

BAB II

METODOLOGI DAN DESKRIPSI SUBYEK PENELITIAN

A. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Mengikuti tradisi Weberian yang berfokus pada subyek di lapangan secara interpretif, metode kualitatif sebagaimana umum dilakukan menggunakan metode berpikir induktif yang menerapkan penalaran dengan langkah berpikir yang bergerak dari pengamatan spesifik dari setiap sumber data di lapangan ke generalisasi, yang seterusnya membentuk beberapa proposisi teoritik sehingga pendekatan ini disebut sebagai pendekatan *bottom up*, yakni dari bawah ke atas (Wahyuningsih, 2013). Penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang prosedur penemuannya di lapangan tidak menggunakan prosedur statistik atau kuantitatif, tetapi mengenai deskripsi tentang kehidupan seseorang, cerita, perilaku dan fungsi organisasi, gerakan sosial atau hubungan timbal balik (Salim & Syahrur, 2012). Dalam kaitan itu, deskripsi ini bukan hanya pada gambaran realita visual di “permukaan” kehidupan sosial, tetapi juga “makna kehidupan” yang membutuhkan pemahaman mendalam (*indepth understanding*) mengenai topik dan subyek yang diteliti, dalam hal ini mengenai disiplin kerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian kualitatif ini hendak mendiskripsikan realitas “permukaan” dan “kedalaman” tentang disiplin kerja para karyawan sewaktu mereka bekerja sehingga mampu menjelaskan secara ilmiah mengenai aneka dimensi dan indikator yang menentukan disiplin kerja karyawan tersebut ketika mengerjakan aneka tugas dan kewajiban di PT. ArseNET Global Solusi Kupang.

Berbeda dari penelitian kuantitatif yang biasanya meneliti populasi yang cukup banyak jumlahnya sehingga tidak dapat dijumpai seluruhnya, dan karenanya memerlukan sampel untuk mempelajarinya, maka penelitian kualitatif ini biasanya dipilih untuk meneliti topik dan subyek penelitian yang terbatas jumlah dan lokasi keberadaannya sehingga dapat dijumpai, diamati dan dipeajari secara mendalam dengan wawancara mendalam (*indepth interview*). Berdasarkan

pertimbangan inilah maka jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif akhirnya dipilih dalam penelitian ini karena jumlah karyawan di PT. ArseNET Global Solusi Kupang hanya berjumlah 28 orang dan lokasinya berada di satu tempat sehingga mereka bisa diamati dan diwawancarai secara langsung. Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode kualitatif. Data wawancara dan observasi yang terkumpul kemudian diolah untuk mendeskripsikan disiplin kerja para karyawan di PT. ArseNET Global Solusi Kupang.

B. Informan Penelitian

Informan adalah narasumber atau sumber informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan pengumpulan data sekunder. Dalam menentukan informan, peneliti memperhatikan bahwa informan tersebut telah mengalami fenomena yang telah diteliti, dalam hal ini adalah disiplin kerja dalam pekerjaan di sebuah korporasi. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *Focus Group Discussion*, yaitu peneliti melakukan diskusi dengan 26 karyawan untuk membahas topik mengenai disiplin kerja dan di akhir diskusi dilakukan *vote*, dengan cara membagikan kertas untuk masing-masing memilih karyawan mana yang paling disiplin. Dari hasil pemilihan melalui ke 26 karyawan dengan cara *vote*, 11 karyawan memilih Josi Sumbono, 9 karyawan memilih Brislian Anggi Wijaya, 3 karyawan memilih Poltak Gromang, dan 1 karyawan memilih Fauzi Djawas.

No.	Nama Informan Kunci	Jabatan
1.	Josi Sumbono	General Manager & HRGA PT. ArseNET Global Solusi Kupang
2.	Brislian Anggi Wijaya	Direktur Operasional PT. ArseNET Global Solusi Kupang

Tabel 1. Informan Penelitian (Kunci)

Informan kunci 1 dalam penelitian ini adalah Josi Sumbono yang biasa disapa Pak Josi. Alasan peneliti memilih Pak Josi sebagai informan kunci 1 adalah karena berdasarkan hasil FGD yang dilakukan peneliti kepada seluruh karyawan kantor selain pimpinan menunjukan hasil bahwa Pak Josi yang memegang posisi

pertama dari 4 pimpinan melalui hasil vote yang peneliti lakukan terhadap karyawan kantor PT. ArseNET Global Solusi Kupang. Pak Josi memiliki tanggungjawab atas kepemimpinan dan pengelolaan seluruh aspek manajerial, mulai dari pengambilan keputusan, penyusunan program kerja hingga melakukan perubahan manajerial untuk peningkatan kinerja terutama berkaitan dengan SDM yang terdapat dalam lingkungan kerja perusahaan.

Informan kunci 2 dalam penelitian ini adalah Brisilian Anggi Wijaya yang biasa disapa Pak Anggi. Alasan peneliti memilih sebagai informan kunci 2 adalah karena berdasarkan hasil FGD yang dilakukan peneliti kepada seluruh karyawan kantor selain pimpinan menunjukkan hasil bahwa Pak Anggi yang menempati posisi kedua dari 4 pimpinan melalui hasil vote yang peneliti lakukan terhadap karyawan kantor PT. ArseNET Global Solusi Kupang. Pak Anggi memiliki tanggungjawab terhadap semua kegiatan operasional perusahaan. Hal tersebut mencakup perencanaan hingga pelaksanaan operasional. Tugas direktur operasional selain membantu direktur utama yaitu menjalankan tugas operasional yang berkaitan dengan operasional perusahaan seperti bertanggung jawab terhadap proses operasional, produksi, proyek, hingga kualitas produk, menyusun strategi dalam pemenuhan target perusahaan, dan cara mencapai target tersebut, dan sebagainya.

Setelah memperoleh nama-nama tersebut, peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh informasi tentang disiplin kerja karyawan. Selain wawancara, data dikumpulkan melalui observasi dan pengumpulan dokumen.

Selain informan kunci yang memiliki hasil *vote* terbanyak peneliti juga menemukan 4 karyawan yang memberikan banyak informasi tentang ketidakdisiplinan karyawan yang disebutkan sebagai informan biasa. Ke empat informan biasa yang dipilih oleh peneliti dikarenakan memberikan informasi yang lebih terperinci dan mewakili informasi dari karyawan lainnya.

No.	Nama Informan Biasa	Jabatan
1.	Risma	HRGA PT. ArseNET Global Solusi Kupang
2.	Juli	Finance PT. ArseNET Global Solusi Kupang
3.	Afib	Network Operating PT. ArseNET Global Solusi Kupang
4.	Oksan	Fiber Optic Control PT. ArseNET Global Solusi Kupang

Tabel 2. Informan Penelitian (Biasa)

C. Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini akan menggali informasi dari informan mengenai disiplin kerja karyawan melalui dimensi dan indikator yang dikemukakan oleh Afandi (2018) terhadap konsep disiplin kerja yang menjadi acuan penelitian ini. Melalui dimensi dan indikator tersebut, peneliti berharap dapat mengumpulkan data untuk dianalisis dan disimpulkan guna menjawab rumusan masalah. Agar pengumpulan data terarah maka konsep disiplin kerja “dipecah” secara lebih rinci dengan bantuan dimensi dan indikator di dalamnya, sebagaimana telah disampaikan pada kerangka berpikir di atas. Selanjutnya untuk langkah operasionalisasi konsep terhadap dimensi ketaatan waktu dan tanggung jawab kerja beserta indikatornya, Melalui beberapa dimensi dan indikator, peneliti membuat sejumlah pertanyaan atau daftar topik untuk pengumpulan data (baik melalui wawancara, pengamatan, diskusi dan pengumpulan dokumen/data sekunder) sebagai upaya untuk mengoperasionalkan konsep disiplin kerja yang diteliti.

No	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
1	Ketaatan waktu	Masuk kerja tepat waktu	1. Bagaimana disiplin waktu karyawan ketika datang ke kantor? 2. Apakah karyawan sering terlambat masuk kantor? 3. Bagaimana aturan perusahaan terkait dengan waktu masuk kerja? 4. Bagaimana sanksi yang ditetapkan perusahaan terkait dengan disiplin waktu?
		Penggunaan waktu secara efektif	1. Bagaimana disiplin waktu kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya? 2. Bagaimana manajemen waktu kerja karyawan? 3. Apakah karyawan sering terlambat dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan? 4. Bagaimana tindakan perusahaan terkait dengan karyawan yang sering terlambat dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan?
		Tidak mangkir kerja	1. Mengapa seorang karyawan harus bekerja sesuai dengan waktu yang diberikan? 2. Bagaimana aturan perusahaan terhadap karyawan yang tidak bekerja dengan baik? 3. Apa yang menjadi alasan dasar dari seorang karyawan sering mangkir dari pekerjaannya atau tidak masuk kerja?
2	Tanggungjawab kerja	Mematuhi semua aturan	1. Bagaimana sikap perusahaan terhadap karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja? 2. Apakah perusahaan memberikan pelatihan disiplin kerja pada karyawan? 3. Apakah karyawan menggunakan seragam yang tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan? 4. Bagaimana sanksi terberat perusahaan terkait dengan tindakan indiscipliner karyawan?
		Target pekerjaan tercapai	1. Berapa lama waktu yang biasa diberikan perusahaan kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya? 2. Bagaimana jika karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang ditentukan?

			3. Bagaimana tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya?
		laporan kerja harian tersusun	1. Apakah setiap karyawan diwajibkan untuk membuat laporan kerja harian? 2. Bagaimana sistematika laporan kerja harian karyawan? 3. Apakah pernah terdapat barang atau peralatan kantor yang hilang? 4. Bagaimana tindakan perusahaan jika terdapat peralatan atau barang perusahaan yang hilang?

Tabel 3. Dimensi Ketaatan Waktu dan Tanggungjawab Kerja

Melalui beberapa dimensi dan indikator, peneliti membuat sejumlah pertanyaan atau daftar topik untuk pengumpulan data (baik melalui wawancara, pengamatan, diskusi dan pengumpulan dokumen/data sekunder) sebagai upaya untuk mengoperasionalkan konsep disiplin kerja yang diteliti.

D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Analisis Data

1. Metode Pengumpulan Data

Ada empat metode yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data, sebagaimana narasi di bawah ini, yang kemudian data terkumpul akan ditrianggulasikan untuk memperoleh data intersubjektif, absah dan dapat dipercaya karena telah “disisir” dari kemungkinan “bias personal”.

a. Focus Group Discussion (FGD)

Focus Group Discussion (FGD) digunakan dengan tujuan untuk memperoleh informan yang dianggap mengetahui secara pasti mengenai disiplin kerja karyawan di PT. ArseNET Global Solusi Kupang. Diskusi kelompok dilakukan pada semua karyawan PT. PT. ArseNET Global Solusi Kupang yang terdapat pada 3 gedung yaitu gedung A, B dan C. FGD ini dilakukan sebanyak 3 kali dengan melibatkan seluruh karyawan PT. ArseNET Global Solusi Kupang dan diselenggarakan di lingkungan kantor dan *Caffe Shop*

yang dimana dihadiri 26 karyawan PT. AGS. Kemudian hasil FGD peneliti sampaikan pada lampiran.

b. Wawancara

Pertanyaan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) pada umumnya disampaikan khusus kepada para informan kunci. Hubungan antara pewawancara dan yang diwawancarai adalah hubungan yang dibangun dalam suasana “biasa”, “alami”, sehingga pembicaraan berlangsung sebagaimana percakapan sehari-hari yang tidak formal (Nugrahani, 2014) agar informan kunci bebas dalam berpendapat dan nyaman diwawancarai.

Wawancara mendalam dilakukan 1 kali, yaitu dengan Direktur Operasional dan *General Manager & HRGA PT. ArseNET Global Solusi* via zoom yang dilangsungkan pada 30 Mei 2022 dan 02 Juni 2022. Wawancara mendalam ini terutama bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas, serta penggalian yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan *perspective* informan dalam memandang sebuah permasalahan.

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan biasa di lingkungan PT. AGS Kupang, selain 4 (empat) pimpinan, telah peneliti transkrip dan lampirkan pada bagian akhir skripsi.

Dalam melakukan wawancara biasa kepada karyawan kantor peneliti memiliki sedikit hambatan dimana banyak karyawan yang sibuk dan tidak memiliki waktu terutama untuk bagian teknis dikarenakan banyaknya beban tugas pekerjaan yang mengharuskan mereka untuk perjalanan dinas mengikuti kepala teknis, serta susah diajak berkomunikasi atau diajak bertemu diluar jam kerja, dimana

ada beberapa jawaban yang diberikan karyawan rata-rata hampir sama dengan karyawan yang lainnya, maka dari itu peneliti mengambil hasil dialog wawancara yang menjawab rumusan masalah dari penulisan skripsi peneliti yang pada hasilnya peneliti memiliki 4 (empat) informan biasa yang jawabannya mewakili jawaban karyawan yang lain yang telah peneliti ringkas dalam transkrip wawancara yang telah di lampirkan pada bagian lampiran penulisan skripsi peneliti.

c. Observasi

Observasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Melalui observasi, peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksikan secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi para subyek penelitian. Semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dicatat dan direkam dengan teliti sejauh sesuai dengan topik dan rumusan masalah yang dijawab dalam penelitian (Kusumawati & Khoiron, 2019). Melalui kegiatan observasi ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati para karyawan di PT. ArseNET Global Solusi Kupang selama 4 bulan yang dimulai pada bulan Maret hingga Juni tahun 2022 di lingkungan kerja PT. AGS Kupang. Peneliti mengobservasi seluruh kegiatan pekerjaan karyawan di dalam lingkungan perusahaan yang mencakup disiplin kerja dari karyawan PT. AGS itu sendiri. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi terhadap tingkat disiplin kerja karyawan PT. AGS dalam menaati peraturan atau regulasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan, data observasi yang peneliti peroleh salah satunya berupa dokumentasi absensi dari seluruh karyawan. Hasil dokumentasi absensi peneliti sertakan pada bagian lampiran.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah (Sugiyono, 2016). Peneliti mengumpulkan data di lapangan dengan cara mendokumentasikan dalam bentuk foto atau gambar serta rekaman suara serta data dari perusahaan berupa rekapan absensi bulanan karyawan. Foto itulah yang kemudian peneliti tampilkan pada sajian data di Bab 2 dan 3 skripsi ini, sedangkan rekapan absensi bulanan karyawan, foto atau gambar karyawan saat menjalankan pekerjaannya dan rekaman suara peneliti transkrip untuk diambil bagian yang paling penting guna ditampilkan pada narasi tertentu untuk menunjukkan otentisitas data. Dari petikan-petikan transkrip wawancara yang telah direkam inilah data lapangan ditrianggulasikan untuk kemudian disajikan pada narasi induktif di Bab 2 dan 3.

Data terkumpul melalui aneka metode di atas kemudian peneliti proses melalui triangulasi. Triangulasi merupakan salah satu pendekatan yang peneliti lakukan untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan (akurat, intersubjektif) sebelum dianalisis. Dengan demikian, analisis dilakukan hanya terhadap data yang telah ditrianggulasikan agar bisa menggambarkan realita lapangan tanpa “bias personal” karena telah dikroscek dengan data lain baik berdasarkan metode pengumpulan data yang sama dengan sumber data berbeda mau pun berdasarkan metode pengumpulan data berbeda.

2. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau sumber pertama (Sarwono, 2006). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan cara peneliti mewawancarai informan, melakukan observasi dan mendokumentasikan mereka ketika beraktivitas. Data primer hasil wawancara dapat dicermati pada lampiran skripsi ini

b. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan melalui jurnal dan dokumen berupa materi-materi yang tertulis oleh beberapa penelitian yang serupa, selain data tertulis yang ada di kantor PT. ArseNET Global Solusi Kupang dan data pada laporan internship yang telah ditulis sebelumnya. Data sekunder yang peneliti peroleh antara lain adalah rekapan absen karyawan dari bulan Maret hingga Juni serta dokumentasi foto-foto kerja karyawan PT. AGS.

3. Analisis Data

Data terkumpul peneliti analisis dengan menggunakan teknik analisis menurut Milles & Michael (1992) sebagaimana berikut, dengan mengesampingkan tahap pengumpulan data karena hal ini telah dilakukan sebelumnya.

a. Reduksi data

Reduksi data mengarah pada proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan peneliti. Untuk mereduksi data dalam penelitian ini, peneliti memilih data yang masih bersifat data kasar, kemudian disederhanakan menjadi

data yang memberi gambaran jelas untuk menjawab rumusan masalah. Reduksi atau pengurangan data dilakukan dengan “menyaring” data terkumpul apakah memiliki sumbangan terhadap upaya menjawab rumusan masalah. Informasi yang tidak sesuai dengan kepentingan itu kemudian disisihkan karena tidak relevan, tetapi informasi yang sesuai telah disimpan dan peneliti posisikan sebagai data penelitian yang relevan.

b. Penyajian Data

Semua data relevan itulah yang kemudian peneliti klasifikasikan sesuai dengan kemiripan atau kesamaannya. Atas dasar ini, peneliti lalu memikirkan kaitan antardata yang telah terklasifikasi itu guna merancang narasi jawaban terhadap rumusan masalah. Kutipan langsung dari para informan menjadi penting sebagai data pokok otentik. Oleh karena itu, agar narasi tidak “bias pemahaman personal peneliti” maka narasi itu dikontrol oleh sistematika kaitan antardata dan kutipan langsung dari para informan dan informan kunci, dari catatan lapangan yang relevan dan data sekunder yang relevan pula.

Pada dasarnya, penyajian data adalah penulisan narasi, tabel, skema dan “penempelan” foto/gambar untuk mendeskripsikan jawaban peneliti terhadap rumusan masalah penelitian pada Bab 1. Beragam jenis data yang telah ditrianggulasikan kemudian disusun dalam bentuk narasi atau paparan kalimat dengan aneka tambahan tampilan sajian yang diperlukan. Melalui paparan naratif itulah peneliti menyampaikan kepada pembaca apa yang peneliti temukan di lapangan.

Temuan lapangan ini dilakukan secara induktif sesuai dengan jenis penelitian kualitatif ini. Secara sederhana hal ini peneliti lakukan melalui tiga langkah. Pertama, peneliti menulis narasi

berdasarkan semua data trianggulatif untuk menjawab rumusan masalah dengan merakit semua data lapangan secara sistematis, mudah dipahami dan logis. Kedua, berdasarkan paparan “data mentah” itu peneliti mengklasifikasikannya ke dalam beberapa kelompok data naratif sesuai dengan kemiripan atau kesamaannya. Peneliti kemudian mendalaminya dan mengambil patisarnya berdasarkan penafsiran peneliti. Agar tidak “melenceng” dari “kacamata subyek” yang diteliti maka peneliti menelusuri kata-kata penting pada narasi pada setiap klasifikasi itu.

Berdasarkan kata-kata penting itulah kemudian peneliti menarasikannya secara pada atas apa yang disampaikan oleh keseluruhan data lapangan. Dengan demikian, pada tahap ini peneliti “mengolahnya” menjadi narasi sistematis dan mendalam berdasarkan apa yang ada pada data tersebut. Ketiga, setelah narasi interpretatif oleh peneliti itu, peneliti lalu menentukan kata-kata kunci mana dari seluruh kata-kata penting yang mewakili seluruh narasi itu untuk kemudian peneliti susun menjadi beberapa kalimat ringkas dan bernas, yang isinya menggambarkan temuan lapangan untuk menjawab rumusan masalah.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam penelitian kualitatif yang dilakukan untuk melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis yang hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna pada temuan lapangan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan dan unsur-unsur temuan yang secara keseluruhan setelah dirumuskan secara logis, empiris dan sistematis merupakan jawaban terhadap rumusan masalah penelitian. Untuk melakukan pengecekan apakah rumusan kalimat yang merupakan simpul dari narasi tulisan ini

bisa dipandang sebagai jawaban terhadap rumusan masalah penelitian maka diperlukan verifikasi. Verifikasi dimaksudkan sebagai penilaian terhadap kesesuaian antara data lapangan, narasi, dan kesimpulan peneliti dengan maksud dan makna yang terkandung dalam pikiran, pengalaman, dan jawaban para subyek penelitian. Hal ini diperlukan agar data, narasi dan proposisi kesimpulan memang sungguh sesuai dan menggambarkan apa yang dialami oleh subyek penelitian sebagaimana “kacamata” para subyek penelitian itu sendiri; bukan sebagaimana “pemahaman peneliti”. Dengan demikian, kesimpulan diharapkan bersifat “alamiah”, sebagaimana apa adanya yang dialami dan dimaknai oleh para informan, realita mereka dan konteks yang melingkupi realita di mana para informan itu berada. Inilah, pada dasarnya, merupakan pengecekan proses induktif apakah sungguh terjadi atau tidak dalam penelitian ini. Verifikasi ini peneliti lakukan dengan melakukan penelusuran ulang dari rumuan kesimpulan, temuan lapangan sampai dengan data mentah yang dihasilkan oleh para informan, tertera pada catatan lapangan observasi serta tercantum pada data sekunder.

Hasil analisis data di atas, reduksi-sajian-kesimpulan dan verifikasi, kemudian ditulis menjadi laporan akhir yang ditata ke dalam 4 bab sebagaimana ketentuan program studi.

A. Deskripsi Obyek dan Subyek Penelitian

1. Profil PT. ArseNET Global Solusi Kupang

PT. ArseNET Global Solusi Kupang merupakan perusahaan jaringan yang memberikan layanan kepada instansi pemerintah, badan usaha dan masyarakat di bidang sistem informasi. PT. ArseNET Global Solusi Kupang beralamat di Jl. Hati Mulia VI Nomor 16 Kecamatan Oebobo Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Didirikan pada tahun 2012, turut mengambil

bagian dalam sejarah perkembangan internet di Indonesia dengan menjadi perusahaan penyelenggaraan internet/ISP (*Internet Service Provider*) di Indonesia. Berawal dari sebuah komunitas tumbuh dan berkembang mengikuti perkembangan jaman. Saat ini, PT. ArseNET mempunyai *Node Network* yang sangat strategis di Gedung *Cyber-IDC* yang merupakan pusat *Network* utama PT. ArseNET.

Sejak pertama didirikan hingga saat ini, PT. ArseNET tetap konsisten dengan motto “*Live Connection For Life*”. Pelayanan pelanggan bukanlah sekedar slogan, tetapi merupakan obsesi dari setiap unit kerja di lingkungan PT. ArseNET dan ini yang menjadi salah satu budaya kerja PT. ArseNET yaitu “*Costumer First*”, yang mempunyai visi “Menjalin Kerjasama dan Kemitraan dengan Semua Pihak, serta dapat Memanfaatkan Segala Sumber Daya yang Tersedia, sehingga Arsen Kusuma Indonesia Menjadi Satu diantara Perusahaan Teknologi Informasi di Indonesia yang Handal dan Terpercaya Melalui Pelayanan Bermoral dan Berkualitas” serta misi adalah “Memberikan Pelayanan Informasi dan Komunikasi yang Terbaik kepada Masyarakat Indonesia, serta Meningkatkan Level Komunikasi Data dan Internet Indonesia hingga Setara dengan Negara-Negara Maju dan Membuat Pelanggan dengan Mudah Memanfaatkan Fasilitas Multimedia untuk Mendukung Perkembangan Usaha Mereka Baik itu Jaringan Fiber Optik, WAN, *IP lease line*, internet, *IP e-comerse* dan lain sebagainya”.

Struktur organisasi PT. ArseNET Global Solusi Kupang terdiri dari :

1.1. Direktur Utama

Merupakan jabatan tertinggi dalam suatu perusahaan atau instansi yang ditunjuk oleh pemilik usaha tersebut untuk memimpin perusahaan atau instansi.

1.2. Direktur Operasional

Memiliki tanggungjawab terhadap semua kegiatan operasional perusahaan. Hal tersebut mencakup perencanaan hingga pelaksanaan operasional. Tugas direktur operasional selain membantu direktur utama yaitu menjalankan tugas operasional yang berkaitan dengan operasional perusahaan seperti bertanggung jawab terhadap proses operasional, produksi, proyek, hingga kualitas produk, menyusun strategi dalam pemenuhan target perusahaan, dan cara mencapai target tersebut, dan sebagainya.

1.3. *General Manager & HRGA*

Memiliki tanggungjawab atas kepemimpinan dan pengelolaan seluruh aspek manajerial, mulai dari pengambilan keputusan, penyusunan program kerja hingga melakukan perubahan manajerial untuk peningkatan kinerja terutama berkaitan dengan SDM yang terdapat dalam lingkungan kerja perusahaan serta melihat lebih mengenai sumber daya manusia di kantor yang meliputi kinerja serta perkembangan terutama mengenai kedisiplinan dari karyawan kantor. Berikutnya bagian *HRGA* dimana bertugas untuk membantu *General Manager* selaku kepala *HRGA* untuk memantau secara langsung perkembangan kinerja karyawan serta seluruh kegiatan yang ada di kantor yang berkaitan dengan hal-hal yang menunjang performa perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditargetkan.

1.4. Office Administrator

Yang bertugas untuk mengurus hal-hal administrasi. Dalam dunia internet, seorang administrator bertugas untuk mengelola data yang berhubungan dengan pekerjaan dan *costumer*, melalui media komputer. Bagian *Finance* yang merupakan bagian yang mengelola dan memegang uang secara langsung, di mana *Finance* juga bertugas mengatur pengeluaran serta pemasukan di dalam perusahaan baik dalam bentuk uang kartal maupun uang giral.

1.5. Sales Staff

Merupakan bagian pemasaran dari suatu perusahaan yang kegiatannya menjual, memastikan produk yang terlihat ataupun yang tidak terlihat laku dengan harga yang sesuai dengan perencanaan awal yang sudah ditetapkan tetapi juga dengan persetujuan dan kesepakatan konsumen. Unsur utama yang melatar belakangi performa dan tanggung jawab dari pemasaran produk adalah area penjualan, tim sales akan bergerak setelah mereka mampu memetakan area penjualannya, sehingga mereka akan mengetahui kemana mereka harus menjual produk atau barang atau jasa perusahaannya.

1.6. Network Operator

Merupakan bagian yang mengatur segala akses keluar masuknya jaringan internet pada perusahaan, dalam menjalankan tugasnya mereka harus memiliki pengetahuan mendasar mengenai jaringan dan mampu menginstal perangkat milik perusahaan atau organisasi. Tanggung jawab mereka yang besar untuk memelihara sistem jaringan komputer membuat profesi ini sangat diperlukan oleh banyak perusahaan.

1.7. Head F.O.C

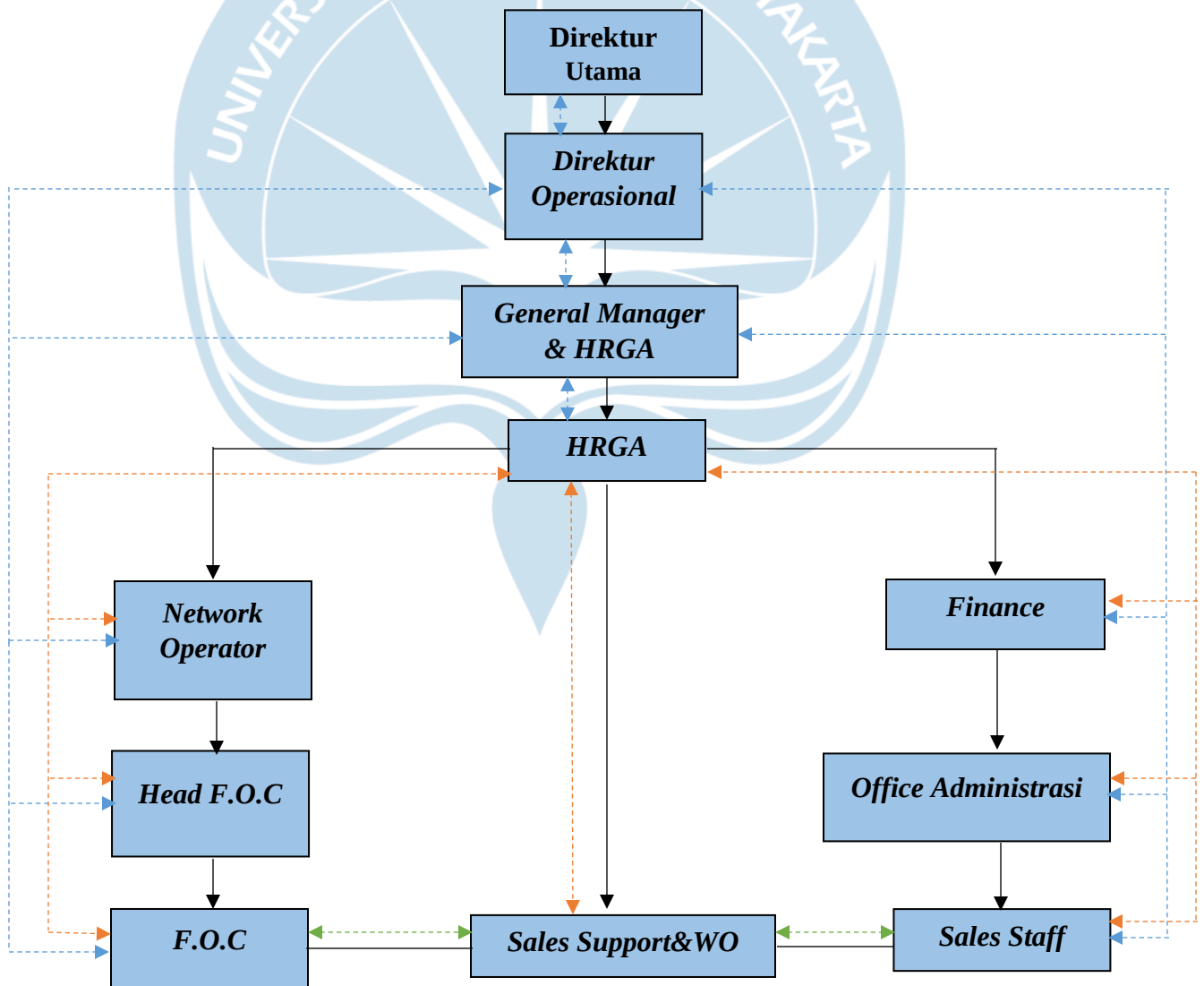
Merupakan kepala atau pemimpin dari *F.O.C* yang bertugas untuk mengontrol dan mengawasi setiap pekerjaan dari teknisi.

1.8. F.O.C

Atau yang biasa disebut Teknisi bertugas untuk mengontrol jaringan dan memasang serta memperbaiki kerusakan yang berkaitan dengan jaringan seperti kabel yang putus, koneksi tidak stabil dan sejenisnya.

1.9. Sales Support&Work Order(WO)

Yang bertugas menjadi penyalur antara teknisi dan bagian sales dalam bagian pemasangan jaringan internet atau modem kepada *customer* baru agar seluruh data dari customer baru dapat dikumpulkan oleh bagian *Sales Support&Work Order* untuk di data yang kemudian dimasukan kedalam berkas dokumentasi pelanggan.



Gambar 2. Struktur Organisasi PT. ArseNET Global Solusi Kupang
Sumber: Profil ArseNET Global Solusi (2022)

Keterangan:

——▶ : Menunjukkan posisi atau tingkatan divisi dalam struktur organisasi perusahaan.

-----▶ : Menunjukkan setiap divisi bisa saling beterkaitan dan bisa saling memberi informasi tanpa perlu melalui perantara.

-----▶ : Menunjukkan bahwa hal yang berkaitan dengan personalia antar masing-masing karyawan hanya bisa disampaikan pada *HRGA* saja.

-----▶ : Menunjukkan bahwa divisi tersebut memiliki keterkaitan yang sejalan atau terhubung satu sama lain.

—— : Menunjukkan bahwa divisi tersebut mempunyai tingkatan yang sama atau berposisi sejajar dalam struktur organisasi PT. AGS.

2. **Kegiatan PT. ArseNET Global Solusi Kupang**

Pada bagian ini peneliti mengambil sumber bacaan dari Profil ArseNET Global Solusi (2022), yang dimana :

2.1. **Infrastrukturu Jaringan Komunikasi Data dan Suara**

Jaringan Komunikasi data mutlak diperlukan jika suatu perusahaan/pusat pemerintahan ingin melakukan suatu proses bisnis yang cepat dan handal. ARSENET akan melakukan pengembangan Jaringan Komputer guna penerapan teknologi Informasi yang lebih cepat, guna mendukung komputerasi disegala bidang, operasi meliputi pengembangan bisnis, automasi pelaporan harian on-line melalui jaringan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut diperlukan suatu sistem jaringan komunikasi data yang cepat, dengan menggunakan standarisasi jaringan yang telah ada sekarang ini, termasuk dukungan infrastruktur yang handal.

2.2. Internet Bandwith

Saat ini ASENET memiliki bandwith Internasional sebesar 1Gb dan akan terus ditingkatkan sesuai dengan tingkat pertumbuhan pelanggan. Disamping itu ARSENET juga memiliki saluran langsung nasional sebesar 1Tb dan *private peering* yang menghubungkan ARSENET dengan Provider-Provider lainnya di Indonesia. Saluran ini akan mempercepat dan memperlancar akses Internet pelanggan.

2.3. Application Development

ArseNet juga menyediakan produk untuk peningkatan kualitas kinerja dalam perusahaan atau pemerintahan. Beberapa yang telah kami develop adalah Sistem Informasi Kepegawaian, Sistem informasi Manajemen Kependudukan, Aplikasi Web dan Portal, Sistem Informasi Management Arsip, Sistem Aplikasi Sort Message Service (SMS).

2.4. Colocation

Server membutuhkan tempat dimana device tersebut akan menjalankan proses selama 24 jam dengan kurun waktu yang lama, berbulan-bulan bahkan tahunan. Untuk menjalankan suatu service yang membutuhkan runign time yang cukup lama, device membutuhkan tempat dimana device tersebut aman untuk menjalankan suatu proses. Untuk menyikapi masalah tersebut, kami menyediakan fasilitas untuk menjawab masalah-masalah diatas. *Service colocation* mempunyai fasilitas diantaranya UPS backup power, suhu +/- 1B derajat.

2.5. IT Resource

Di era yang semakin maju sekarang ini, Teknologi Informasi (TI) menjadi sebuah kebutuhan di banyak perusahaan-perusahaan. Dengan adanya Teknologi Informasi mangakibatkan kinerja suatu

perusahaan lebih cepat dan efisien. Ternyata, banyak pengguna internet yang mengakui TI sangat diperlukan bagi sebuah Perusahaan. Untuk mencapai suatu Teknologi Informasi terpadu, sangat diperlukan seseorang yang dapat merawat koneksi serta infrastruktur demi kesejahteraan perusahaan dalam menuaikan pekerjaan. Dan banyak perusahaan yang melalaikan hal demikian. Untuk itu kami menyediakan Global Resource, yang terbentuk dikarenakan:

- Penambahan fix asset dalam perusahaan dengan adanya Human IT.
- Perusahaan tidak ingin repot akan Teknologi Informasi.
- Terbatasnya pengetahuan tentang Teknologi.
- Perusahaan yang fokus pada bidangnya.
- Ikut berperan pada dunia teknologi

2.6. IT Konsultan

Dalam menyikapi teknologi yang semakin maju dan mempertahankan suatu infrastruktur yang handal, perlu akan pengaturan system pada jaringan dimana proses-proses IT dapat berjalan dengan lancar seperti yang diharapkan. Untuk mencapai titik tersebut ARSENET siap memberikan segala solusi mengenai Teknologi Informasi dimana diantaranya menangani.

- Network Analysis
- Network Monitoring System
- Biling Server
- BTS build

Sejauh ini peneliti mengamati sistem kerja karyawan dalam perusahaan PT. AGS yang masih belum berjalan sesuai yang diharapkan oleh perusahaan dikarenakan masih kurangnya disiplin kerja di setiap organisasi atau divisi kerja serta kurangnya pengawasan dari pimpinan yang berakibat pada ketidak disiplinnya karyawan dalam melaksanakan setiap tugas atau beban kerja yang

diberikan sehingga sering kali terjadinya keterlambatan dalam melaksanakan dan menjalankan tugas pekerjaan yang diberikan di setiap divisi dan juga sering terjadinya miskom antar divisi dalam membangun kerjasama yang akibatnya Kerjasama antar divisi tidak berjalan dengan baik.

Selain hal diatas, absensi menjadi salah satu tolak ukur disiplin kasryan PT. AGS dimana masih banyak karyawan yang menyepelekan mengenai absensi dimana mereka sering absen sesuka hati dan akibatnya tidak disiplin dalam waktu kedatangan sebagaimana mestinya yang telah diatur oleh perusahaan. Dengan demikian beberapa hal yang telah disebutkan sangat berpengaruh dalam kinerja perusahaan untuk mencapai target yang telah ditentukan perusahaan, salah satu contohnya terjadi banyak komplain dari pelanggan karena kurangnya sikap disiplin waktu yang dinyatakan oleh keryawan terutama teknisi dalam mengatasi masalah jaringan pada pelanggan-pelanggan rumahan khususnya.