

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Telekomunikasi merupakan sektor penting yang mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi di Indonesia memberikan perusahaan telekomunikasi kesempatan besar untuk memperluas bisnis mereka. Untuk mendukung kegiatan bisnis mereka, perusahaan-perusahaan membutuhkan lebih banyak modal dan menentukan proporsi yang tepat modal penting untuk mencapai nilai optimal dari perusahaan. Telekomunikasi pun tidak luput dari permasalahan yang bersangkutan dengan warga karena perusahaan telekomunikasi pasti mempunyai tower yang dimana tower BTS (*Base Transceiver Station*) tersebut berada pada pemukiman warga. Kondisi cuaca yang tidak bisa diprediksi ada kalanya mengalami hujan yang sangat deras dan terus menerus sehingga petir yang terjadi karena hujan mengakibatkan tower BTS mengalami korsleting dan berimbas pada rumah warga. Hal tersebut menjadi kerugian yang cukup besar bagi warga. Untuk menangani hal tersebut, pada perusahaan PT. Putra Mulia Telekomunikasi memiliki sebuah tim yang bernama *Comcase*. *Comcase* atau *Community Case* sendiri adalah tim yang mengurus surat untuk warga yang terkena *Imbas Petir* dari tower yang didirikan di wilayah sekitar pemukiman warga setempat. *Imbas Petir* adalah sebuah musibah yang terjadi diakibatkan oleh sambaran petir yang mengenai tower dan berimbas kepada rumah warga yang berada di sekitar tower. Hujan yang melanda beberapa wilayah di Indonesia setiap tahunnya menjadi kerugian yang cukup besar bagi warga yang terkena *Imbas Petir*. Di dalam tim *Comcase* juga terdapat staff administrasi yang dimana kegiatan administrasi telah menjadi bagian yang terpenting di dalam perusahaan.

Staff administrasi pada *Comcase* yaitu bertugas untuk memerintahkan tim lapangan untuk datang ke rumah warga yang terkena *Imbas Petir* dari tower BTS yang dimiliki oleh PT. Putra Mulia Telekomunikasi. Setelah tim sampai di tempat rumah warga sekitar, tim langsung melihat dan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Pada umumnya semua permasalahan yang terjadi pada *Imbas Petir* yaitu banyak merusak alat elektronik yang dimiliki warga sekitar. Setelah tim lapangan selesai mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, barulah tim lapangan memberi form atau BAST (*Berita Acara Serah Terima*) kepada warga yang mengalami *Imbas Petir*. BAST ini adalah rincian kejadian dan nominal yang dikeluarkan dari

perusahaan kepada warga yang terkena *Imbas Petir*.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini membahas tentang bagaimana penanganan yang dilakukan oleh PT. Putra Mulia Telekomunikasi dalam menangani warga yang terkena *Imbas Petir*. Diharapkan pada penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini merupakan penelitian kerja untuk menganalisa penanganan menangani rumah warga yang terkena *Imbas Petir* pada PT. Putra Mulia Telekomunikasi. Oleh karena itu menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara menganalisis penanganan mengenai warga yang terkena *Imbas Petir*?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam menangani warga yang terkena *Imbas Petir*?
3. Apa solusi yang diberikan oleh PT. Putra Mulia Telekomunikasi kepada warga yang terkena *Imbas Petir*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis mengenai penanganan rumah warga yang terkena *Imbas Petir* pada PT. Putra Mulia Telekomunikasi digunakan dengan metode analisa, Studi Kepustakaan (*Library Research*) dan Teknik Dokumentasi.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam menangani warga yang terkena *Imbas Petir*.
3. Untuk mengetahui solusi-solusi yang diberikan oleh PT. Putra Mulia Telekomunikasi mengenai warga yang terkena *Imbas Petir*.

1.4 Batasan Masalah

Dalam proyek akhir ini terdapat batasan – batasan, antara lain :

1. Penelitian ini berfokus pada cara menganalisis penanganan PT. Putra Mulia Telekomunikasi terhadap warga yang terkena *imbaspetir*.
2. Penelitian ini berfokus menangani kendala-kendala yang terjadi mengenai *Imbas Petir*.
3. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui solusi atas yang terjadi mengenai *Imbas Petir*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Bagi penulis sendiri diharapkan dapat menambah ilmu serta wawasan yang lebih luas lagi dan dapat lebih baik dalam menganalisis suatu masalah sehingga dapat dijadikan masukan dalam melihat perbedaan ilmu teori dengan praktik dilapangan.

2. Bagi Akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam penelitian yang berhubungan dengan *Imbas Petir* serta sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya. Serta dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan keilmuan kepada civitas akademik dalam bidang *Imbas Petir*.

3. Bagi Pembaca

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian baik yang berhubungan dengan topik penelitian ini maupun tidak berhubungan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II : PROFIL PERUSAHAAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang dasar teori, terdapat referensi lain untuk mendukung kajian atau analisa yang penulis sampaikan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang segala sesuatu yang terkait dengan metode yang penulis pakai untuk proyek akhir ini.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan kajian atau analisa terhadap materi yang penulis angkat sesuai dengan judul yang disajikan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang berguna bagi perusahaan sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan.