

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Jumlah pengguna internet tahun 2017 telah mencapai 143.26 juta jiwa atau setara dengan 54.68 persen dari total jumlah penduduk Indonesia. Jumlah tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 10.56 juta jiwa dari hasil survei pada tahun 2016. Diumumkan Asosisasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) setelah melakukan survey penetrasi dan perilaku pengguna internet di Indonesia.



Gambar I-1 Hasil Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia 2017

(Sumber: https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/12640/siaran-pers-no-53hmkominfo022018-tentang-jumlah-pengguna-internet-2017-meningkat-kominfo-terus-lakukan-percepatan-pembangunan-broadband/0/siaran_pers)

Pada Gambar I-1 menunjukkan bahwa hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menjelaskan bahwa pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan sebelumnya pada tahun 2016 berjumlah 132.7 juta jiwa menjadi 14.26 juta jiwa di tahun 2017. Melihat kondisi tersebut, menuntut perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi untuk meningkatkan kemampuan teknologi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keberadaan teknologi tembaga dalam jaringan akses telekomunikasi saat ini sudah tidak mampu melayani kebutuhan arus data yang tinggi sehingga menyebabkan inovasi di bidang teknologi yang melahirkan teknologi fiber optik yang mampu melayani kebutuhan bandwidth yang tinggi termasuk data, suara dan video dalam skenario jaringan akses *fiber to the home* (Delano, 2017).

Fiber optik (FO) mampu melayani kebutuhan kecepatan yang tinggi dalam jaringan akses *fiber to the home*. Pada penelitian Akamai *Technologies* di tiga bulan terakhir tahun 2015 menyebutkan rata-rata kecepatan internet di Indonesia berada di angka 3.9 Mbps atau peringkat ke 92 dari 115 Negara yang di survei. Dalam laporan Akamai di *Fourth Quarter 2015 State of the Internet Report*, peringkat pertama sampai kelima untuk rata-rata kecepatan internet tercepat ditempati oleh Korea Selatan (26,7 Mbps), Swedia (19,1 Mbps). Norwegia (18,8 Mbps), Jepang (17,4 Mbps), dan Belanda (17,0 Mbps). Selain itu, jumlah penerobosan *broadband* di Indonesia baru mencapai 5% atau sekitar tiga juta sambungan dibandingkan dengan jumlah penduduk, Indonesia berada di peringkat 122 di dunia (Delano, 2017).

PT. ABC merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. PT. ABC melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. PT. ABC juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, layanan e-Payment dan IT *enabler*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya.

Proyek yang sedang dijalani oleh PT. ABC adalah proyek pemasangan *feeder fiber optic*. *Feeder fiber optic* merupakan kabel penghantar layanan jaringan, yang merupakan bagian dari FTTH (*Fiber To The Home*). Proyek pemasangan *feeder fiber optic* ini diadakan untuk mengganti kabel tembaga sebagai koneksi internet menjadi *fiber optic*. Proses penggantian kabel optik ini memiliki beberapa tahapan, penggelaran kabel feeder dan distribusi ini merupakan tahapan proyek yang pertama.

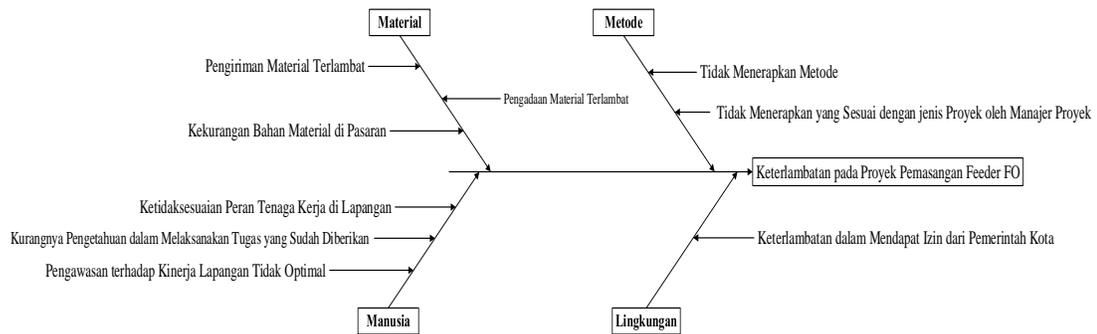
Keberhasilan suatu proyek sangat tergantung pada kualitas hasil proyek untuk memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan atau pemilik proyek dan perilaku pelaksanaan organisasinya yang dikoordinasikan dalam suatu sistem manajemen untuk itu dituntut agar individu-individu dalam organisasi pengelola dapat bekerja sama secara terorganisir untuk mewujudkan sesuai dengan keinginan, jadwal kegiatan, *monitoring* dan laporan kegiatan serta mengambil langkah-langkah perbaikan apabila dibutuhkan. Menurut PMBOK (PMI, 2017) ada tiga proses yang harus dilakukan oleh manajer proyek termasuk membuat rencana manajemen kualitas proyek, mengelola kualitas dan kualitas kontrol. Rencana manajemen mutu adalah mengembangkan standar, prosedur, orang yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengendalikan kualitas, metodologi mana yang akan digunakan untuk proses kualitas dan banyak lagi. Kelola kualitas memastikan proses proyek apakah mereka menggunakan proses yang efisien dan efektif untuk menghasilkan hasil (Pratami, 2018).

Sistem manajemen proyek memberikan tata cara kepada individu-individu dengan memberikan tugas yang berbeda-beda pada setiap individu, hal ini dikarenakan agar setiap individu mampu bekerja sesuai harapan tertentu suatu proyek. Secara keseluruhan, seorang kepala proyek hanyalah sebagai salah satu unsur pelaksana saja, kepala proyek merupakan penanggung jawab secara keseluruhan.

Dalam suatu proyek terdapat perjanjian kontrak untuk menyelesaikan proyek dengan tepat waktu. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh suatu proyek, salah satunya adalah keterlambatan (*delay*) dalam penyelesaian sebuah proyek. Pada kasus yang dialami oleh PT. ABC ini terdapat proyek yang sedang berjalan yaitu proyek instalasi *feeder fiber optic* yang terdapat di wilayah Jawa Barat. Proyek tersebut sudah

mengalami keterlambatan selama satu tahun yang seharusnya sudah diselesaikan pada bulan Agustus 2017, tetapi hingga tahun 2018 proyek tersebut belum terselesaikan karena terdapat kendala salah satunya dari aspek *stakeholder*.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak manajemen proyek bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan pada proyek. Berikut merupakan faktor-faktor keterlambatan proyek yang diuraikan pada Gambar I-2 :



Gambar I-2 Diagram Sebab Akibat

Dari Gambar I-2 menunjukkan bahwa pada kategori manusia terdapat penyebab yaitu kurangnya penerapan pada sumber daya manusia yang sesuai dengan jenis proyek oleh manajer proyek, ketidaksesuaian peran tenaga kerja di lapangan, kurangnya pengetahuan dalam melaksanakan tugas yang sudah diberikan. Jika penjadwalan proyek tidak memanfaatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan jenis proyek yang dilaksanakan, maka akibatnya adalah keterlambatan pada pelaksanaan proyek tersebut.

Stakeholder Management merupakan hal yang sangat penting bagi manajer proyek yang mengelola tanpa otoritas. PMBOK mendefinisikan *stakeholder* sebagai kelompok masyarakat, atau organisasi yang dapat berdampak atau dipengaruhi oleh keputusan, kegiatan, atau hasil proyek (PMBOK, 2013). PMBOK telah mengidentifikasi bahwa *stakeholder* sebagai salah satu bagian dari tahap inisiasi, yang menunjukkan bahwa ini adalah langkah yang cukup penting untuk diselesaikan sebelum tahap perencanaan

yang lebih rinci dimulai. Manajer proyek harus memahami siapa saja stakeholder pada proyek yang sedang berlangsung, karena stakeholder dapat membantu keberhasilan suatu proyek. Manajer proyek perlu memastikan perhatian kepada *stakeholder* teratasi, sehingga proyek mencapai tujuannya (Ovadia, 2018).

Stakeholder menjadi hal yang penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi terutama proyek karena pada dasarnya sumber daya manusia yang bergerak untuk mengelola sebuah perusahaan atau proyek. Tenaga kerja yang dibutuhkan sering kali diambil tidak sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan atau mengurangi tenaga kerja yang ada untuk meminimasi biaya pada proyek tersebut. Sehingga terdapat tenaga kerja yang kurang berpengalaman pada proyek ini, yang menyebabkan proyek ini terlambat. Perusahaan atau *owner* harus mencegah keterlambatan proyek yang disebabkan oleh tenaga kerja, perusahaan atau *owner* harus merencanakan kembali sumber daya yang sesuai dengan perannya masing-masing demi kelancaran proyek yang sedang berjalan.

Terdapat beberapa teknik dan alat untuk mendukung perencanaan matriks penugasan pada proyek salah satunya yaitu *RACI Matrix*, yang biasa dikenal dengan *Responsibility Chart* atau *Responsibility Assignment Matrix* (RAM). RACI yang terdiri dari *Responsibility*, *Assignment*, *Consult*, dan *Informed* memiliki manfaat yaitu dapat dicapai sepenuhnya jika tim manajemen proyek memahami dan menggunakannya sesuai dengan konteks organisasi. Misalnya jika lingkungan kerja mudah berubah dan orang-orang yang terlibat dalam proyek terus bergerak masuk dan keluar, RACI merupakan matriks penugasan yang lebih baik. Di sisi lain, jika sumber daya stabil, maka RACI sangat bagus untuk digunakan (Elhady, 2015).

I.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana merancang bisnis proses aktivitas pada proyek instalasi *feeder fiber optic*?
2. Bagaimana merancang RACI Matrix dari proses bisnis aktivitas pada proyek instalasi *feeder fiber optic*?
3. Bagaimana merancang *job description* dari RACI Matrix yang sudah ditentukan?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang bisnis proses aktivitas proyek pada proyek instalasi *feeder fiber optic*.
2. Merancang RACI *Matrix* dari proses bisnis aktivitas pada proyek instalasi *feeder fiber optic*.
3. Merancang *job description* dari RACI *Matrix* yang sudah ditentukan?

I.4 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah untuk menetapkan ruang lingkup penelitian penelitian ini yaitu:

1. Data atau sampel penelitian ini difokuskan pada tenaga kerja proyek instalasi *feeder fiber optic* yang sedang berlangsung pada perusahaan ABC.
2. Pengolahan data dan analisis menggunakan RACI *Matrix*.
3. Pada penelitian ini hasil RACI *Matrix* yang dibuat hanya sampai pada tahap rekomendasi.
4. Pada penelitian ini mempertimbangkan bisnis proses aktivitas proyek.
5. Data penelitian difokuskan pada prose penarikan kabel *feeder* sampai dengan pemasangan ODP.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang merancang proses bisnis pada perusahaan dengan mengimplementasikan materi yang telah didapat selama perkuliahan.
2. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan untuk menentukan RACI *Matrix*.
3. Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk melakukan pembuatan proses bisnis selanjutnya.

4. Dapat memberikan penugasan pada proyek yang sedang berlangsung.
5. Memberikan informasi untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam hal memberikan penugasan menggunakan *RACI Matrix*.
6. Memberikan informasi untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam hal penugasan tenaga kerja pada proyek.
7. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, dapat dipaparkan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang permasalahan yang menjadi latar belakang pada penelitian yang di lakukan di PT.ABC dan menjelaskan alasan pengambilan topik permasalahan untuk penelitian. Bab ini juga menjelaskan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian ini, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi penjelasan teori dasar, metode dan *tools* yang berkaitan dengan penelitian. Informasi-informasi tersebut digunakan untuk memecahkan permasalahan penelitian yaitu merancang struktur organisasi, bisnis proses, dan *RACI chart*. Sumber teori dasar didapat dari berbagai *literature* seperti buku, jurnal, dan hasil – hasil penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi tahap merumuskan masalah penelitian, mengembangkan model penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, dan merancang analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data-data yang berasal dari perusahaan dan proses pengolahan data yang disajikan secara singkat. Data-data yang dibutuhkan menjadi keluaran berupa proses bisnis aktivitas proyek, struktur organisasi dan *RACI Matrix*.

Bab V Analisis

Pada bab ini berisi analisis hasil dari pengolahan data serta penggunaan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun dari analisis ini akan membahas proses bisnis aktivitas proyek, struktur organisasi proyek, dan *RACI Matrix*.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir pada laporan penelitian ini berupa rangkuman hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan tujuan pada bagian awal penelitian. Bagian ini pun menuliskan saran dari peneliti untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.