

BAB III

METODOLOGI DAN OBJEK PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat PT. INTI (Persero) Bandung

Dari cikal bakal Laboratorium Penelitian & Pengembangan Industri Bidang Pos dan Telekomunikasi (LPPI-POSTEL), pada tanggal 30 Desember melalui peraturan pemerintah No. 34 tahun 1974 berdirilah PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PT INTI) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berstatus perseroan dengan misi untuk menjadi basis dan tulang punggung pembangunan Sistem Telekomunikasi Nasional (SISTELNAS).

Berpusat di Bandung dengan 695 orang karyawan tetap (posisi Maret 2009), PT INTI (Industri Telekomunikasi Indonesia) telah berkiprah dalam bisnis telekomunikasi selama 35 tahun. Pelanggan utama PT INTI antara lain adalah "THE BIG FOUR" operator telekomunikasi di Indonesia; *Telkom*, *Indosat*, *Telkomsel* dan *XL*. Sejak berkembangnya trend konvergensi antara teknologi telekomunikasi dan teknologi informasi (IT), INTI telah melakukan perubahan orientasi bisnis dari yang semula berbasis *pure manufacture* menjadi sebuah industri yang berbasis solusi kesisteman, khususnya dalam bidang sistem infokom dan integrasi teknologi.

Selama dua tahun terakhir INTI menangani solusi dan layanan jaringan tetap maupun seluler serta mengembangkan produk-produk seperti *IP PBX*, *NMS* (*Network Management System*), *SLIMS* (*Subscriber Line Maintenance System*),

NGN Server, VMS (Video Messaging System), GPA (Perangkat Pemantau dan Pengontrol berbasis SNMP), Interface Monitoring System untuk jaringan CDMA, dan Sistem Deteksi dan Peringatan Bencana Alam (*Disaster Forecasting and Warning System*).

Memasuki tahun 2009, PT INTI mulai mencari peluang-peluang bisnis dalam industri IT, termasuk kemungkinan untuk bergabung dalam usaha mewujudkan salah satu mimpi dan tantangan terbesar Indonesia saat ini, yaitu membuat komputer notebook murah. Ini adalah satu tantangan yang besar bagi PT INTI.

Seiring waktu dan berbagai dinamika yang harus diadaptasi, seperti perkembangan teknologi, regulasi, dan pasar, maka selama lebih dari 35 tahun berkiprah dalam bidang telekomunikasi, INTI telah mengalami berbagai perubahan dan perkembangan. Berikut ini adalah milestone sejarah eksistensi dan perkembangan PT INTI sejak berdiri pada tahun 1974 hingga sekarang.

Era 1974 – 1984

Fasilitas produksi yang dimiliki INTI antara lain adalah:

1. Pabrik Perakitan Telepon
2. Pabrik Perakitan Transmisi
3. Laboratorium Software Komunikasi Data
4. Pabrik Konstruksi & Mekanik

Kerjasama Teknologi yang pernah dilakukan pada era ini antara lain dengan *Siemens, BTM, PRX, JRC*, dan *NEC*. Pada era tersebut produk Pesawat Telepon Umum Koin (PTUK) INTI menjadi standar Perumtel (sekarang Telkom).

Era 1984 - 1994

Fasilitas produksi terbaru yang dimiliki INTI pada masa ini, di samping fasilitas-fasilitas yang sudah ada sebelumnya, antara lain adalah Pabrik Sentral Telepon Digital Indonesia (*STDI*) pertama di Indonesia dengan teknologi produksi *Trough Hole Technology (THT)* dan *Surface Mounting Technology (SMT)*.

Kerjasama Teknologi yang pernah dilakukan pada era ini antara lain adalah:

1. Bidang sentral (switching), dengan Siemens
2. Bidang transmisi dengan Siemens, NEC, dan JRC
3. Bidang CPE dengan Siemens, BTM, Tamura, Shapura, dan TatungTEL

Pada era ini, INTI memiliki reputasi dan prestasi yang signifikan, yaitu:

1. Menjadi pionir dalam proses digitalisasi sistem dan jaringan telekomunikasi di Indonesia.
2. Bersama Telkom telah berhasil dalam proyek otomatisasi telepon di hampir seluruh ibu kota kabupaten dan ibu kota kecamatan di seluruh wilayah Indonesia.

Era 1994 - 2000

Selama 20 tahun sejak berdiri, kegiatan utama INTI adalah murni manufaktur. Namun dengan adanya perubahan dan perkembangan kebutuhan teknologi, regulasi dan pasar, INTI mulai melakukan transisi ke bidang jasa engineering.

Pada masa ini aktivitas manufaktur di bidang *switching*, *transmisi*, *CPE* dan mekanik-plastik masih dilakukan. Namun situasi pasar yang berubah, kompetisi yang makin ketat dan regulasi telekomunikasi yang makin terbuka menjadikan posisi INTI di pasar bergeser sehingga tidak lagi sebagai market leader. Kondisi ini mengharuskan INTI memiliki kemampuan *sales force* dan

networking yang lebih baik. Kerjasama teknologi masih berlangsung dengan *Siemens* secara *single-source*.

Era 2000 - 2004

Pada era ini kerjasama teknologi tidak lagi bersifat *single source*, tetapi dilakukan secara *multi source* dengan beberapa perusahaan multinasional dari Eropa dan Asia. Aktivitas manufaktur tidak lagi ditangani sendiri oleh INTI, tetapi secara *spin-off* dengan mendirikan anak-anak perusahaan dan usaha patungan, seperti:

1. Bidang CPE, dibentuk anak perusahaan bernama PT. INTI PISMA International yang bekerja sama dengan JITech International, bertempat di Cileungsi Bogor.
2. Bidang mekanik dan plastik, dibentuk usaha patungan dengan PT PINDAD bernama PT. IPMS, berkedudukan di Bandung.

Bidang-bidang *switching*, akses dan transmisi, dirintis kerja sama dengan beberapa perusahaan multinasional yang memiliki kapabilitas memadai dan adaptif terhadap kebutuhan pasar. Beberapa perusahaan multinasional yang telah melakukan kerjasama pada era ini, antara lain:

1. SAGEM, di bidang transmisi dan selular
2. MOTOROLA, di bidang CDMA
3. ALCATEL, di bidang fixed & optical access network
4. Ericsson, di bidang akses
5. Hua Wei, di bidang switching & akses

Era 2005 - sekarang

Dari serangkaian tahapan restrukturisasi yang telah dilakukan, INTI kini memantapkan langkah transformasi mendasar dari kompetensi berbasis

manufaktur ke *engineering solution*. Hal ini akan membentuk INTI menjadi semakin adaptif terhadap kemajuan teknologi dan karakteristik serta perilaku pasar.

Dari pengalaman panjang INTI sebagai pendukung utama penyediaan infrastruktur telekomunikasi nasional dan dengan kompetensi sumberdaya manusia yang terus diarahkan sesuai proses transformasi tersebut, saat ini INTI bertekad untuk menjadi mitra terpercaya di bidang penyediaan jasa profesional dan solusi total yang fokus pada Infocom System & Technology Integration (ISTI).

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

3.1.2.1 Visi PT INTI

PT INTI (Persero) bertujuan menjadi pilihan pertama bagi para pelanggan untuk mentransformasikan “MIMPI” menjadi “REALITA” (*To be the Customer’s first choice in transforming DREAMS into REALITY*).

3.1.2.2 Misi PT INTI

Berdasarkan rumusan visi yang baru maka rumusan misi INTI terdiri dari tiga butir sebagai berikut:

1. Fokus bisnis tertuju pada kegiatan jasa engineering yang sesuai dengan spesifikasi dan permintaan konsumen.
2. Memaksimalkan value (nilai) perusahaan serta mengupayakan growth (pertumbuhan) yang berkesinambungan.
3. Berperan sebagai prime mover (penggerak utama) bangkitnya industri dalam negeri.

3.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan (Tugas) PT INTI (Persero)

Keberadaan struktur organisasi dalam suatu perusahaan merupakan hal yang penting, karena dapat menjadi acuan bagi pimpinan maupun bawahan untuk mengetahui tugas, wewenang, tanggung jawab masing-masing dan hubungan kerja antar personil dalam organisasi.

Struktur organisasi PT. INTI (Persero) yang berlaku saat ini adalah struktur organisasi yang disusun berdasarkan surat Keputusan Direksi Nomor : KN. 015 / OT 022 / 209020 / 1995 bentuk yang digunakan adalah struktur organisasi fungsional, namun secara bertahap perusahaan mulai mengorientasikan ke bentuk divisional sejalan dengan dibentuknya Strategic Business Unit (SBU). Kekuasaan tertinggi dalam perusahaan terletak pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), karena saham-sahamnya dimiliki oleh negara, berarti kekuasaan tertinggi adalah pada pemerintah dan sebagai pengawas dan penasehat ditunjuk sebuah Dewan Komisaris. Dewan Direksi dipilih dan diangkat oleh pemerintah. Dewan ini terdiri dari Direktur Utama, Direktur Teknologi, Direktur Produksi, Direktur Pemasaran, dan Direktur Administrasi dan Keuangan. Direktur Utama dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh para direktur, selain itu juga dibantu oleh Satuan Pengawasan Intern, yaitu terdiri dari Bidang Pemeriksaan Keuangan, Bidang Operasional, Bidang Pemeriksaan Khusus, serta Bagian Administrasi dan Pengendalian Perusahaan.

Struktur organisasi terdiri dari tiga (3) bagian utama, yaitu : Direksi, Divisi, dan Strategic Business Unit (SBU) dapat dilihat pada lampiran. Penjelasan dari masing-masing unsur tersebut adalah sebagai berikut :

A. Direksi

1. Direksi adalah suatu dewan yang memimpin seluruh usaha korporasi dan menjalankan misi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, dengan kinerja usaha yang menguntungkan, kepuasan pelanggan yang maksimal, serta tingkat pencapaian kinerja usaha setiap tahap perkembangan.
2. Direksi terdiri dari :
 - a. Direktur utama
 - b. Direktur pemasaran
 - c. Direktur produksi
 - d. Direktur teknologi
 - e. Direktur administrasi dan keuangan
3. Direksi dapat dibantu oleh tenaga fungsional sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan. Direksi mempunyai tugas pokok, yaitu :
 - a) Menentukan strategi dan kebijakan umum perusahaan dalam jangka pendek, menengah, dan panjang
 - b) Menjalankan perusahaan sesuai dengan wewenang yang ditentukan dalam anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan negara atau pemerintah.
 - c) Membina dan mengawasi performansi unit kerja.
 - d) Mengintegrasikan strategi perusahaan dengan sasaran dan performansi divisi

B. Divisi

1. Pembentukan divisi ditunjukkan untuk mendukung kelancaran kegiatan bisnis SBU dengan menyusun kebijakan-kebijakan strategis sesuai dengan fungsinya yang menjadi acuan pelaksanaan kegiatan operasional pada unit kerja lain.
2. Divisi yang dimaksud terdiri dari :

a. Satuan Pengawasan Intern, yang mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut :

1) Fungsi : Membantu direksi utama dan mengadakan penilaian atas pelaksanaan manajemen dari sistem pengendalian pada setiap unit organisasi serta memberikan saran-saran perbaikannya.

2) Tugas pokok :

a) Menyelenggarakan pemeriksaan operasional dan melaksanakan evaluasi berdasarkan ketentuan atau peraturan yang berlaku atas seluruh kegiatan perusahaan.

b) Menyelenggarakan pemeriksaan keuangan dan melaksanakan evaluasi atas seluruh pengelolaan keuangan perusahaan berdasarkan pada ketentuan atau peraturan yang berlaku.

c) Memberikan saran atau rekomendasi kepada direktur utama dalam perbaikan sistem pengendalian manajemen, agar program perusahaan setiap tahun dapat mencapai kinerja yang ditetapkan.

b. Divisi SDM dan Umum, yang mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut :

1) Fungsi : merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan serta mengembangkan sumber daya manusia dan organisasi berdasarkan kebijakan strategis perusahaan dan pengelolaan fasilitas sumber daya manusia dan organisasi berdasarkan kebijakan strategis perusahaan dan pengelolaan fasilitas kerumahtanggaan kantor pusat.

2) Tugas pokok :

- a) Membuat perencanaan kebutuhan SDM baik pada tingkat divisi korporasi maupun SBU bersama dengan unit yang bersangkutan.
- b) Merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan kegiatan rekrutmen serta seleksi untuk pemenuhan akan kebutuhan SDM.
- c) Mengevaluasi dan mengembangkan sistem, penempatan karyawan, kompensasi atau penjabaran karir, sistem informasi personalia, dan kesejahteraan serta kesehatan.
- d) Menentukan kebutuhan pendidikan dan pelatihan karyawan serta merancang dan mengendalikan pelaksanaan program diklat untuk memenuhinya.
- e) Melaksanakan kegiatan administrasi dan pelayanan yang berhubungan dengan karyawan.
- f) Administrasi dari pengelolaan informasi kepegawaian, administrasi penggajian, serta pelayanan kesejahteraan dan penyediaan fasilitas.
- g) Memantau dan mengevaluasi organisasi agar adaptif terhadap kondisi dan perkembangan lingkungan usaha serta sesuai dengan arah dan tujuan perusahaan.
- h) Menyelenggarakan kegiatan kerumahtanggaan kantor pusat dan keamanan lingkungan perusahaan.

c. *Divisi Quality Assurance & P6*, yang mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut :

- 1) Fungsi : merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan keandalan mutu fungsi produksi dan jasa yang dihasilkan perusahaan, untuk meningkatkan produktivitas perusahaan berdasarkan kebijakan strategis perusahaan.
- 2) Tugas pokok :
 - a) Mengkaji, mengembangkan, merencanakan dan merealisasikan pengendalian dan jaminan mutu diseluruh unit di lingkungan perusahaan sehingga spesifikasi produk, jasa, dan proses yang berkaitan dengan sistem mutu memenuhi persyaratan.
 - b) Menyusun dan mengevaluasi prosedur sistem operasi untuk setiap unit kerja.
 - c) Menyusun dan mengintegrasikan program peningkatan dan pengembangan produktivitas perusahaan melalui pengukuran, perencanaan, peningkatan dan pengembangan produktivitas prestasi perusahaan.
 - d) Menyusun dan mengevaluasi kebijakan umum kesehatan dan keselamatan kerja dan lingkungan hidup (K3LH).

d. *Divisi Keuangan* yang mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut

- 1) Fungsi: merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan serta sistem akuntansi perusahaan berdasarkan kebijakan strategis perusahaan.

2) Tugas pokok :

- a) Melaksanakan pencarian sumber dana, penerimaan dana, penempatan dana serta penggunaan dana sesuai dengan kebijakan keuangan yang telah digariskan.
- b) Melaksanakan kegiatan-kegiatan penganggaran, penyimpanan kekayaan dan keuangan perusahaan, permodalan, perpajakan, serta asuransi.
- c) Mengkonsolidasikan sistem akuntansi dan pelaporan keuangan perusahaan.

e. Divisi Litbang, yang mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut:

- 1). Fungsi merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan penelitian dan pengembangan produk yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan bisnis berdasarkan kebijakan strategis perusahaan
- 2) Tugas pokok :
 - a) Melakukan usaha-usaha untuk menjabarkan produk telekomunikasi baik produk sentral, terminal, transmisi maupun produk-produk lainnya secara efisien dan efektif.
 - b) Melakukan analisis dan studi mendalam tentang sistem telekomunikasi dan perkembangannya dalam menentukan peluang bisnis.

- c) Memimpin pemberian bantuan kepada unit-unit yang membutuhkan dan pembuatan kualifikasi komponen untuk usaha multi sourcing.
- d) Memberikan bantuan teknis kepada fungsi produksi dalam membuat produk yang dikembangkan.
- f. Rekayasa Sistem, yang mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut :
 - 1) Fungsi merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan rekayasa sistem yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan bisnis berdasarkan kebijakan strategis perusahaan.
 - 2) Tugas pokok :
 - a) Melakukan analisis dan studi mendalam tentang rekayasa sistem telekomunikasi dan perkembangannya dalam menentukan peluang bisnis.
 - b) Memimpin pemberian bantuan kepada unit-unit yang membutuhkan dan pembuatan kualifikasi komponen untuk usaha multi sourcing.
 - c) Memberikan bantuan teknis kepada fungsi produksi dalam membuat produk yang dikembangkan.
- g. Divisi Sekretariat Perusahaan, yang mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut :
 - 1) Fungsi merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan kegiatan-kegiatan sekretariat perusahaan.

- 2) Tugas pokok :
 - a) Melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kesekretariatan seperti hukum, hubungan masyarakat, administrasi perusahaan secara efisien dan efektif.
 - b) Melakukan pemberian bantuan kepada unit-unit yang membutuhkan.
- h. Divisi Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi, yang mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut :
 - 1) Fungsi merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan kegiatan-kegiatan pembinaan usaha kecil dan koperasi.
 - 2) Tugas pokok :
 - a) Melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pembinaan seperti penyediaan dana, pelatihan dan promosi usaha.
 - b) Melakukan pemberian bantuan kepada unit-unit yang membutuhkan.
3. Dalam menjalankan kegiatan divisi dilengkapi dengan unit organisasi pendukung yang merupakan penjabaran dari fungsi utama yang dipunyai oleh divisi yang bersangkutan , terdiri dari :
 - a) Bagian dengan jumlah maksimal 5 (lima) bagian
 - b) Urusan dengan jumlah maksimal 4 (empat) urusan
4. Divisi dapat dibantu oleh tenaga fungsional sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan.

C. *Strategic Business Unit (SBU)*

1. Pembentukan SBU ditujukan untuk meningkatkan kontribusi usaha pada perusahaan dalam meraih keuntungan sesuai misi, tujuan, dan anggaran dasar perusahaan.
2. SBU yang dimaksud terdiri dari :
 - a. SBU Sentral, mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut :
 - 1) Fungsi: merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan pengelolaan produksi sentral, aktivitas perusahaan, pendapatan perusahaan, pemasaran produk, dan rekayasa produksi untuk meningkatkan kontribusi usaha pada perusahaan dalam meraih keuntungan sesuai dengan kebijakan strategis perusahaan.
 - 2) Tugas pokok :
 - a) Melaksanakan pengadaan, penyimpanan, pengendalian komponen, pengendalian kualitas, pengukuran produktivitas, dan penjualan produk sentral.
 - b) Melaksanakan proses produksi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
 - c) Melakukan kegiatan operasi penjualan, rekayasa penjualan, dan usaha-usaha promosi untuk memasarkan produk-produk lain yang terintegrasi.
 - d) Melakukan desain dan rekayasa sistem telekomunikasi berdasarkan teknologi yang tersedia untuk ditawarkan kepada pelanggan.

e) Melakukan kegiatan pengelolaan persediaan barang jadi untuk lebih meningkatkan fleksibilitas dalam melayani pelanggan.

b. SBU Transmisi mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut :

1) Fungsi: merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pedoman kegiatan perusahaan dan produksi produk-produk transmisi, pengadaan barang dan jasa, serta kegiatan-kegiatan lain yang berkaitan dengan fungsi organisasi bisnis pada umumnya untuk meningkatkan kontribusi usaha pada perusahaan dalam meraih keuntungan sesuai dengan kebijakan strategis perusahaan.

2) Tugas pokok :

a) Melakukan kegiatan pemasaran melalui kegiatan rekayasa penjualan, operasi penjualan, promosi dan penjualan jasa purna jual serta mencari pasar baru termasuk mengusulkan produk-produk baru yang dapat dipasarkan.

b) Melakukan kegiatan perencanaan dan pengendalian produksi, rekayasa produksi, dan peningkatan produktivitas.

c) Melakukan kegiatan produksi dan pengendalian kualitas serta kegiatan purna jual.

d) Melakukan kegiatan pengelolaan material produksi barang / jasa operasional melalui kegiatan perencanaan dan pengendalian, pengadaan material / fasilitas produksi, serta pengelolaan gudang.

c. SBU Terminal mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut :

- 1) Fungsi: merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pedoman kegiatan perusahaan dan produksi produk-produk terminal, pengadaan barang dan jasa, serta kegiatan-kegiatan lain yang berkaitan dengan fungsi organisasi bisnis pada umumnya untuk meningkatkan kontribusi usaha pada perusahaan dalam meraih keuntungan sesuai dengan kebijakan strategis perusahaan.
- 2) Tugas pokok :
 - a) Melakukan kegiatan pemasaran melalui kegiatan rekayasa penjualan, operasi penjualan, promosi, dan penjualan jasa purna jual serta mencari pasar baru termasuk mengusulkan produk-produk baru yang dapat dipasarkan.
 - b) Melakukan kegiatan perencanaan, dan pengendalian produksi, rekayasa produksi, dan peningkatan produktivitas.
 - c) Melakukan kegiatan produksi, dan pengendalian kualitas serta kegiatan purna jual.
 - d) Melakukan kegiatan pengelolaan material produksi barang / jasa operasional melalui kegiatan perencanaan dan pengendalian, pengadaan material / fasilitas produksi serta pengelolaan gudang.
- d. SBU Jasa Teknologi (Jastek), mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut:
 - 1) Fungsi: merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan kegiatan pemasaran dan produk-produk teknologi baik untuk kebutuhan intern maupun ekstern perusahaan untuk meningkatkan kontribusi usaha

pada perusahaan dalam meraih keuntungan sesuai dengan kebijakan strategi perusahaan.

2) Tugas pokok :

- a) Melakukan kegiatan pemasaran jasa pelayanan teknologi.
- b) Melaksanakan kegiatan instalasi sentral termasuk kegiatan testing commissioning.
- c) Melaksanakan kegiatan asistensi teknik, pemeliharaan, perbaikan, peningkatan dan modifikasi sistem serta pembuatan perangkat lunak.

e. SBU PHS (*access*), mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Fungsi: merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan kegiatan pemasaran dan produksi PHS (*access*) baik untuk kebutuhan intern maupun ekstern perusahaan untuk meningkatkan kontribusi usaha pada perusahaan dalam meraih keuntungan sesuai dengan kebijakan strategi perusahaan.
- 2) Tugas pokok :
 - a. Melakukan kegiatan pemasaran dan produksi PHS (*access*).
 - b. Melaksanakan kegiatan instalasi PHS (*access*) termasuk kegiatan testing commissioning.
 - c. Melaksanakan kegiatan asistensi teknik, pemeliharaan, perbaikan, peningkatan dan modifikasi sistem.

f. SBU Mekanik Plastik (Mekaplas), mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Fungsi: merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pemasaran dan produk mekanik plastik baik untuk kebutuhan intern maupun ekstern perusahaan untuk meningkatkan kontribusi usaha pada perusahaan dalam meraih keuntungan sesuai dengan kebijakan strategi perusahaan.
- 2) Tugas pokok :
 - a. Melakukan kegiatan pemasaran dan produksi mekanik plastik.
 - b. Melaksanakan kegiatan produksi mekaplas termasuk kegiatan testing commisioning.
 - c. Melaksanakan kegiatan asistensi teknik, pemeliharaan, perbaikan, peningkatan dan modifikasi sistem.
- 3) SBU mempunyai otonomi sebagai unit usaha yang mandiri tetapi merupakan bagian dari organisasi sehingga akan tercipta unit usaha yang efisien, efektif, fleksibel dan mempunyai mobilitas yang tinggi.
- 4) Dalam menjalankan kegiatannya, SBU dilengkapi dengan unit organisasi pendukung yang lengkap, meliputi fungsi pemasaran, produksi barang atau jasa, perlengkapan, keuangan dan SDM sesuai dengan bisnis yang dijalankannya, yang terdiri dari :
 - a) Bagian dengan jumlah maksimal 7 (tujuh) bagian.
 - b) Urusan dengan jumlah maksimal 4 (empat) urusan.
- 5) SBU dibantu oleh tenaga fungsional dengan bidang keahlian yang dibutuhkan.

Selanjutnya penulis akan memaparkan fungsi dan uraian jabatan dari struktur organisasi PT. INTI (Persero) pada Divisi Sekretariat Perusahaan dan SDM.

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode korelasional. Metode korelasional yaitu metode yang meneliti hubungan antara variabel – variabel hubungan yang dicari yang disebut korelasi. Metode korelasional bertujuan meneliti bagaimana hubungan pada satu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lain (Rakhmat, 2007:27). Metode korelasional digunakan karena peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara kegiatan *Employee Relations* dengan kepuasan kerja karyawan PT. INTI (Persero) Bandung.

3.2.2 Populasi dan Sampel

3.2.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:55). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian SDM di PT Inti (Persero) Bandung sebanyak 58 orang.

3.2.2.2 Sampel

Menurut Jalaluddin Rakhmat, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini mengingat

jumlah populasi yang ada hanya 58 orang dari karyawan bagian SDM di PT Inti (Persero) Bandung, maka penulis menggunakan teknik total sampling. Total sampling adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasinya digunakan sebagai sampel. Teknik pengambilan total sampling ini dipilih dengan alasan bila jumlah populasinya relatif kecil dan teknik pengambilan sampel berguna sehingga kesimpulan terhadap populasi dapat dipertanggungjawabkan.

3.2.3 Operasionalisasi Variabel

Sesuai dengan rumusan masalah di atas dan identifikasi masalah yang telah dibuat, penulis akan menguraikan variabel yang akan diteliti dalam operasional variabel sebagai berikut:

Variabel X : **Kegiatan *Employee Relations***

Subvariabel X_1 : Penempatan Karyawan

Indikator : - Pengalaman kerja
- Sikap

Subvariabel X_2 : Penerimaan Pegawai

Indikator : - Faktor Pendidikan
- Status

Subvariabel X_3 : Kenaikan Jabatan Karyawan

Indikator : - Tanggung Jawab
- Prestasi

Subvariabel X_4 : Pemutusan Kerja

Indikator : - Masa kontrak kerja
- Usia

Subvariabel X₅ : Pensiun dan Jaminan Sosial

Indikator : - Kelayakan upah pensiun
- Jaminan kesehatan masa tua

Variabel Y : Kepuasan Kerja Karyawan

Subvariabel Y₁ : Pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment*)

Indikator : -Karakteristik Pekerjaan

Subvariabel Y₂ : Perbedaan (*discrepancies*)

Indikator :- Perbedaan pendapat dalam bekerja
-Menerima perbedaan pendapat

Subvariabel Y₃ : Pencapaian nilai (*value attainment*)

Indikator : -Kepuasan dalam bekerja

Subvariabel Y₄ : Keadilan (*equity*)

Indikator : -Memberikan keadilan kepada karyawan

Subvariabel Y₅ : Komponen genetic (*genetic components*)

Indikator : -Saling mengerti sifat diantara karyawan

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini meliputi data primer, yaitu data yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan dan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari observasi, studi kepustakaan maupun dokumentasi. Ada pun tehnik pengumpulan data untuk dianalisis dengan beberapa cara, seperti :

1. Angket :

Angket digunakan untuk mengumpulkan data primer. Teknik ini dilakukan dengan cara penyebaran daftar pertanyaan pada seluruh responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan dan disesuaikan dengan pokok permasalahan dari tujuan penelitian. Angket tersebut diberikan kepada responden dalam hal ini adalah karyawan pada divisi SDM PT.INTI (Persero) Bandung. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data ordinal untuk mengukur indikator variabel, karena data ini memungkinkan peneliti untuk mengurutkan responden atas dasar pendapatnya terhadap objek tertentu, dari tingkat yang paling rendah sampai tingkat yang paling tinggi.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden, dan mendapatkan tambahan data berupa data sekunder yang dianggap memiliki keterkaitan dengan pokok masalah dalam penelitian ini.

3. Kepustakaan

Kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dari buku-buku perkuliahan, dokumen, *file*, dan berbagai sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Mencari tambahan data teoritis tertulis guna mendapatkan tambahan referensi dari para

ahli dan berbagai teori yang terkait. Teknik ini digunakan untuk mencari data sekunder. Bahan yang diperlukan dalam studi pustaka adalah bahan yang mendukung untuk penulisan tinjauan pustaka.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Analisis adalah pengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi serta meningkatkan data sehingga mudah untuk dibaca, serta menerangkan sesuatu atau memberikan deskripsi terhadap sesuatu. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diakumulasikan dan disusun secara sistematis untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan 3 teknik, yaitu :

3.2.5.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis deskriptif memaparkan jawaban dari responden atas sejumlah pertanyaan yang diajukan dalam angket ke dalam bentuk tabel tunggal dan tabel silang untuk memberikan gambaran situasi yang terjadi. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan data yang terkumpul untuk umum atau generalisasi. Perhitungan presentase dalam tabel frekuensi dihitung berdasarkan rumus :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana:

- P = Presentase frekuensi
- f = Frekuensi kelas
- n = Jumlah sampel.

3.2.5.2 Teknik Analisis Statistik Inferensial

Teknik statistik inferensial bertujuan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2006:12). Teknik ini digunakan

untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis tersebut adalah uji korelasi *Rank Spearman* (data penelitian berskala ordinal). Hal tersebut didasarkan pada asumsi bahwa data yang digunakan berupa data ordinal dan salah satu uji yang dapat digunakan untuk mengukur korelasi *rank*. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*, dengan uji statistik *Spearman* atau yang disebut juga dengan *Rank Order Correlation*. Setiap data yang diperoleh, baik variabel X dan variabel Y diurutkan masing-masing dari yang terbesar hingga yang terkecil, yaitu 1,2,3...n

Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis statistik, di antaranya dengan menggunakan analisa korelasi *rank Spearman* yang digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel X (Penggunaan situs www.junkardcompany.com) dengan variabel Y (Sikap pelanggan (*members*)), dengan rumus :

$$rs = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n di^2}{n^3 - n}$$

R_s = Koefisien korelasi *rank Spearman*

di^2 = Jumlah hasil pengurangan antara rangking yang terdapat pada variabel X dan variabel Y melalui pengkuadratan.

n = Jumlah sampel dalam penelitian.

Sedangkan jika data yang dianalisis memiliki rank kembar yang cukup banyak (lebih dari 20 %), maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$rs = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum di^2}{2 \cdot \sqrt{\sum X^2} \cdot \sqrt{\sum Y^2}}$$

Keterangan :

rs = Koefisien korelasi *rank Spearman*

$\sum X^2$ = Jumlah rangking yang sama pada variabel X

$\sum y^2$ = Jumlah rangking yang sama pada variabel Y
 $\sum di^2$ = Jumlah hasil pengurangan antara ranking yang terdapat pada variabel X dan variabel Y melalui pengkuadratan.

Untuk mencari $\sum x^2$ dan $\sum y^2$ akan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\sum x^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Tx \quad \sum y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Ty$$

Keterangan :

$\sum x^2$ = Jumlah rangking yang sama pada variabel X
 $\sum y^2$ = Jumlah rangking yang sama pada variabel Y
 $\sum Tx$ = Faktor koreksi variabel X
 $\sum Ty$ = Faktor koreksi variabel Y
 n = Jumlah sampel dalam penelitian

Sedangkan, untuk mencari $\sum Tx$ dan $\sum Ty$, akan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\sum Tx = \frac{t^3 - t}{12} \quad \sum Ty = \frac{t^3 - t}{12}$$

Keterangan :

$\sum Tx$ = Faktor koreksi variabel X
 $\sum Ty$ = Faktor koreksi variabel Y
 t = Jumlah nilai atau angka kembar
 n = Jumlah sampel dalam penelitian

Kriteria untuk analisis korelasi *Rank Spearman* ini adalah :

1. Jika $r_s = 0$ atau mendekati nol, maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y sangat lemah atau tidak ada pengaruh sama sekali.
2. Jika $r_s = 1$ atau mendekati satu, maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y tinggi dan searah.
3. Jika $r_s = -1$ atau mendekati -1, maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y tinggi tapi tidak searah.

Langkah-langkah pengujian korelasi *rank Spearman* adalah:

1. Memberikan rangking pada variabel X dan variabel Y mulai dari ke-1 hingga ke-n.
2. Menentukan harga d_i untuk setiap subjek dengan mengurangkan *rangking* x terhadap y, selanjutnya mengkuadratkan harga pada masing-masing subjek untuk mendapatkan nilai d_i^2 .
3. Menjumlahkan harga-harga d_i^2 untuk mendapatkan $\sum d_i^2$.
4. Mensubstitusikan harga-harga yang diperoleh ke dalam rumus r_s .

Sementara itu, Jalaludin Rakhmat dalam bukunya metode penelitian komunikasi mengemukakan bahwa tingkat hubungan dapat dinilai dari hasil sebagai berikut :

Tabel 3.1
Interval Koefisien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 - 0.199	Sangat Rendah
0.20 - 0.399	Rendah
0.40 - 0.599	Sedang
0.60 - 0.799	Kuat
0.80 - 1.00	Sangat Kuat

Sumber: (Rahmat, 2002:34)

3.2.5.3 Pengujian Hipotesis

Untuk melihat signifikasinya dilakukan dengan mendistribusikan rumus *student t* dengan rumus sebagai berikut:

$$t = rs \sqrt{\frac{n-2}{1-(rs)^2}}$$

rs = Koefisien korelasi *rank Spearman*

n = Jumlah sampel

Kriteria pengujiannya dengan menggunakan taraf signifikan 5%

Selanjutnya membandingkan nilai t_{hitung} terhadap t_{tabel} dengan melihat harga kritis t. Kriteria hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara statistik variabel X mempunyai hubungan terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara statistik variabel X tidak mempunyai hubungan terhadap variabel Y.

3.2.6 Uji Validitas dan Realibilitas

3.2.6.1 Uji Validitas

Validitas atau kesahihan merupakan tingkat kesesuaian antar suatu batasan konseptual yang diberikan dengan bantuan operasional yang telah dikembangkan. Validitas berkaitan dengan kesesuaian antar suatu konstruk atau indikator yang digunakan untuk mengukurnya. Menurut Rakhmat (2007:17) yaitu “validitas adalah menunjukkan kecermatan atau keabsahan dan kesesuaian alat ukur yang digunakan untuk mengukur dengan variabel, jadi validitas menyangkut dengan isi variabel dan kegunaan alat ukur”

Validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat ukur, dalam hal ini kuesioner mengukur apa yang hendak diukur atau sejauh mana alat ukur yang digunakan mengenai sasaran. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tersebut akan semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Berdasarkan tabel *r product moment* (Sugiyono, 2009:179), syarat minimal untuk dianggap dapat memenuhi syarat adalah jika $r \geq 0,30$ maka dinyatakan valid.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *Korelasi Pearson* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Nilai Korelasi

$\sum X$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan X

$\sum Y$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan Y

$\sum XY$ = Jumlah skor hasil kali item pertanyaan X dan item pernyataan Y

$\sum X^n$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan X yang telah dikuadratkan

$\sum Y^n$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan Y yang telah dikuadratkan.

3.2.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari suatu responden ke responden lain atau dengan kata lain sejauh mana pertanyaan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pertanyaan tersebut. Instrumen yang reliabel berarti instrumen tersebut bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Menurut Rakhmat (2007:17), “reliabilitas berarti memiliki sifat dapat dipercaya suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila dipergunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau peneliti lain tetap memberikan hasil yang sama”. Selain itu reliabilitas berkaitan dengan keterandalan dan konsistensi suatu indikator. Analisis reabilitas digunakan untuk mengukur tingkat akurasi dan

posisi dari jawaban yang mungkin dari beberapa pertanyaan. Dengan kata lain reabilitas, menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena alat instrumen tersebut baik.

Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan ke responden memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila data besar sesuai dengan kenyatannya, maka beberapa kalipun diambil, tetap akan sama. Dari item-item pernyataan yang dinyatakan valid dalam analisis validitas instrumen, maka untuk mengukur tingkat keandalan instrumen tersebut, dilakukan uji reliabilitas instrumen. Hal ini dilakukan untuk setiap variabel yang digunakan dalam analisis.

Sekumpulan pernyataan untuk mengukur suatu variabel dikatakan reliabel dan berhasil mengukur variabel-variabel yang kita ukur jika koefisien reliabilitasnya lebih dari sama dengan 0,70. Pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach* yang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right]$$

di mana :

- α = Reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya butir pernyataan
- $\sum S_j^2$ = Jumlah varians butir
- S_x^2 = Varian total

Rumus untuk varians total dan varians item :

$$s_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$s_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Keterangan :

JK_i : Jumlah kuadrat seluruh skor item

JK_s : Jumlah kuadrat subjek

