

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Objek Penelitian

#### 1.1.1. Profil Perusahaan

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pemegang saham mayoritas Telkom adalah pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode ‘‘TLKM’’ dan New York *stock exchange* (NYSE) dengan kode ‘‘TLK’’.

Pengabdian PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk berawal pada 23 Oktober 1856, tepat saat dioperasikannya layanan telekomunikasi pertama dalam bentuk pengiriman telegraf dari Batavia (Jakarta) ke *Buitenzorg* (Bogor). Selama itu Telkom telah mengalami berbagai transformasi. Transformasi terakhir yang dilakukan adalah transformasi dalam bisnis, infrastruktur, sistem, dan model operasi dan transformasi sumber daya manusia. Transformasi diluncurkan secara resmi kepada pihak eksternal bersamaan dengan New Corporate Identity Telkom pada tanggal 23 Oktober 2010, tepat pada hari ulang tahun Telkom ke-153, selain itu Telkom juga memiliki *tagline* baru yaitu *The World in Your Hand*.

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, Telkom *Group* mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriental*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom *Group* menjadi lebih *lean* (*ramping*) dan *agile* (*lincah*) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan customer experience yang berkualitas.

TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Saat ini lini bisnis yang dimiliki oleh Telkom sudah sangat berkembang pesat.

Adapun beberapa divisi yang tersedia di PT. Telkom antara lain:

1. Divisi Regional I, Sumatera
2. Divisi Regional II, Jakarta dan Sekitarnya
3. Divisi Regional III, Jawa Barat
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Yogyakarta
5. Divisi Regional V, Jawa Timur
6. Divisi Regional IV, Kalimantan
7. Divisi Regional VII, Kawasan Timur Indonesia (Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua)

Masing masing divisi dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak sebagai pusat investasi (Divisi Regional) dan pusat keuntungan (Divisi *Network*), serta divisi lainnya yang mempunyai keuntungan internal yang secara terpisah. Divisi – divisi pendukung terdiri oleh divisi pelatihan, divisi properti dan divisi sistem informasi, dan berdasarkan organisasi divisional ini, maka kantor pusat diubah menjadi pusat biaya.

### **1.1.2. Visi dan Misi**

Visi

Menjadi Digital *Telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

Misi

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis dan dapat di akses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

### 1.1.3. Logo dan Makna

Berikut merupakan logo dari perusahaan PT Telkom Indonesia.



***Gambar 1.1 Logo Telkom Indonesia***

*Sumber : Data Internal Perusahaan 2023*

Telkom Indonesia mempunyai filosofi korporasi “*Always The Best*”. Sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan, senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya menjadi yang terbaik.

Dengan keyakinan tersebut, Telkom Indonesia terus berupaya memberikan yang terbaik untuk teraihnya benefit terbaik bagi perusahaan, terealisasi pelayanan terbaik bagi seluruh pelanggan, dan memberikan kontribusi terbaik bagi kemajuan 5 Bangsa Indonesia. *Logotype* Telkom Indonesia terdiri dari 2 baris. Icon lingkaran asimetris sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan. Icon tangan sebagai representasi tagline “*the world in your hand*”. Berikut merupakan Filosofi warna dari Logo perusahaan Telkom.

- a) Merah : Mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan
- b) Putih : Mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- c) Hitam : Melambangkan kemauan yang keras
- d) Abu : Melambangkan Teknologi

### 1.1.4. Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi dari Telkom Witel Bandung *Divisi Business Service* yang merupakan tempat objek penelitian :



*Gambar 1.2 Struktur organisasi DBS Witel Bandung*  
Sumber : data internal perusahaan

### 1.1.5. Produk atau Layanan

Pijar Sekolah merupakan layanan ekosistem edukasi di Indonesia yang di kembangkan oleh PT Telkom Indonesia pijar sekolah juga merupakan suatu aplikasi digital atau platform pembelajaran berbasis digital yang terintegrasi untuk membantu sekolah dalam melakukan manajemen sistem informasi sekolah secara digital dan terintegrasi. Sekolah juga dapat melaksanakan pelatihan maupun ujian dengan performansi hasil pembelajaran yang dapat langsung di monitor bukan hanya guru, namun juga siswa dan orang tua dapat memonitoring anaknya. Hal tersebut membantu sekolah untuk menciptakan proses pembelajaran yang lebih kompeten, inovatif efektif dan efisien.

Adapun beberapa bagian yang terbagi dalam penggunaan aplikasi ini dapat di kategorikan untuk Siswa, Guru, Operator, Kepala Sekolah, Orang Tua dan Dinas berikut fitur yang dapat digunakan dalam aplikasi Pijar sebagai berikut :

#### 1. Siswa

Untuk fitur siswa ada konten belajar yang berisikan mengenai materi pembelajaran, video pembahasan materi lalu adapun lab digital. Lalu ada latihan soal yang di buat guru dan operator sekolah yang gunanya untuk

latihan para siswa, adapun juga fitur obrolan untuk diskusi siswa antar siswa dan para guru, ada juga hasil belajar yang mengindikasikan hasil nilai dari pembelajaran, ujian, latihan soal para siswa, dan terakhir ada fitur absensi online untuk para siswa.

## 2. Guru

Untuk fitur guru ada konten belajar yang fungsinya untuk upload materi pembelajaran untuk para siswa, lalu ada fitur tugas yang nantinya guru akan melakukan upload tugas-tugas yang harus dikerjakan para murid tersebut, dan terakhir ada UKP (Uji Kompetensi Siswa) yang berisikan berupa *Assesment*, dan evaluasi penilaian siswa..

## 3. Operator

Untuk operator sendiri bertugas untuk memonitoring aplikasi pijar ini, biasanya operator dalam aplikasi pijar adalah guru sekolah yang berkompentensi dan sudah melaksanakan pelatihan dari tim pijar sekolah. fitur untuk operator ini ada Data akademik yang berisikan tentang data-data guru, siswa, orang tua dan administrasi sekolah, dan ada fitur Uji Kompetensi Siswa untuk pengaturan penjadwalan dan pelaksanaan ujian.

## 4. Kepala Sekolah

Kepala Sekolah juga mendapatkan akses berupa hasil pembelajaran siswa berupa indeks per tahun sehingga sekolah dapat menganalisa secara otomatis yang dilakukan oleh pijar sekolah.

## 5. Orang Tua

Orang tua pun sebagai wali murid siswa dapat beberapa fitur akses seperti notifikasi, fitur obrolan, dan hasil belajar, dari beberapa fitur tersebut orang tua dapat memonitor nilai dan aktivitas anak dengan mudah dan meminta evaluasi dari para guru.

## 6. Dinas

Dalam fitur yang diberikan oleh pijar sekolah kepada dinas tentunya akan memudahkan dalam melakukan dashboard, monitoring dan *controlling* sekolah.

Karakteristik Produk Pijar Sekolah dalam membantu sekolah untuk memudahkan dalam sistem pembelajaran dan pengelolaan yang lebih baik dari sisi administrasi dan juga proses pembelajaran yaitu

1. Flexible, sekolah bias menggunakan untuk implementasi pembelajaran menggunakan kurikulum K-13 maupun Merdeka Belajar.
2. Integrated, ekosistem sekolah ( guru,operator,kepala sekolah,siswa, orang tua dan dinas pendidikan) menggunakan 1 layanan sama yang terintegrasi dengan Pijar sekolah.
3. Report Oriented, segala aktifitas yang penggunaan pijar sekolah berorientasi kepada output di setiap penggunaan fitur.



**Gambar 1.3 Logo Pijar Sekolah**

*Sumber : Website Pijar Sekolah*

## **1.2. Latar Belakang**

Teknologi informasi pada saat ini dapat mengakibatkan banyak perubahan pada setiap unsur kehidupan yang meliputi segala aspek di banyak bidang, salah satunya dalam dunia pendidikan. Perkembangan teknologi di dunia pendidikan banyak mengalami perubahan sehingga membantu proses pembelajaran dalam dunia pendidikan. Salah satu contohnya adalah internet, internet merupakan salah satu peranan penting dalam memajukan dunia pendidikan, salah satu implementasi internet dalam dunia pendidikan adalah penerapan metode aplikasi *e-learning*. Aplikasi *e-learning* bisa membantu proses belajar secara jarak jauh lalu bisa dipakai untuk mengelola kebutuhan para siswa dalam memahami pembelajaran di sekolah. Dalam pembelajaran model lama banyak ditemukan

keterbatasan waktu, tempat, jarak dan biaya, sehingga ditemukannya model pembelajaran secara daring untuk menyelesaikan dan mengatasi masalah-masalah tersebut.

Perkembangan Teknologi 4.0 menjadi tuntutan di berbagai bidang salah satunya di bidang pendidikan, kondisi ini menjadikan dunia pendidikan harus lebih memahami dan terbuka dengan adanya kemajuan era teknologi salah satunya adalah pemanfaatan penggunaan *e-learning* dalam sistem pembelajaran di dunia pendidikan khususnya di sekolah. Dengan menggunakan metode *e-learning* ini tentunya dapat memudahkan guru dan siswa dalam proses pembelajaran dengan hanya menggunakan perangkat elektronik seperti handphone, komputer, dan laptop, sistem pembelajaran yang di usung dalam *e-learning* ini adalah pembelajaran jarak jauh (PJJ) sehingga siswa hanya membutuhkan jaringan internet dalam penggunaan *e-learning* tersebut. Kebanyakan dalam fitur *e-learning* dapat di modifikasi sedemikian rupa sesuai dengan keinginan pihak sekolah mengenai fitur-fitur apa saja yang diperlukan untuk sekolah tersebut.

Dengan perkembangan teknologi di zaman saat ini memunculkan banyak macam metode pembelajaran *e-learning* yang semakin maju salah satunya dengan munculnya aplikasi Pijar Sekolah milik PT Telkom Indonesia yang merupakan salah satu media pembelajaran atau *e-learning* yang memiliki fitur yang sangat beragam dan tentunya sudah diluncurkan dengan kecanggihan dan formulasi terbaru sehingga memudahkan pengembangan pembelajaran di Indonesia.

Jumlah sekolah yang terdata dalam penggunaan Aplikasi Pijar Sekolah ini terbagi menjadi 13 sekolah Negeri dan 39 sekolah Swasta dengan total keseluruhan 52 sekolah yang ada di Jawa Barat telah menggunakan Aplikasi Pijar Sekolah. Meliputi Kota Bandung 29 Sekolah, daerah Kabupaten Sumedang 23 Sekolah.. PT Telkom Indonesia berkomitmen dalam membantu meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Hal tersebut dicapai melalui pengelolaan data sekolah yang baik secara digital. Dengan demikian, kualitas pembelajaran di sekolah dapat membantu meningkatkan kualitas SDM di Indonesia. Berdasarkan hasil data dari Perusahaan (Pijar Sekolah dan PT Telkom Indonesia, 2023)

Untuk mewujudkan hal tersebut, PT Telkom Indonesia menawarkan solusi digital yang dapat mempermudah sekolah, guru, murid, bahkan orang tua dalam pengelolaan maupun proses pembelajaran secara menyeluruh. Sekolah dapat dengan mudah

mengelola data secara digital, terintegrasi, dan aman. Guru dapat menyampaikan materi, soal, ujian, bahkan penilaian secara otomatis. Murid juga dapat mengakses materi, tugas, maupun ujian secara mudah kapanpun dan dimanapun. Orangtua juga dapat memantau akademik anak mereka selama di sekolah.

Terciptalah Pijar Sekolah, suatu aplikasi digital yang membantu mendorong modernisasi pengelolaan sekolah baik dari sisi administrasi maupun proses pembelajaran yang lebih efektif dan efisien.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini, terhadap project aplikasi Pijar Sekolah yang di ikuti oleh peneliti, maka rumusan masalah yang dapat diambil oleh peneliti yaitu :

1. Apakah Aplikasi Pijar Sekolah sudah mampu dalam membantu proses pembelajaran di SMK Kartika ?
2. Apakah pihak SMK Kartika sudah mendapatkan hasil kepuasan penggunaan dalam pembelajaran *E-learning* dalam Aplikasi Pijar Sekolah ?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui apakah Pijar Sekolah sudah mampu dalam membantu proses pembelajaran di SMK Kartika.
2. Untuk mengetahui apakah SMK Kartika sudah mendapatkan hasil kepuasan penggunaan dalam pembelajaran *E-learning* dalam Aplikasi Pijar Sekolah .

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini bagi berbagai pihak adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan bagi penulis, serta penulis dapat mengaplikasikan teori-teori yang dikemukakan, penulis juga dapat belajar menganalisa permasalahan disuatu perusahaan khususnya di pengembangan sistem pembelajaran menggunakan produk aplikasi pijar.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan untuk perusahaan terkait untuk mengetahui apa saja pengaruh kepuasan dari aplikasi pijar sekolah ini terhadap sekolah khususnya di SMK Kartika

Dan juga dapat menjadi acuan bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas layanan produk aplikasi pijar sekolah ini.

3. Bagi peneliti lain

Penelitian ini tentunya diharapkan menjadi referensi bagi pembaca yang ingin menganalisa masalah di perusahaan terkait penggunaan aplikasi pijar sekolah terhadap proses pembelajaran *e-learning*, selain itu juga bermanfaat sebagai acuan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian di perusahaan TELKOM WITEL Bandung khususnya di unit Divisi Business Service.

### **1.6. Batasan Masalah**

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian di lakukan pada bulan Januari – Mei 2023.
2. Objek dari penelitian ini adalah SMK Kartika.
3. Ruang lingkup penelitian ini hanya meliputi analisis kepuasan penggunaan produk pijar sekolah untuk pelaksanaan pembelajaran *E-learning* di SMK Kartika.
4. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

## **1.7. Sistematika Penulisan Laporan**

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab, diantaranya sebagai berikut :

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab I Pendahuluan merupakan gambaran umum dari objek penelitian, berupa latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II Tinjauan pustaka berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan di lakukan. Teori yang di bahas pada penelitian ini yaitu : Penelitian terdahulu, kerangka penelitian serta hipotesis penelitian.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III Metode Penelitian ini membahas mengenai pendekatan, metode dan Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah dalam penelitian.

### **4. BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab IV Hasil Penelitian ini berisi hasil penelitian yang diuraikan secara sistematis menggunakan metode yang telah ditetapkan, serta membahas kesesuaian antara teori dengan hasil penelitian untuk menjawab masalah yang ada dalam penelitian.

### **5. BAB V**

Bab V Kesimpulan dan saran ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan disertai rekomendasi dalam bentuk saran-saran yang relevan dari penulis terhadap perusahaan yang dijadikan sebagai objek penelitian.