BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Fenomena yang menjadi perhatian terbesar dari peran perusahaan dalam masyarakat dewasa ini telah ditingkatkan dengan adanya peningkatan kepekaan dan kepedulian terhadap lingkungan dan masalah etika. Masalah seperti perusakan lingkungan, perlakuan tidak layak terhadap karyawan, dan cacat produksi yang mengakibatkan ketidaknyamanan ataupun bahaya bagi konsumen adalah menjadi berita utama surat kabar. Hal ini merujuk untuk mengendalikan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan kinerja perusahaan secara efektif.

Peraturan pemerintah pada beberapa negara mengenai lingkungan hidup dan permasalahan sosial semakin tegas, juga standar dan hukum seringkali dibuat hingga melampaui batas kewenangan negara pembuat peraturan, misalnya peraturan yang dibuat oleh Uni Eropa. Beberapa investor dan perusahaam manajemen investasi telah mulai memperhatikan kebijakan pengembangan masyarakat dari sebagai investasi dan manifestasi perusahaan dalam membangaun sumber daya manusia yang beperan aktif dalam membangun kepentingan masyarakat di dalamnya dan sebuah praktek yang dikenal sebagai “Investasi bertanggung jawab sosial”.

Kepedulian kepada masyarakat sekitar/relasi komunitas dapat diartikan sangat luas, namun secara singkat dapat di mengerti sebagai peningkatan

partisipasi dan posisi organisasi di dalam sebuah komunitas melalui berbagai upaya kemaslahatan bersama bagi organisasi dan komunitas. Kegiatan perusahaan yang diberikan bagi masyarakat ini merupakan bentuk kepedulian dan tanggung jawab sosial, bukan hanya sekedar kegiatan amal, di mana kegiatan ini ditujukan untuk dapat memberikan keterampilan dan pengetahuan lebih mengenai dunia kerja dengan sungguh-sungguh memperhitungkan akibat terhadap seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) perusahaan. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk membuat keseimbangan antara kepentingan beragam pemangku kepentingan eksternal dengan kepentingan pemegang saham, yang merupakan salah satu pemangku kepentingan internal dengan tujuannya dalam memberikan pengetahuan bagi masyarakat yang memiliki kompetensi baik.

Kegiatan yang dilatari oleh suatu perusahaan seharunya memang ditujukan bukan hanya sebagai spekulasi perusahaan untuk memberikan tindakan-tindakan searah, tetapi juga adanya timbal balik bagi kedua belah pihak. Dalam hal ini tentunya perusahaan sebagai mediator dan masyarakat akademisi dalam mewujudkan suatu program pemberian kesempatan bagi beragam kepentingan. Lebih jauh lagi program perusahaan dapat dipergunakan untuk menarik perhatian para calon pelamar pekerjaan terutama sekali dengan adanya persaingan kerja di antara para lulusan pelatihan.

Akan terjadi peningkatan kemungkinan untuk ditanyakannya kebijakan perusahaan, terutama pada saat perusahaan merekruit tenaga kerja dari lulusan terbaik yang memiliki kesadaran sosial dan lingkungan. Dengan memiliki

suatu kebijakan komprehensif atas kinerja sosial dan lingkungan, perusahaan akan bisa menarik calon-calon pekerja yang memiliki nilai-nilai progresif yang tentunya dihasilkan dalam program yang disediakan oleh perusahaan tersebut. Kegiatan pelatihan tentunya menjadi senjata ampuh untuk dapat memberikan pengetahuan lebih bagi kepentingan perusahaan dan para peserta pelatihannya itu sendiri. Kegiatan ini juga dapat digunakan untuk membentuk suatu atmosfer kerja yang nyaman di antara para staf, terutama apabila mereka dapat dilibatkan dalam kegiatan-kegiatan.

Dunia kerja tentunya dapat dipastikan akan secara selektif menjaring calon tenaga kerja yang benar-benar profesional pada bidangnya, karena dengan persaingan global akan makin terbuka lebar kesempatan bagi tenaga kerja asing untuk memasuki/menguasai dunia kerja di Indonesia. Oleh karena itu salah satu tantangan utama bagi lulusan perguruan tinggi adalah mempersiapkan diri sebaik-baiknya sebelum memasuki dunia kerja. Pada kesempatan inilah program perusahaan seperti halnya pelatihan dapat memberikan kesempatan baik bagi para akademisi yang memiliki kompetensi baik agar dapat dikembangkan pada praktek pelatihan dalam dunia kerja.

Pada kenyataannya, pengalaman menjadi salah satu *point* penting yang selalu menjadi pertanyaan besar bagi perusahaan untuk melihat penguasaan calon pekerjanya. Pengalaman ini seperti biasanya banyak dijadikan sebagai suatu batasan penguasaan wilayah kerja sumber daya manusia yang biasanya dijadikan sebagai alat untuk melihat kemampuan para calon pekerja. Kepentingan akademik yang biasanya hanya memberikan batas teoritis dengan

sedikit ranak praktis tentunya memberikan suatu batasan bagi mahasiswa selaku akademisi yang siap untuk berada dalam dunia kerja kedepannya nanti.

Kesempatan yang kurang memadai mengenai penguasaan dunia kerja menjadi nilai minus yang banyak diemban bagi mahasiswa. Kurangnya pengalaman atau tidak adanya perbekalan bekerja menjadi alasan lama yang selalu menjadi ulasan utama yang diajukan perusahaan untuk melihat kemampuan mahasiswa. Setidaknya mahasiswa memang disiapkan untuk ada dalam wilayah kerja pada akhirnya sebagai suatu bentuk kelanjutan dari bidang akademik yang telah dilaluinya. Kurangnya kemampuan mahasiswa dalam memahami dunia kerja atau kurangnya pengetahuan mahasiswa dalam dunia kerja yang akan digelutinya, tentunya menjadi suatu bentuk kekurangan nyata yang dilihat perusahaan sebagai suatu bentuk ketidakmampuan.

Dalam hal ini perusahaan akan bekerja dua kali, dengan memberikan pengetahuan dasar bagi mahasiswa mengenai kinerja perusahaan dan selanjutnya melihat kempauan yang ada, tetapi terkadang saat ini kempuan teknis banyak dipertimbangkan sebagai alasan awal untuk dapat merekrut mahasiswa disamping nilai akademin yang memuaskan. Pada intinya pengalaman bekerja atau setidaknya kemampuan memahami wilayah kerja akan menjadi modal awak mahasiswa dalam memasuki dunia kerja.

Tidak hanya dipandang dalam kerangka sempit dunia kerja saja, pengalaman praktis mahasiswa dalam ranah pekerja setidaknya dapat membamntu mahasiswa dalam lebih memahami berbagai kesempatan yang dapat dikembangkan dari wilayah kerja yang telah ada. Tidak menutup

kemungkinan tentunya jika kemampuan mahasiswa mengenai dunia kerja telah ada dan dipupuk pada saat kegiatan akademiknya berlangsung akan lebih memudahkan mahasiswa dalam mencari pekerjaan yang layak dengan melihat kemapuannya. Hal ini dapat dikategorikan sebagai upaya untuk menekan kemungkinan *shock culture* mahasiswa karena alasan "ketidakmengetiannya" dalam dunia kerja.

Untuk itu, berbagai pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan menjadi media yang sangat membantu mahasiswa dan juga memiliki nilai ekonomis bagi perusahaan itu sendiri. Ada semacam simbiosis mutualisme, dimana mahasiswa dan perusahaan saling diuntungkan dalam dengan catatan-catatan tersendiri. Ada kesempatan yang diberikan yang diberikan oleh perusahaan dalam menambah wawasan dan kemampuan praktis bagi mahasiswa dan kesempatan yang baik bagi perusahaan untuk dapat merekrut mahasiswa yang kompeten bagi perusahaan menjadi suatu wacana yang menarik dalam penelitian ini. Hal ini pun kemudian dapat diartikan sebagai tanggung jawab perusahaan dalam meningkatkan aksesinbilitas perusahaan kepada masyarakat melalui mahasiswa dengan memberikan program dasar pengembangan sumber daya manusia yang pada akhirnya juga dituntut untuk dapat diaplikasikan bagi kepentingan khalayak banyak.

Salah satu bentuk program kerja PT. Telekomunikasi Indonesia dalam memberikan kepeduliannya untuk dapat mengupayakan pembentukan sumber daya manusia yang baik, diapresiasikan dalam bentuk pelatihan yang diimplementasikan dalam *Cooperative Academic Education Programe*

(COOP). Program ini di artikan sebagai sebuah program yang didasari atas pengadopsian nilai-nilai dunia kerja dalam atmosfer perusahaan tentunya. Hal ini dapat dilihat dari adanya program pelatihan dan pembekalan bagi mahasiswa dalam industri nyata, dan memberikan kesempatan baginya untuk dapat bergabung dalam keluarga besar PT. Telkom.

Program COOP ini diselenggarakan oleh PT. TELKOM sebagai sebuah upaya nyata untuk dapat menggali sumber daya baru yang memiliki nilai jual tinggi untuk dapat dikembangkan. Program yang berbentuk pelatihan dengan atmosfer dunia kerja nyata ini, diadakan dengan melibatkan para akademisi sebagai objek pelatohan sebagai peserta yang memang ditujukan untuk dapat menerapkan beragam ilmu akademisinya dalam dunia kerja. Pemahaman mengenai kegiatan COOP, dapat dilihat pada situs resmi PT. TELKOM, sebagai berikut:

> "Program *Cooperative Academic Education* (COOP) TELKOM Group adalah program belajar bekerja terpadu yang dilaksanakan PT. TELKOM bersama Anak Perusahaan (PT. Telkomsel dan PT. Infomedia) yang bekerja sama dengan Dunia Pendidikan guna mewujudkan suasana sinergis antara lembaga pendidikan, penelitian serta riset dan dunia Industri." [1]

Salah satu upaya peningkatan sumber daya manusia khususnya dalam pendidikan tinggi adalah melalui program COOP yang merupakan sarana penting bagi pengembangan diri dan kemampuan berwirausaha serta kemandirian bagi lulusannya. Program COOP merupakan suatu bentuk pendidikan yang memadukan peningkatan *soft skill* dan *hard skill*, proses

[1] http://www.telkom.co.id/telkom-peduli/co-op/12.05 WIB/ 15 Juni 2010

belajar akademik dengan pengalaman kerja yang terencana, terbimbing dan mendapat insentif. Program COOP memungkinkan mahasiswa memperoleh kemampuan yang praktis dengan dihadapkan pada penerapan dunia kerja di luar kampus. Melalui program COOP ini, PT. TELKOM mengupayakan untuk diperolehnya calon tenaga kerja yang mandiri, profesional, dan siap memasuki dunia kerja dengan kemampuan yang baik.

Patut dilihat bahwa program ini memberikan pelatihan yang nantinya akan menujukan adanya suatu “hasil” yang akan di dapatkan oleh perusahaan. PT. Telkom dapat melakukan rekruitmen secara selektif dengan melihat para anggota program COOP dari perguruan tinggi. Dari sini dapat dilihat bahwa Telkom memiliki kesempatan yang baik untuk melakukan selektifitas kinerja sumber daya manusia agar sesuai dengan harapan perusahaan.

Setidaknya Telkom dapat dengan jelas melihat kualitas sumber daya manusia yang ada dalam program COOP untuk kemudian dapat diakomodir dalam perusahaan. Artinya para peserta COOP yang dianggap masuk dalam kriteria PT. Telkom, dapat di lakukan rekruitmen untuk mendapatkannya sebagai SDM yang berkualitas setidaknya menurut kepentingan perusahaan. Berbagai struktural program COOP ini juka dilihat lebih jauh dapat dijadikan sebagai media untuk dapat melihat calon-calon pekerja di perusahaan yang dapat di bentuk untuk kepentingan perusahaan dalam artian yang positif.

Dari program COOP yang dilakukan PT. Telkom, peneliti dapat melihat adanya suatu kesempatan yang diberikan Telkom untuk dapat melihat secara menyeluruh mengenai kegiatan tersebut sebagai media *resourching* yang

secara lengkap dapat dilihat oleh perusahaan. Penelitian ini ingin melihat bagaimana program COOP ini dapat menjadi media dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas bagi perusahaan. Intinya penelitian ini ingin memperlihatkan secara holistik bahwa adanya simbiosis mutualisme yang diberikan dengan melihat adanya nilai keuntungan bagi perusahaan dan pekerjanya.

Kegiatan *Cooperative Academic Education Programe* (COOP) ini ditujukan dengan memberikan spesifikasi resmi berdasarkan kebijakan perusahaan sebagai penyelenggara. Spesifikasi yang ditujukan ini mengacu pada kegiatan teknis dan non teknis. Maksudnya bahwa kegiatan diselenggarakan untuk memberikan keterampilan dalam kepentingan yang berhubungan dengan teknologi perusahaan di bidang telekomunikasi dan manajerial perusahaan. Kegiatan ini lebih ditujukan untuk dapat memberikan pelatihan dalam bidang manajerial perusahaan dan sumber daya manusianya untuk dapat dikembangkan sebagai sebagai alat dalam menjaring calon pekerja yang memahami siatuasi kinerja dalam perusahaan.

Pengetian berbagai bidang ilmu dalam kajian program ini, ditujukan PT. TELKOM untuk melihat kepentingan perusahaan sebagai dasar dalam melihat kegiatan dan materi program kepada para pesertanya. Ini salah satu alasan mengapa bidang manajerial perusahaan menjadi salah satu perhatian penting dalam program COOP, kerena kegiatan yang termasuk sebagai bentuk pelatihan ini ditujukan dengan melihat kepentingan umum dalam membangun perusahaan secara fundamental. Artinya adalah kepentingan pembangunan

perusahaan melalui sumber daya manusia sebagai motor dalam menggerakan kegiatan perusahaan yang di dalamnya terdapat materi mengenai bidang kehumasan.

Mengenai keuntungan dari program ini dapat dilihat di situs resmi PT. Telkom menjelaskan, bahwa "Ada pun keuntungan dari program ini bagi Mahasiswa diantaranya adalah tercatat pada daftar alumni COOP Telkom Group yang akan dimanfaatkan sebagai *data base* rekrutment calon karyawan. Disamping itu, mahasiswa juga akan mendapatkan honorarium dan sertifikat COOP." [2]

Program COOP diperuntukan bagi Mahasiswa Program S1 minimal telah menempuh Semester VII atau telah menyelesaikan minimal 110 SKS dari total SKS pada jurusan: Teknik Elektro, Teknik Tel, Tek. Informatika, Tek. Industri, Manajemen, Akuntansi, Hukum, Ilmu Komunikasi dan Psikologi. Bersedia magang secara full time di Unit-unit Bisnis Telkom dan Group serta UMKM Binaan, untuk masa 3-4 bulan. Selain itu Mahasiswa tersebut mempunyai prestasi akademik yang tinggi serta prestasi ekstra kurikuler lainnya, mempunyai kemampuan berbahasa Inggris. Adapun batas usia maksimal adalah 25 tahun saat seleksi serta berbadan sehat dan berkelakuan baik.

Penelitian ini dilakukan di PT. TELKOM, Tbk Kota Bandung yang bnertempat di jalan japati No. 1 Bandung. Berbagai kegiatan pelatihan dan pemagangan ini pun dilakukan di kantor divisi regional lainnya di tanah air

[2] http://www.telkom.co.id/telkom-peduli/co-op/ 12.05 WIB/ 15 Juni 2010

untuk dapat melihat potensi-potensi yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Dengan pengertian ini, menjelaskan bahwa kemungkinan setiap mahasiswa yang memiliki potensi dan pengajuan diri untuk dapat bergabung dengan program COOP dapat terbuka lebar.

Dari program yang dilakukan oleh PT. TELKOM, Tbk. itu sendiri, tentunya akan mengacu pada beragam bentuk pelatihan bagi para peserta COOP yang dalam hal ini diperuntukan bagi mahasiswa aktif. Mahasiswa sebagai objek utama yang dituju TELKOM sebagai peserta program COOP di upayakan untuk dapat diberikan berbagai bentuk pembekalan yang tentunya akan memberikan beragam pengetahuan dan menambah keahlian peserta. Sehingga tidak berlebihan jika program ini kemudian disebut peneliti sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi para pesertanya.

Beragam bentuk pemberian materi pelatihan dan pemagangan dalam COOP memberikan beragam ilmu dan keterampilan lebih bagi pesertanya, sebagaimana juga komitmen TELKOM dengan penyelenggaraan program ini. Seperti yang dikutip dalam situs resmi PT. TELKOM, bahwa “Mahasiswa akan mendapatkan pelatihan dalam bentuk materi dan praktek melalui pelatih yang memiliki kredibilitas baik yang dimiliki oleh perusahaan. Mahasiswa juga akan mendapatkan beragam ilmu dari praktisi yang memang memiliki kemampuan dan pengalaman di bidangnya.” [3]

Dari kutipan di atas dijelaskan bahwa mahasiswa mendapatkan beragam bentuk pelatihan dengan menggunakan beragam perangkat perusahaan untuk

[3] http://www.telkom.co.id/telkom-peduli/co-op/12.05 WIB/ 15 Juni 2010

dapat memberikan ilmu, wawasan dunia kerja dan keterampilan dengan adanya pengalaman dunia kerja yang diberikan. Dengan melihat alasan di atas, maka peneliti tertarik untuk dapat merumuskan masalah penelitian, yaitu: "Bagaimana Peranan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) Kota Bandung Sebagai Sarana Pembentukan Sumber Daya Manusia Berkualitas Bagi Pesertanya?"

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kegiatan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya?
2. Bagaimana pesan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya?
3. Bagaimana media yang digunakan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya?
4. Bagaimana peranan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mendeskripsikan peranan peranan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kegiatan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya.
2. Untuk mengetahui pesan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya.
3. Untuk mengetahui media yang digunakan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya.
4. Untuk mengetahui peranan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi bahan pengembangan ilmiah bagi praktek ilmu komunikasi dalam perusahaan sebagai alat yang dapat dijadikan media dalam program pelatihan sehingga dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya guna menyelenggarakan pelatihan yang efektif dari segi implementasi ilmu komunikasi dan dampaknya bagi semua bagian yang terlibat dalam pelatihan tersebut.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Kegunaan penelitian ini bagi penulis yakni, memberikan pengetahuan mengenai peran serta peusahaan dalam memberikan dukungan sosial dengan menyelenggarakan berbagai bentuk pemagangan atau pun pelatihan bagi masyarakat khususnya akademisi untuk dapat meningkatkan kualitasnya. Dalam prakteknya, komunikasi dipergunakan untuk dapat membangun sumber daya manusia melalui teori-teori yang didasarkan pada adanya penerapan ilmu komunikasi di dalamnya.

2. Kegunaan penelitian ini bagi Program Studi Ilmu Komunikasi maupun Universitas Komputer Indonesia yakni, diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber alternatif literatur bagi penelitian sejenis lainnya, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan dan penerapan ilmu komunikasi khususnya dalam membangun sumber daya manusia melaui praktek-praktek komunikasinya tersebut.
3. Kegunaan penelitian ini bagi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kota Bandung yakni, diharapkan dapat memberikan informasi yang konkret tentang bagaimana peranan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) berjalan pada prakteknya dan memberikan masukan agar program ini dapat berjalan sesuai dengan harapan perusahaan dan sebagai media evaluasi bagi perusahaan dalam menilai keberhasilan program *Cooperative Academic Education Program* (COOP).
4. Kegunaan penelitian ini bagi peserta dan calon peserta program COOP, yakni diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran aktif TELKOM melalui program pelatihan dan pemagangan yang bertujuan untuk dapat meningkatkan keterampilan pesertanya. Keterampilan yang di dapat ini tentunya akan meningkatkan pengetahuan dan kualitas peserta melalui dunia kerja yang akan di hadapi pada masa yang akan datang

1.5 Kerangka Pemikiran

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) sebagai perusahaan jasa telekomunikasi besar di Indonesia berusaha untuk memberikan bentuk pengabdian kepada masyarakat melalui program pelatihan yang diberikan dalam *Cooperative Academic Education Program* (COOP) yang diperuntukan bagi akademisi yang dalam hal ini mahasiswa dari seluruh Indonesia melalui kantor divisi regional masing-masing wilayah.

Program yang diberikan dalam kegiatan COOP ini berupa pelatihan dan pemagangan yang diperuntukan bagi mahasiswa aktif. Pengertian Pelatihan dikemukakan oleh Flippo yang kemudian dikutip oleh Moekijat bahwa, “Pelatihan itu merupakan suatu tindakan untuk merupakan suatu tindakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seorang pegawai yang melaksanakan suatu pekerjan tertentu.” (Moekijat, 1993: 1).

Kegiatan pelatihan ini merupakan pengembangan sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia pada dasarnya merupakan partner dari alam yang berada di luar diri mereka dan sekaligus merupakan dari “kultur”, yakni hasil perubahan yang menyeluruh yang disebabkan oleh olah manusia itu sendiri. Hubungan inilah yang perlu dimengerti untuk dapat memahami dan menghayati pengertian sumber daya tersebut. Sebagian besar sumber daya manusia merupakan hasil akal budinya disertai pengetahuan serta pengalaman yang dikumpulkan dengan sabar melalui jerih payah dan perjuangan berat.

Pesan menjadi inti dalam penelitian karena dari *point* pesan ini dapat dilihat bagaimana program ini ditujukan dan diberikan. Pesan yang diberikan

merupakan bagian dari sekenario perusahaan untuk dapat membentuk program tersebut sedemikian rupa untuk dapat diterapkan. Pesan yang ada bukan hanya mewakili tujuan dari program tetapi juga lebih jauh memahami bagaimana PT.Telkom menjalankan programnya dan pencapaian yang diharapkan dari program COOP yang dilakukan. Dalam penyampaian pesan tersebut, tentunya program COOP yang diberikan akan membutuhkan media uintuk dapat mengaplikasikan pesan yang perusahaan agar sampai kepada para objek program COOP.

Pesan adalah “Suatu komponen dalam proses komunikasi berupa panduan dan pikiran dan perasaan seseorang dengan menggunakan bahasa atau lambang-lambang lainnya disampaikan kepada orang lain.” (Effendy, 1989: 224).

> “Pesan dimaksudkan untuk mempengaruhi orang lain. Agar pesan disampaikan mudah dimengerti dan dapat mendorong prilaku komunikan, harus ditunjang dengan kejelasan pesan dan kelengkapan pesan. Menurut Brigley, pesan yang diorganisasikan dengan baik akan lebih mudah dimengerti dari pada pesan yang tidak tersusun dengan baik.” (Rakhmat, 1999: 295).

Hasil akhir yang ingin di capai dalam penelitian ini tentunya mengarah pada adanya penilaian mengenai pengingkatan kualitas kerja sumber daya manusia yang ditujukan dalam program COOP. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Mangkunegara yang menjelaskan, bahwa “Kualitas kerja adalah hasil kerja secara kuantitatif dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2001: 67).

Umumnya suatu latihan berupaya menyiapkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang pada saat itu dihadapi. Untuk itu Mangkunegara dalam bukunya "*Manajemen sumber daya manusia dan perusahaan"* merumuskan komponen-komponen yang harus dimiliki dalam pelatihan, yaitu :

1. Tujuan dan sasaran pelatihan dan pengembangan harus jelas dan dapat diukur.
2. Para pelatih harus memiliki kualifikasi yang memadam.
3. Materi pelatihan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai.
4. Metode pelatihan harus sesuai dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta.
5. Peserta pelatihan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan. (Mangkunegara, 2001: 44)

Penelitian ini ditujukan untuk dapat melihat peranan program COOP dalam sebagai media yang digunakan dalam membangun sumber daya manusia yang disiapkan dengan serangkaian bentuk pelatihan di dalamnya yang diharapkan dapat meningkatkan kualitaspesertanya. Hal ini tidak lain untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk merasakan dunia kerja dalam nilai awal. Program ini pun dapat dijadikan sebagai media rekruitmen sebagai efek lanjutan dari konsep pemagangan yang diberikan PT. TELKOM melalui program COOP.

Dengan melihat berbagai aspek program COOP yang diuraikan sebelumnya, peneliti memberikan asumsi awal bahwa kegiatan COOP ini memiliki kapasitas yang mumpuni untuk dijadikan sebagai alat untuk menyaring pegawai kompeten bagi perusahaan. Jadi konsep pembangunan dan pengembangan sumber daya manusia diaplikasikan dalam program ini.

Hasibuan menerangkan mengenai sumber daya manusia dalam aspek manajemen sumber daya manusia dalam bukunya, bahwa “Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.” (Hasibuan, 2005: 244).

Perlu digarisbawahi bahwa kerangka pemikiran dalam pendekatan kualitatif tidak di batasi dengan adanya suatu rangkaian model komunikasi yang cenderung mengikat dalam struktur baku. Kebebasan peneliti untuk dapat menentukan jalannya penelitian dengan berdasarkan pada teori saja telah cukup membangun alur penelitian kualitatif dengan sistem yang tidak terbebani. Bahkan teori saja tidak cukup untuk dapat memberikan batasan bagi peneliti untuk dapat menjalankan penelitian dengan keluar dari jalur yang seharusnya. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan Jalauddin Rakhmat yang menjelaskan, bahwa:

> “Peneliti terjun langsung kelapangan tanpa di bebani oleh model bahkan teori sekalipun sehingga persfektifnya tidak tersaring. Ia bebas mengamati objeknya, menjelajah, dan menentukan wawasan-wawasan baru sepanjang jalan. Peneliti terus menerus mengalami reformulasi dan redireksi ketika informasi-informasi baru ditemukan. Hipotesis tidak dating sebelum penelitian. Hipotesis-hipotesis baru muncul dalam penelitian.” (Rakhmat, 2000: 26).

Penjelasan pada kutipan diatas menjelaskan bahwa penelitian kualitatif ini diperbolehkan untuk dibebaskan dari adanya pemilihan model komunikasi semata. Karena lebih penting dari hal tersebut, yakni hipotesis yang akan berkembang pada saat penelitian sedang berlangsung. Untuk itu peneliti tidak

menggunakan model komunikasi tertentu dalam penelitian ini karena berbagai teori yang digunakan telah dirasa cukup untuk menuntun peneliti kedalam penelitian lebih lanjut.

1.6 Pertanyaan Penelitian

A. Kegiatan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya:

1. Apa tujuan utama diselenggarakannya program COOP ini?
2. Dimana kegiatan COOP ini dilaksanakan?
3. Siapakah sasaran dari kegiatan COOP ini?
4. Apa saja kegiatan yang dilakukan dalam program COOP ini?

B. Pesan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya:

1. Bagaimana kejelasan pesan dalam program COOP ini?
2. Apakah jenis pesan yang disampaikan dalam program COOP ini?
3. Bagaimana cara penyampaian pesan pada program COOP ini?
4. Bagaimana bentuk penyampaian pesan pada program COOP ini?

C. Media *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya:

1. Media apa saja yang digunakan pada program COOP?
2. Bagaimana media tersebut digunakan?

D. Peranan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) Kota Bandung sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya?

1. Bagaimana perusahaan menilai jalannya program COOP ini?
2. Bagaimana peserta menilai program COOP ini?
3. Apa saja yang menjadi perhatian TELKOm dalam program COOP ini?
4. Apakah harapan peserta dalam program COOP ini?
5. Apakah program COOP ini telah dinilai berhasil oleh perusahaan?
6. Apakah kegiatan ini dirasa memberikan imu dan tambahan wawasan bagi peserta?
7. Apakah yang harus diperaiki perusahaan untuk program COOP selanjutnya?

1.7 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode ini digunakan oleh peniliti karena dengan digunakannya metode penelitian ini, peneliti dapat menggambarkan penelitian mengenai peranan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Divisi Regional Jawa Barat (Bandung) sebagai sarana pembentukan sumber daya manusia berkualitas bagi pesertanya secara mendetail dengan melihat keseluruhan cakupan permasalahan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didalamnya menggunakan kerangka pemikiran yang berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian untuk lebih memperkuat hasil penelitian. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini tidak digunakan untuk menguji teori-teori yang ada tetapi dijadikan sebagai panduan agar peneliti dapat lebih terarah dan fokus dalam pembahasan penelitian. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Dalam hal ini tidak mengisolasikan secara terbatas individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi mengarahkannya sebagai suatu kesatuan yang utuh. Hal ini merupakan kunci pokok dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif

Bogdan dan Taylor (1975: 5) sebagaimana dikutip oleh Lexy J. Moleong dalam buku "*Metodologi Penelitian Kualitatif*" mengatakan bahwa, "Metodologi kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati." (Moleong, 2006: 3).

Catherine Marshal (1995) sebagaimana dikutip oleh Jonathan Sarwono dalam bukunya yang berjudul "*Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*" menyatakan bahwa, "Kualitatif riset didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia." (Sarwono, 2004: 193).

Dalam definisi di atas menunjukan beberapa kunci dalam melakukan penelitian (riset) kualitatif, yaitu: proses, pemahaman, kompleksitas, interaksi, dan manusia. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Jonathan Sarwono bahwa, "Proses dalam melakukan penelitian merupakan penekanan dalam riset kualitatif oleh karena itu dalam melaksanakan penelitian, peneliti lebih terfokus pada proses dari pada hasil akhir." (Sarwono, 2004: 193)

Bentuk penuturan yang adalam dalam metode deskriptif ini, memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat lebih memahami mengenai berbagai hal yang secara langsung memiliki keterkaitan dengan peranan program COOP bagi perusahaan dengan melihat fenomena dalam situasi yang sebenarnya. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Djalaluddin Rakhmat, bahwa:

> "Metode deskriptif, yaitu dengan cara mempelajari masalah-masalah dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan fenomena secara sistematis, fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat." (Rakhmat, 2000: 22)

Digunakannya metode deskriptif ini pada dasarnya ditujukan untuk dapat memberikan keleluasaan bagi peneliti dalam mengemati objek penelitian secarqa signifikan. Hal yang perlu digaris bawahi dalam penelitian ini bahwa peneliti tidak membentuk sebuah kerangkan yang dapat

mengganggu suasana alamiah di lapangan. Peneliti diberikan kesempatan untuk melihat dan mengamai untuk selanjutnya mengabarkan penelitian sebagai sebuah hasil yang distrukturkan sebagai sebuah wacana yang ada dalam peristiwa.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya "*Metode Penelitian Komunikasi*" yang mengungkapkan, bahwa:

> "Cara lain metode deskriptif ialah titik berat pada observasi dan suasana alamiah (*naturalistis setting*). Peneliti bertindak sebagai pengamat. Ia hanya membuka kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku obsercasi. Dengan suasana alamiah dimaksudkan bahwa peneliti terjun langsung ke lapangan. Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variable." (Rakhmat, 2000: 25).

Kutipan diatas telah cukup menjelaskan alasan peneliti menggunakan metode penelitian ini. Hal ini juga dimaksudkan peneliti untuk dapat memberikan penilaian peranan yang ada dalam kegiatan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas bagi perusahaan, sebagai sebuah usaha untuk mengabarkan fenomenanya secara tersistematis.

Pada dasarnya metode deskriptif ada sebagai upaya dalam menjelaskan objek penelitian yang ada sebagai suatu permasalahan yang dapat dibahas secara umum kemudian merumuskannya ke dalam cakupan yang lebih sempit lagi dengan pemaparan yang sinergis. Metode deskriptif ini memungkinkan peneliti untuk dapat mengetahui berbagai informasi yang ada dilapangan yang memungkinkan ditemukannya pengertian lain yang di dapatkan di lapangan. Hal ini didapat dari adanya berbagai informasi yang didapat dan dikemas dalam penelitian ini bersifat tutorial sehingga peneliti menjalankan

penelitiannya dengan memberikan kabar dari kacamata banyak pihak yang kemudian dikalkulasikan dalam penglihatan peneliti.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang salah satunya ialah wawancara. Menurut Subana yang dikutip oleh Riduwan, mengatakan bahwa:

> "Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu: pewawancara, responden, pedoman wawancara, dan situasi wawancara." (Riduwan, 2005: 29).

2. Studi Pustaka

Studi pustaka digunakan sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, karena penting untuk peneliti memperoleh data dari buku serta karya ilmiah yang berhungan dengan penelitian ini untuk melengkapi data yang telah ada atau sebagai bahan perbandingan. Dalam studi pustaka, peneliti menggunakan berbagai buku dan karya ilmiah yang telah ada untuk mencari perkembangan baru mengenai penelitian ini.

Studi pustaka memungkinkan peneliti untuk mengetahui berbagai penelitian yang telah ada sebagai bahan penyelaras dari data dilapangan yang telah diperoleh. Studi pustaka yang dilakukan berupa mengumpulkan buku, jurnal, karya ilmiah, dan lain-lain yang berhubungan penelitian.

3. Internet *Searching*

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat ini menjadikannya sebagai alternatif untuk dapat memperoleh berbagai ilmu dan referensi mengenai penelitian ini. Internet sebagai salah satu produk teknologi saat ini, keberadaannya sangat membantu dalam memberikan beragam informasi yang sejalan dengan penelitian. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti menyertakan pencarian data dalam berbagai situs dalam internet sebagai teknik pengumpulan data.

Penggunaan internet sebagai salah satu sumber dalam teknik pengumpulan data dikarenakan dalam internet terdapat banyak informasi yang berkaitan dengan penelitian komunikasi interaksional yang terjadi dalam kelompok komunikasi virtual. Beragam informasi ini tentunya sangat berguna bagi penelitian, serta dilengkapi sengan beragam literatur. Aksesibilitas yang fleksibel dan aplikasi yang mudah juga menjadi *point* penting untuk menjadikan pencarian data dalam intenet sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini.

4. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi ini digunakan untuk dapat mengumpulkan berbagai data-data dokumentasi, baik iru dari perusahaan atau pun yang peneliti dapatkan di lapangan. Studi dokumenyasi ini dirasa perlu dilakukan untuk dapat melihat nilai keabsahan penelitian dengan memberikan perbandingan dengan adanya dokumentasi nyata di lapangan sehingga penelitian dapat disertai dengan bukti otentik.

1.9 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian perlu diadakannya tahapan-tahapan penelitian yang memungkinkan peneliti untuk tetap berada dijalurnya dengan menerapkan langkah-langkah penelitian. Tahapan-tahapan penelitian ini berguna dalam proses sistematika penelitian yang akan memberikan gambaran mengenai proses penelitian dan digunakan sebagai teknik analisa data yang terdiri dari:

1. **Penyeleksian data**

   Penyeleksian data yakni memilah data yang didapatkan untuk dijadikan sebagai bahan laporan penelitian. Hal ini dilakukan agar data yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan penelitian dan dianggap relevan untuk dijadikan sebagai hasil laporan penelitian. Data yang diperoleh kemungkinan tidak sejalan dengan tujuan penelitian sebelumnya, oleh karena itu penyeleksian data yang dianggap layak sangat dibutuhkan. Penyeleksian data ini juga berfungsi sebagai cara untuk dapat memfokuskan pembahasan penelitian dengan penilaian tertentu yang dianggap menunjang.

2. **Klasifikasi data**

   Klasifikasi data yakni mengkategorikan data yang diperoleh berdasarkan bagian-bagian penelitian yang ditetapkan. Klasifikasi data ini dilakukan untuk memberikan batasan dan berusaha untuk menyusun laporannya secara tersistematis menurut klasifikasinya. Klasifikasi ini juga membantu penulis dalam memberikan penjelasan secara detail.

3. Merumuskan hasil penelitian

Semua data yang diperoleh kemudian dirumuskan menurut pengklasifikasian data yang telah ditentukan. Rumusan hasil penelitian ini memaparkan beragam hasil yang didapat dilapangan dan berusaha untuk menjelaskannya dalam bentuk laporan yang terarah dan tersistematis.

4. Menganalisa hasil penelitian

Tahap akhir adalah menganalisa hasil penelitian yang diperoleh dan berusaha membandingkannya dengan berbagai teori atau penelitian sejenis lainnya dengan data yang diperoleh secara nyata dilapangan. Menganalisa hasil penelitian dilakukan untuk dapat memperoleh jawaban atas penelitian yang dilakukan dan berusaha untuk membuahkan suatu kerangka pikir.

1.10 Subjek dan Informan Penelitian

1.10.1 Subjek

Subjek ini berasal dari populasi penelitian yang merupakan bagian penting dalam penelitian, karena dengan adanya subjek ini berarti peneliti dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan pada kumpulan subjek tersebut. Populasi menjadi sebuah identitas tempat atau pun kelompok yang menjadi objek penelitian dan berusaha untuk menjelaskan bagian-bagian yang terkandung di dalamnya ke dalam bentuk laporan penelitian.

Subjek ini merupakan objek penelitian secara keseluruhan mengenai tempat dimana penelitian dilakukan dan ditujukan kepada

siapa penelitian ini dilakukan. Populasi berkenaan dengan kependudukan, masyarakat, penduduk, khalayak umum, kumpulan orang dalam suatu tempat secara berkelompok dan segala hal yang berkenaan dengan sifat kuantitatif dalam jumlah dan data.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bailey (1994: 83) yang dikutip oleh Bambang Prasetyo dan Lina miftahul Jannah menjelaskan mengenai populasi penelitian yang dalam penelitian kualitatif ini disebut subjek penelitian, bahwa "Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti." (Prasetyo dan Jannah, 2005: 119).

Salah satu hal yang menarik dalam penelitian ialah bahwa peneliti dapat menduga sifat-sifat suatu kumpulan objek penelitian hanya dengan mempelajari dan mengamati sebagian dari kumpulan itu. Hal ini memang memberikan sifat generalisasi tetapi itulah esensi yang didapatkan dalam populasi penelitian. subjek penelitian dapat berupa orang, umpi, organisasi, kelompok, lembaga, buku, kata-kata, surat kabar dan lain-lain.

Jadi subjek dalam penelitian ini adalah seluruh bagian dalam *Cooperative Academic Education Program* (COOP) PT. TELKOM Divisi Regional Jawa Barat (Bandung) yang terlibat secara langsung dalam kegiatan ini termasuk di dalamnya para peserta pelatihan.

1.10.2 Informan

Dengan didapatkannya subjek penelitian, maka selanjutnya penelitian memerlukan keterwakilan subjek melalui sampel informan untuk dapat diwakilkan oleh beberapa informan yang dipilih oleh peneliti. Informan peneltian ini dipilih dalam kelompok subjek dengan pengertian bahwa informan ini dapat mewakili subjek dalam. Hal ini dilakukan untuk melihat kedalaman penelitian dari sudut pandang keterwakilan dari keterangan informan. Hal ini dibenarkan dalam penelitian, sehingga pemilihan informan juga dilakukan peneliti untuk dapat melihat berbagai informasi penelitian dari informan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bailey (1994: 83) yang dikutip oleh Bambang Prasetyo dan Lina miftahul Jannah yang mengatakan bahwa, “Sampel merupakan bagian dari subjek yang ingin diteliti. Oleh Karena itu, sampel harus dilihat sebagai suatu pendugaan terhadap subjek dan bukan subjek itu sendiri.” (Prasetyo dan Jannah, 2005: 119).

Jelas bahwa informan merupakan bagian kecil dari subjek penelitian yang diambil untuk mewakili subjek secara keseluruhan. informan ini diharapkan dapat mewakili berbagai aspek yang ada dalam subjek penelitian secara luas. Dengan ketersedian sampel yang ada, maka dibutuhkan suatu teknik penarikan sampel atau disebut rencana sampling atau rancangan sampling (*sampling design*). Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan rancangan sampling

nonprobabilitas dengan teknik ***purposive sampling.***

Teknik penarikan *purposive sampling* dipilih karena teknik ini memilih informan dengan berbagai penilaian tertentu menurut kebutuhan peneliti sehingga dianggap layak untuk dijadikan sebagai sumber informasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Jalaluddin Rakhmat bahwa, "Sampling purposif, yaitu memilih orang-orang tertentu karena dianggap — berdasarkan penilaian tertentu." (Rakhmat, 2000: 81).

Dengan ini peneliti memiliki kewenangan untuk menentukan informan yang menurut peneliti masuk ke dalam kriteria yang tepat untuk dapat melihat peranan *Cooperative Academic Education Program* (COOP) PT. TELKOM di divisi regional Jawa Barat (Bandung). Peneliti menggunakan dua orang informan sebagai narasumber yang kemudian akan terlibat langsung dalam perolehan informasi dengan peneliti mengenai keberadaannya dalam posisinya sebagai bagian dari structural dari PT. TELKOM dan mahasiswa peserta COOP yang akan melihat penelitian dari sudut pandangnya sebagai peserta program pelatihan dan pemagangan ini.

Informan yang yang dipilih ini tentunya berdasarkan pertimbangan tertentu, yakni penentuan informan dari bagian COOP PT.TELKOM untuk dapat melihat program ini dari sudut pandang perusahaan dan penerapannya. Sedangkan informan dari mahasiswa peserta pelatihan ditujukan peneliti untuk dapat melihat program kerja

COOP tersebut diterapkan pada peserta program COOP. Untuk melihat informan yang dimaksudkan, maka peneliti menerangkannya dalam tabel informan berikut ini:

Tabel 1.1
Informan Penelitian

No	Nama Informan	Posisi
1.	**Drs. Budi Santosa**	***Officer* I** ***Job Management***
2.	**Tine A. Wulandari, S.Ikom**	**Peserta COOP, bagian Divisi Kesekretariatan Bidang *Public Relation***

Sumber: Data peneliti, 2010

1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.11.1 Lokasi

Penelitian ini berlangsung di kantor pusat PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kota Bandung. Jl. Japati No.1 Bandung.

Telepon : (022) 4521406

Website : www.telkom.co.id

1.11.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara bertahap dimulai dari bulan Februari 2010 sampai dengan Juli 2010. Tahapan penelitian kemudian diuraikan ke dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	• **Persiapan**																								
	Pengajuan judul				■	■	■	■																	
	Acc judul								■																
	Pengajuan persetujuan pembimbing									■															
	Bimbingan									■	■	■	■												
2.	• **Pelaksanaan**																								
	Bimbingan BAB I														■	■	■	■	■	■					
	Bimbingan BAB II																■	■	■	■					
	Bimbingan BAB III																■	■	■	■	■				
	Bimbingan BAB IV																			■	■	■	■		
	Bimbingan BAB V																						■		
3.	• **Penelitian Lapangan**																								
	Proses wawancara																					■			
	Pengolahan data																					■	■		
4.	• **Penyelesaian Laporan**																								
	Penyusunan seluruh draft skripsi																				■				
5.	• **Sidang kelulusan**																							■	■

Sumber: Peneliti, Maret 2010

1.12 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Pemikiran, Pertanyaan Penelitian, Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, Populasi dan Sampel, Lokasi dan Waktu Penelitian, serta Sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan Tinjauan Tentang Komunikasi, Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi, Tinjauan Tentang Peranan, Tinjauan Tentang Sumber Daya Manusia, Tinjauan Tentang Kualitas.

BAB III OBJEK PENELITIAN

Berisikan tentang Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Visi dan misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, *Job Description* PT. Telekomunikasi Indonesia, Sarana dan Prasarana di PT. Telekomunikasi Indonesia.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan tentang deskripsi informan, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti mengenai masalah yang telah selesai diteliti.