

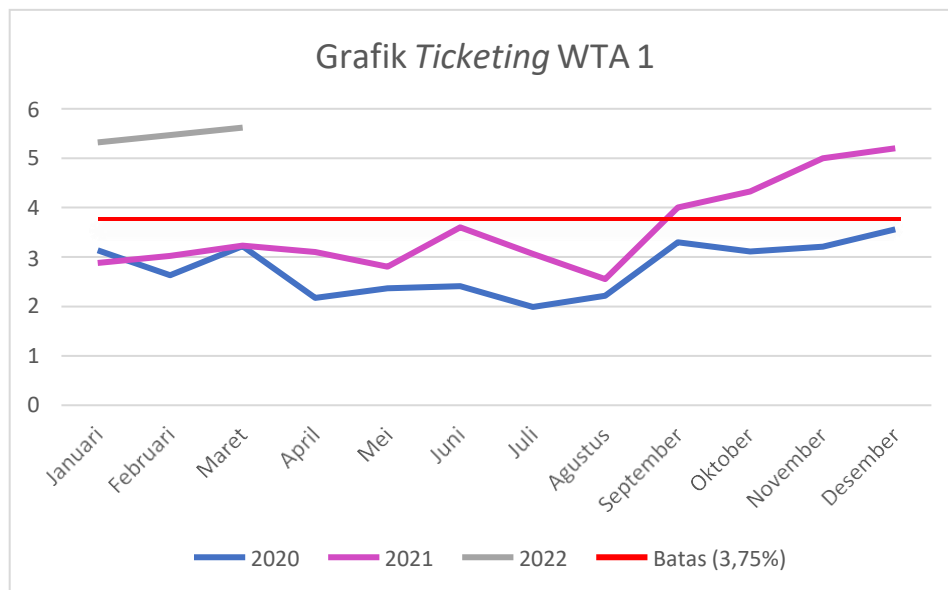
## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Berkembangnya zaman dan kemajuan teknologi menimbulkan kemunculan bidang usaha yang beragam diantaranya muncul berbagai perusahaan yang bergerak di segala bidang untuk memenuhi kebutuhan manusia. Menurut Molengraaff pada (Pujiyono, 2014). Perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus menerus, bertindak keluar untuk mendapatkan penghasilan dengan cara memperniagakan barang – barang, menyerahkan barang atau mengadakan perjanjian – perjanjian perdagangan. Fungsi dari perusahaan sendiri terbagi menjadi dua yaitu fungsi operasi yang melakukan produksi, pemasaran, administrasi, akuntansi dan lainnya serta fungsi manajemen. Fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Di Indonesia sendiri terdapat berbagai macam unsur perusahaan seperti badan usaha yang berbadan hukum atau bukan badan hukum contohnya berbentuk CV, PT, Koperasi dan lainnya.

Dalam menjalankan perusahaan manusia adalah faktor utama memiliki peran penting dan sangat krusial dalam menentukan ke arah manakah organisasi atau perusahaan tersebut berjalan. Jika suatu perusahaan ingin meraih kesuksesan maka perlu adanya perhatian terhadap pengelolaan sumber daya manusia, sehingga penting bagi perusahaan untuk mengantisipasi secara tepat pengembangan sumber daya manusia di masa yang akan datang (Lu, 2022) Sumber daya manusia sebagai faktor utama penggerak perusahaan diantaranya sebagai fungsi manajerial dimana pada fungsi ini manusia melakukan perencanaan, pengarahan dan pengendalian. Fungsi lainnya yaitu operasional dimana pada fungsi ini terdapat pengadaan, pengembangan dan pemeliharaan. PT Aplikanusa Lintasarata adalah perusahaan yang bergerak pada bidang penyedia jasa komunikasi data, internet dan *IT Services*. Beberapa contoh jasa yang ditawarkan oleh Lintasarta adalah Lintasarta *Data Communication*, Lintasarta Internet, Owlexa *Healthcare* dan lainnya. Sejak didirikan pada tahun 1988 Lintasarta telah dipercaya untuk melayani lebih dari 1700 perusahaan dan telah membangun koneksi jaringan yang tersebar di 44 kota di berbagai penjuru

Indonesia. Hingga kini PT Aplikanusa Lintasarta telah memiliki lebih dari 50kantor di Indonesia. Dalam menjalankan perannya sebagai salah satu perusahaan dalam bidang penyedia jasa komunikasi data, internet dan *IT Services* PT Aplikanusa Lintasarta tentunya akan memiliki suatu program untuk melaporkan gangguan yang terjadi atau disebut dengan *ticketing*. *Ticketing* adalah suatu program yang dapat membantu perusahaan dalam mengelola atau menampung keluhan dari *customer*, pesan yang masuk dapat berupa *email*, telepon ataupun *social media* dari perusahaan. Jumlah *ticketing* dalam kurun waktu satu bulan yang didapatkan oleh PT Aplikanusa Lintasarta setiap area berkisar antara 300- 700 *ticketing* dalam sebulan. Sistem penanganan *ticketing* yang ada pada PT Aplikanusa Lintasarta dikerjakan oleh karyawan yang bekerja pada bagian *Customer Care*, *Service Desk*, *Customer Assistant Reperesentative* dan *Engineer on Site*. Grafik ini akan menjelaskan jumlah *ticketing* yang tidak tertangani padaPT Aplikanusa Lintasarta pada Wilus Tengah Area I.



Gambar I. 1 Penanganan ticketing perusahaan

Dari grafik penanganan *ticketing* diatas untuk tahun 2020 *ticketing* terbesar yang tidak tertangani terjadi pada bulan Desember yaitu sebesar 3,56% *ticketing* yang tidak tertangani. Untuk tahun 2021 terjadi kenaikan *ticketing* yang sudah melebihi batas normal perusahaan, hal tersebut mulai terjadi pada bulan September sampai dengan bulan Desember yaitu 4%, 4,32%, 5%, dan 5,2%. Untuk tahun 2022 kenaikan pada *ticketing* terus

mengalami kenaikan sehingga dalam rentan waktu awal tahun 2022 sampai dengan bulan Maret *ticketing* yang tidak tertangani yaitu sebesar 5,32%, 5.47% dan 5,62%. Jumlah *ticketing* yang mengalami kenaikan, beriringan juga dengan bertambahnya jumlah jaringan yang dimiliki oleh PT Aplikanusa Lintasarta WTA 1 berikut ini merupakan jumlah jaringan yang dimiliki oleh PT Aplikanusa Lintasarta WTA 1 selama periode tahun 2020 sampai dengan 2022.



Gambar I. 2 Jumlah jaringan perusahaan

Jaringan yang dimiliki PT Aplikanusa Lintasarta WTA 1 mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, selain itu jaringan yang berada pada WTA 1 tersebar pada wilayah Jawa Barat yang memiliki luas 35.378 km<sup>2</sup>. Pada tahun 2021 jaringan mengalami kenaikan sebesar 9%, lalu untuk tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 2%.

Jumlah kenaikan jaringan tersebut tidak berbanding lurus dengan jumlah karyawan yang bekerja pada PT Aplikanusa Lintasarta di WTA 1. Berikut merupakan jumlah data karyawan khusus karyawan yang menangani *ticketing* pada PT Aplikanusa Lintasarta di WTA 1.

Tabel I. 1 Jumlah karyawan PT Aplikanusa Lintasarta WTA 1 tahun 2020-2022 divisi pelayanan ticketing

No.	2020		2021		2022	
	Jabatan	Jumlah karyawan	Jabatan	Jumlah karyawan	Jabatan	Jumlah karyawan
1	CC	1	CC	1	CC	1
2	SD	4	SD	4	SD	2
3	CAR	1	CAR	1	CAR	1
4	EOS	8	EOS	9	EOS	6
Total		14	Total	15	Total	10

Selama periode tahun 2020 PT Aplikanusa Lintasarta WTA 1 terdapat 14 karyawan yang bertugas menangani *ticketing*. Dalam kurun waktu satu tahun yaitu pada tahun 2021 jumlah karyawan yang bertugas menangani *ticketing* bertambah menjadi 15 orang, tambahan tersebut ada pada unit *Engineer On Site* dengan penambahan sebanyak 1 orang. Pada tahun 2022 PT Aplikanusa Lintasarta WTA 1 mengalami pengurangan karyawan yang disebabkan oleh habisnya masa kontrak dan pemberhentian kerja karena adanya pandemi, pada tahun tersebut karyawan yang bertugas menangani *ticketing* hanya berjumlah 10 orang. Pengurangan karyawan terjadi pada unit *Service Desk* sebanyak 2 orang dan *Engineer on Site* sebanyak 3 orang. Dalam pengerjaan *ticketing* tentunya tidak hanya membutuhkan karyawan saja, akan tetapi perlu adanya peralatan atau *tools* yang digunakan dalam penanganan agar suatu *ticketing* dapat terselesaikan. Berikut ini merupakan jenis dan jumlah *tools* yang dimiliki oleh perusahaan.

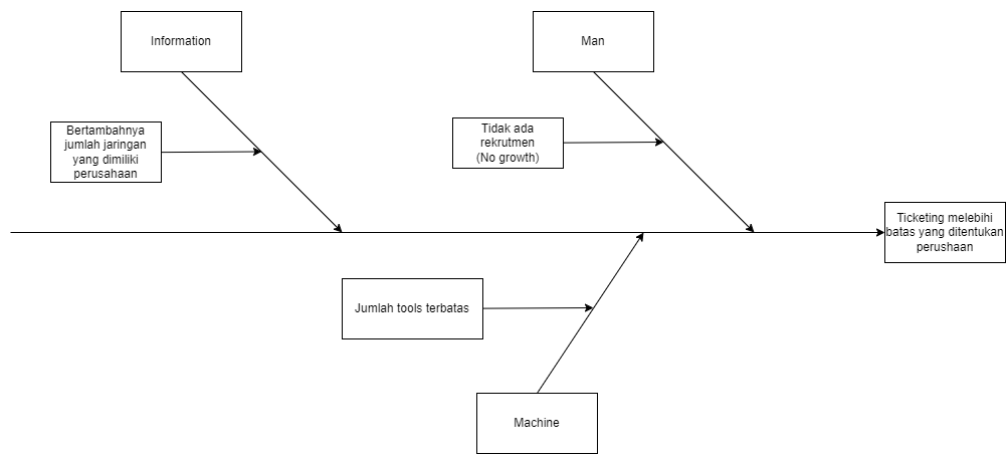
Tabel I. 2 Nama tools dan jumlah

Tools	Jumlah
Splicer	2
BER Test	1
Optical Time Domain Reflection	2
Optical Power Meter	3
Visual Fiber Locator	3
Optical Fiber Indicator	1
Earth Tester	1
Tang Amper Meter	1

Tools	Jumlah
Inverter Mobil 12V DC	1
Very Small Aperture Terminal	2
Inclinometer	3
Laptop/Personal Computer	4

Dari penjelasan tabel jumlah *tools* dan jenis *tools* yang dimiliki oleh perusahaan, pengerjaan *ticketing* yang dilakukan oleh karyawan belum optimal dikarenakan masih kurangnya jumlah *tools* yang belum sesuai dengan karyawan yang ada sehingga perlu adanya tambahan terhadap beberapa *tools* yang digunakan dalam menangani *ticketing*.

Dari pemaparan permasalahan diatas berikut ini adalah tampilan diagram *fishbone* yang terjadi pada PT Aplikanusa Lintasarta di WTA 1.



Gambar I. 3 Diagram fishbone

## I.2 Alternatif Solusi

Terdapat beberapa alternatif solusi dari permasalahan yang ada pada PT Aplikanusa Lintasarta WTA 1. Alternatif solusi disajikan pada tabel berikut.

Tabel I. 3 Alternatif solusi

No	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Tidak ada rekrutmen	Perancangan sumber daya manusia untuk mengetahui jumlah karyawan yang dibutuhkan
2	Jumlah <i>tools</i> terbatas	Perencanaan jumlah <i>tools</i> untuk memenuhi target <i>ticketing</i>

Dari potensi solusi yang telah dijelaskan pada tabel, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa akar masalah pada divisi penanganan *ticketing* yang menyebabkan *ticketing* melebihi batas yang ditentukan perusahaan. Dari potensi solusi yang ada peneliti memfokuskan penelitian kepada akar masalah tidak adarekrutmen karyawan, maka potensi solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami PT Aplikanusa Lintasarta Wilus Tengah Area 1 adalah perancangan sumber daya manusia. Solusi tersebut dipilih untuk mengetahui jumlah SDM yang dibutuhkan agar *ticketing* tidak melebihi batas yang ditentukan oleh perusahaan. Solusi tersebut dipilih karena memiliki dampak paling tinggi dari permasalahan yang terjadi pada perusahaan.

### **I.3 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan maka perumusan masalahnya yaitu, bagaimanakah komposisi jumlah karyawan pada divisi *ticketing* di PT Aplikanusa Lintasarta Wilus Tengah Area 1?

### **I.4 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah menentukan komposisi jumlah karyawan pada divisi *ticketing* di PT Aplikanusa Lintasarta Wilus Tengah Area 1.

### **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu dapat menjadi rekomendasi dalam menentukan jumlah karyawan pada divisi *ticketing* pada PT Aplikanusa Lintasarta Wilus Tengah Area 1

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan sebagai berikut :

- BAB I      PENDAHULUAN**  
Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang dari penelitian, rumusan masalah dan tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir dan sistematika penulisan.
- BAB II      LANDASAN TEORI**  
Pada bab ini berisi tentang penjelasan dari teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- BAB III     METODOLOGI PERANCANGAN**  
Pada bab ini menjelaskan mekanisme/rencana perancangan solusi/penyelesaian permasalahan meliputi pendefinisian mekanisme pengumpulan data, tahapan, perancangan, mekanisme verifikasi dan validasi yang dibutuhkan dalam proses perancangan.
- BAB IV     PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI**  
Pada bab ini berisi pengumpulan data yang harus dikumpulkan sesuai dengan sistematika pemecahan masalah, mengolah data yang terkumpul dengan metode yang terpilih untuk objek penelitian.
- BAB V      VALIDASI DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN**  
Pada bab ini berisi mengenai analisis dan pengolahan data hasil perancangan yang sudah penulis buat, selain itu bab ini juga berisi validasi atau verifikasi hasil dari solusi yang didapatkan sehingga hasil tersebut menunjukkan apakah perancangan yang dibuat dapat menyelesaikan permasalahan yang ada atau menurunkan gap eksisting dan target yang akan dicapai.
- BAB VI     KESIMPULAN DAN SARAN**  
Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penyelesaian masalah yang didapatkan serta menjawab rumusan masalah yang ada pada bagian pendahuluan. Saran dari solusi dikemukakan pada bab ini untuk objek penelitian dan penelitian tugas akhir selanjutnya.