

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

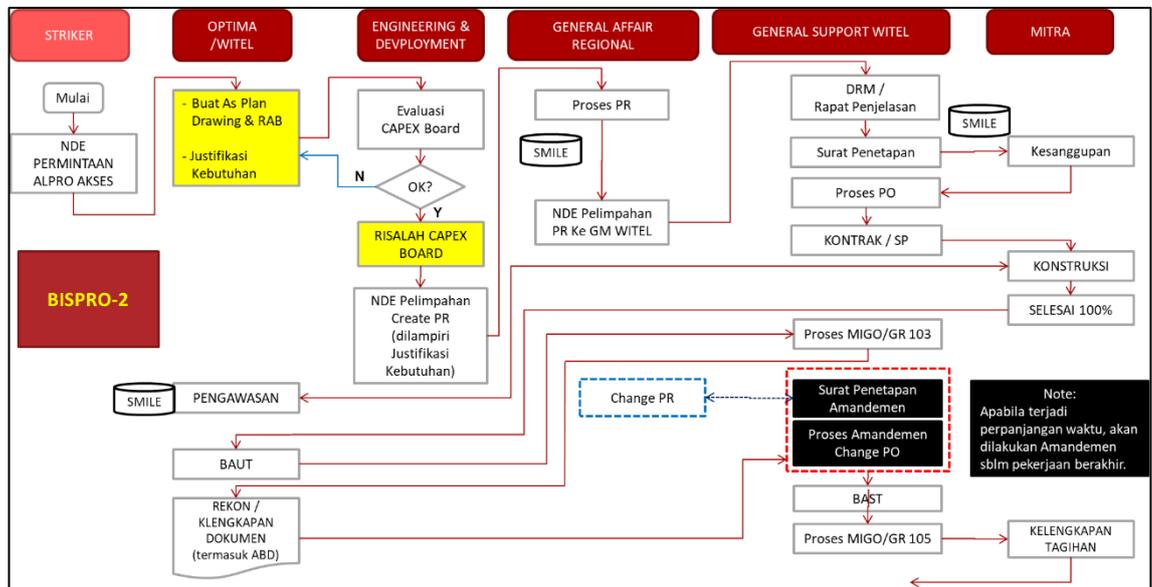
Komunikasi menjadi salah satu aspek penting yang menandai kemajuan suatu peradaban. Hampir semua dalam kehidupan, selalu berhubungan dengan komunikasi. Di masa sekarang, orang-orang dimudahkan dalam berkomunikasi, bahkan dengan orang di belahan bumi yang lain. Alwi (2008) mengatakan, komunikasi adalah suatu proses di mana pihak-pihak peserta saling berinteraksi dengan tujuan untuk mencapai pengertian bersama yang lebih baik mengenai masalah yang penting bagi semua pihak, dan teknologi adalah alat yang digunakan, dan dihasilkan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja atau struktur atau sistem di mana proses dan produk itu dikembangkan dan digunakan seseorang.

Salah satu teknologi yang sedang dikembangkan sebagai media komunikasi adalah teknologi serat optik. Serat optik adalah media transmisi yang terbuat dari bahan kaca (*glass*) yang berkualitas, sehingga memiliki keandalan dan kelebihan dibandingkan media transmisi yang terbuat dari bahan logam seperti kabel tembaga, kabel *coaxial* dan *stripline* (Hanafiah, 2006). Serat optik menjadi salah satu komponen yang cukup populer dalam dunia telekomunikasi belakangan ini. Hal ini karena fiber optik memiliki kecepatan akses yang tinggi dan kapasitas yang lebih besar sehingga banyak digunakan sebagai saluran komunikasi.

Salah satu penyedia jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia yang sedang mengembangkan teknologi fiber optik ini adalah PT Telkom. Dalam rangka memberikan layanan *Triple Play* yang terdiri dari Data (Internet atau *Intranet*), Suara (VoIP) dan Video (Interaktif TV dan Multimedia), PT Telkom mengembangkan sebuah teknologi serat optik melalui sebuah proyek *Fiber To The Home* (FTTH).

Proyek *Fiber To The Home* (FTTH) adalah sistem penyediaan akses jaringan fiber optik di mana titik konversi optik berada di rumah pelanggan. Titik konversi optik merupakan ujung jaringan fiber optik di sisi pelanggan yang berfungsi sebagai tempat konversi sinyal optik ke sinyal elektrik sebelum diakses oleh berbagai perangkat. Pada Gambar I – 1 dapat dilihat secara umum

proses bisnis pada proyek FTTH PT Telkom. Proses bisnis tersebut memperlihatkan kumpulan pekerjaan yang saling terkait. Dimana setiap pekerjaan tentunya melibatkan pemangku kepentingan dengan karakter yang berbeda-beda.



Gambar I - BISPRO Pengadaan CAPEX KHS OSP (Pengadaan di WITEL)
(Sumber: Kebijakan Capex TREG III BISPRO CAPEX 2016)

Mulcahy (2013) menyatakan bahwa pada tahap *project initiating*, setelah memilih manajer proyek, langkah selanjutnya adalah proses identifikasi budaya dan sistem yang ada di perusahaan. Artinya pada tahap fase awal proyek, seorang manajer proyek perlu untuk memahami budaya di dalam perusahaan. Budaya organisasi atau perusahaan sangat di pengaruhi oleh budaya masyarakat di mana tempatnya berada ataupun budaya yang di bawah oleh para pemangku kepentingan proyek itu sendiri. Memahami budaya di lingkungan perusahaan baik internal maupun eksternal dapat membantu seorang manajer proyek dalam merancang dan menerapkan proyek dengan lebih efektif serta membantu manajer proyek dalam bertindak, berbuat dan menentukan sikap dan cara komunikasi yang efektif terhadap para pemangku kepentingan.

Marvin (1999) menyatakan definisi budaya sebagai seluruh aspek kehidupan manusia dalam masyarakat, yang diperoleh dengan cara belajar, termasuk pikiran dan tingkah laku. Begitu juga dengan pernyataan oleh

Suparlan (1981) bahwa budaya adalah keseluruhan pengetahuan manusia sebagai makhluk sosial, yang digunakan untuk menginterpretasikan dan memahami lingkungan yang dihadapi, dan untuk menciptakan dan mendorong terwujudnya kelakuan. Berdasarkan pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa karakter dan tingkah laku tidak bisa terlepas dan erat kaitannya dengan nilai-nilai budaya. Pratami dkk., (2017) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif menjembatani latar belakang budaya dan organisasi yang berbeda, tingkat keahlian, perspektif dan kepentingan serta dampak atau pengaruhnya terhadap proyek.

Dengan mengenal karakteristik setiap pemangku kepentingan, diharapkan manajer proyek dapat memahami para pemangku kepentingan. Penanganan setiap pemangku kepentingan sangat berbeda sehingga sangat penting untuk memahami setiap pemangku kepentingan yang terkait dengan proyek agar dapat meningkatkan peluang dari proyek itu sendiri (Johansen dkk., 2014). Selain itu, komunikasi juga sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan di antara para pemangku kepentingan, mengendalikan kebutuhan / minat mereka, dan memilih keputusan yang berkorelasi dengan dampak proyek / bisnis mereka (Pratami dkk., 2017).

Dalam rangka mendukung pengembangan dan bentuk antisipasi terjadinya kegagalan dalam proyek FTTH PT Telkom, diperlukan sebuah manajemen proyek. Manajemen proyek adalah penerapan dari pengetahuan, keterampilan, peralatan, dan teknik untuk kegiatan proyek untuk memenuhi persyaratan proyek. Manajemen proyek dicapai melalui aplikasi yang sesuai dan integrasi proses manajemen proyek yang diidentifikasi untuk proyek. Manajemen proyek memungkinkan organisasi untuk melaksanakan proyek secara efektif dan efisien (PMI, 2017). Dengan adanya manajemen proyek diharapkan pembangunan dapat mencapai hasil yang optimal.

Berdasarkan PMI (2017), ilmu manajemen proyek dibagi menjadi 10 *knowledge area Project*, dua di antaranya dan sesuai untuk membantu manajer proyek memahami para pemangku kepentingan dan cara komunikasinya adalah *Project Stakeholder* dan *Project Communication*. *Project stakeholder* adalah kegiatan identifikasi pihak-pihak baik secara individual, kelompok,

maupun organisasi yang mungkin mempengaruhi atau dipengaruhi oleh keputusan, aktivitas, dan hasil dari suatu proyek sebelum proyek tersebut sendiri dimulai. Sedangkan *Project communication* melibatkan perencanaan komunikasi atau identifikasi kebutuhan proyek pemangku kepentingan dan keinginan untuk proyek secara keseluruhan (PMI, 2017).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk membantu manajer proyek dalam memahami dan menentukan komunikasi yang efektif terhadap para pemangku kepentingan proyek, penting untuk dibuat sebuah perancangan manajemen proyek. Sehingga dalam penelitian ini, akan dirancang perencanaan manajemen proyek FTTH pada PT Telkom. Perancangan manajemen proyek ini berfokus pada aspek pemangku kepentingan dan komunikasi.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil identifikasi *stakeholder register* pada proyek FTTH PT Telkom?
2. Bagaimana hasil pengelompokan pemangku kepentingan berdasarkan metode yang digunakan dalam proyek FTTH PT Telkom ?
3. Bagaimana *treatment* yang tepat untuk masing-masing pemangku kepentingan pada proyek FTTH PT Telkom?
4. Bagaimana bentuk rancangan komunikasi yang tepat pada proyek FTTH PT Telkom?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana hasil identifikasi *stakeholder register* pada proyek FTTH PT Telkom;
2. Untuk mengetahui bagaimana hasil pengelompokan pemangku kepentingan berdasarkan metode yang digunakan dalam proyek FTTH PT Telkom;

3. Untuk mengetahui *treatment* yang tepat untuk masing-masing pemangku kepentingan pada proyek FTTH PT Telkom;
4. Untuk mengetahui bentuk rancangan komunikasi yang tepat pada proyek FTTH PT Telkom.

I.4 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan masalah yaitu :

1. Data yang digunakan berdasarkan beberapa *expert judgement* di PT Telkom;
2. Penelitian hanya dilakukan pada salah satu proyek di salah satu lokasi pada PT Telkom yaitu proyek *Fiber To The Home* (FTTH);
3. Penelitian dilakukan pada proyek yang telah berlangsung di PT Telkom.
4. Penelitian ini hanya menganalisis proyek FTTH sampai bagian ODP atau segmen B (catuan kabel distribusi);
5. Penelitian ini hanya menganalisis perancangan dari aspek manajemen pemangku kepentingan dan komunikasi proyek;
6. Analisis pemangku kepentingan pada tahap *identify stakeholders* menggunakan model klasifikasi ‘*Power Interest Grid/Matrix*’ dan ‘*Saliency Model*’;
7. Analisis pemangku kepentingan pada tahap *plan stakeholders management* menggunakan “*Engagement Assesment Matrix*”.
8. Perancangan manajemen yang dilakukan berada pada fase *Initiating, Planning, Monitoring* dan *Controlling*.

I.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat yaitu :

1. Memberikan daftar yang berisi tentang siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat pada proyek (*Stakeholder Register*);
2. Memberikan informasi mengenai posisi setiap pemangku kepentingan berdasarkan hasil pembuatan *power interest grid*;
3. Memberikan rincian mengenai penanganan masing-masing pemangku kepentingan berdasarkan posisinya masing-masing dalam *power interest grid*;

4. Memberikan informasi mengenai posisi setiap pemangku kepentingan berdasarkan hasil pembuatan *saliency model*;
5. Memberikan rincian mengenai penanganan masing-masing pemangku kepentingan berdasarkan posisinya masing-masing dalam *saliency model*;
6. Memberikan hasil identifikasi gap terkait tingkat keterlibatan masing-masing pemangku kepentingan saat ini dan yang diharapkan kemudian;
7. Memberikan rincian mengenai rancangan komunikasi antar pemangku kepentingan proyek.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab berisi penjelasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan manfaat serta sistematika penulisan yang di gunakan pada penelitian ini.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai alur pikir, perkembangan keilmuan topik kajian serta metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi Model Konseptual dan Sistematika Penelitian yang bertujuan untuk memetakan persoalan penelitian ke dalam suatu kerangka berpikir berdasarkan Landasan Teori pada bab 2. Pada bab ini juga terdapat langkah-langkah pemecahan masalah untuk mencapai tujuan dari penelitian.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi penjelasan mengenai proses pengumpulan dan pengolahan data yang terkait dengan topik penelitian yang dikerjakan.

Bab V Analisis Data

Bab ini berisi penjelasan analisis data yang dilakukan untuk memberi informasi secara rinci pada hasil pengumpulan dan pengolahan data agar sesuai dengan tujuan penelitian dan menjawab rumusan masalah.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan berdasarkan penelitian yang dikerjakan.