi yang akan diteliti.

Informan adalah “Seseorang yang mengetahui informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, dan yang bersangkutan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian” (Moleong : 90). Berikut adalah informan dalam penelitian :

Tabel 3.3

Data Nama Informan

NO.	NAMA	Jabatan
1	Syamsi Nurdin	*Officer* 2
2	Encep	Kepala bagian
3	Satria	*Asistem manager* DCS
4	Harti	*Officer* 2 DCS
5	Erawan	*Outsourching* 1

(Sumber : Arsip Peneliti, 2012)

3.2.4 Teknik Analisa Data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2009:244). Terdapat beberapa tahap dalam analisa data yang umum dilakukan dalam penelitian kualitatif, yaitu (Huberman dan Miles dalam Sugiyono, 2009:246).

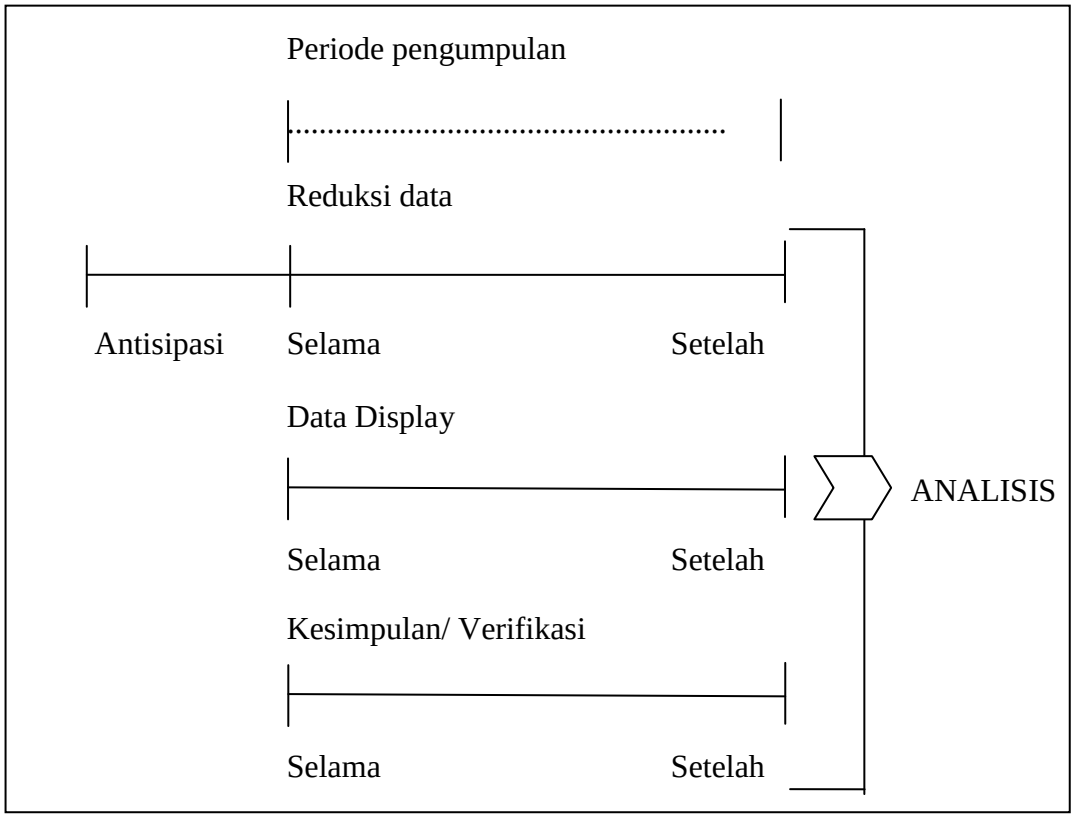
1. ***Data Reduction*** **(Reduksi Data),** peneliti mengumpulkan informasi-informasi yang penting yang terkait dengan masalah penelitian, dan selanjutnya mengelompokan data tersebut sesuai dengan topik masalahnya.
2. ***Data Display*** **(Penyajian data),** Dalam menyajikan data yang telah dikumpulkan dapat berupa uraian singkat, hubungan antar kategori, *flow chart*.dalam bentuk penyajian data ini dapat memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.
3. ***Conclusion Drawing/verification,*** Merupakan tahap verifikasi berdasarkan hasil reduksi.interpretasi dan penyajian data. Dari tahapan tersebut akan diperoleh kesimpulan dalam menjawab hasil

penelitian. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpilkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Langkah-langkah analisis model Miles dan Huberman ditunjukan pada gambar 3.2 adalah sebagai berikut :

Gambar 3.3

Komponen dalam analisis data (*flow model*)



Sumber : Sugiyono, 2009:246

3.2.5 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif meliputi uji validitas internal (credibility), validitas eksternal (transferability), reliabilitas (dependentbility), dan obyektivitas (confirmability).Uji keabsahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalahmelalui uji validitas internal (credibility). Uji validitas internal dilaksanakan untuk memenuhi nilai kebenaran dari data dan informasi yang dikumpulkan. Uji kredibilitas data pada penelitian ini di lakukan dengan cara :

1. **Triangulasi**

   Triangualasi dalam pengujian kredibilitas ini di artikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian teknik pengumpulan data, dan waktu. Dengan melakukan teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data di peroleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Setelah melakukan teknik triangulasi maka mengambil triangulasi waktu. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di padgi hari saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara,

observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

2. **Memberchek**

   Membercheck adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan membercheck dapat dilakukan secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok.

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di laksanakan di PT. Telkom kantor cabang Telkom Lembang yang bertempat di Jl. Raya Lembang no. 259 Lembang Jawa Barat.

3.2.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama enam bulan, terhitung dari bulan Februari sampai Juli 2012. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.4

Jadwal Penelitian

No	Uraian	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	Persiapan																								
2	Pengajuan judul																								
3	ACC Judul																								
4	Bertemu pem bi m bi ng																								
5	Penulisan BAB I																								
6	Bimbingan																								
7	Penulisan BAB II																								
8	Bimbingan																								
9	Penulisan BAB III																								
10	Bimbingan																								
11	Seminar UP																								
12	Pengumpulan Data																								
13	Instansi																								
14	Wawancara																								
15	Bimbingan																								
16	Pengolahan data																								
16	Penulisan BAB IV																								
17	Bimbingan																								
18	Penulisan BAB V																								
19	Bimbingan																								
20	Penyusunan skripsi																								
21	Bimbingan																								
22	Sidang																								