BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Praktek

Dewasa ini dimana zaman terus berubah di segala bidang dan manusia hidup semakin mobile, orang semakin sadar akan pentingnya menjalin hubungan antara individu maupun kelompok, sehingga sekarang ini telekomunikasi menjadi sangat individu maupun kelompok, sehingga sekarang ini telekomunikasi menjadi sangat vital bagi manusia, hal inilah yang menyebabkan lading bisnis ini pun semakin terbuka lebar. Negara Indonesia tidak kalah dengan Negara berkembang dan Negara maju lainnya, dimana bisnis telekomunikasi ini mengalami perkembangan yang pesat.

Sejak diberlakukannya Undang-undang No.36/1999 mengenai telekomunikasi dan regulasi pemerintah tahun 2002 yang mengijinkan operator lain selain incumbent ikut bermain dalam industry ini, sejak saat itulah industry telekomunikasi Indonesia masuk pada sebuah kondisi liberalisasi telekomunikasi. Semakin banyak inovasi, kreativitas yang tergali, serta adu strategi baik di bidang SDM, SDA, marketing, operasi, maupun keuangan menyebabkan semakin ketatnya persaingan diantara para pelaku industry ini, baik incumbent maupun operator baru berlomba-lomba untuk menarik perhatian konsumen dan meraih pangsa pasar yang lebih besar.

PT Telkom Tbk sebagai incumbent dan pemain besar dalam industri ini tentu memiliki strategi-strategi untuk mempertahankan dirinya agar tetap survive dalam iklim persaingan bisnis yang semakin runcing. Diantara banyak hal yang harus diperhatikan, salah satu yang menjadi titik berat perhatian adalah kinerja karyawan, dimana karyawan adalah bagian yang menggerakan perusahaan selain SDA, modal, dan skill. Perhatian tentu saja tidak hanya terpusat pada kemampuan individu setiap karyawan, dalam konteks organisasi besar sepeti PT. Telkom, kelompok kerja atau tim yang benar-benar efektif untuk untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan merupakan isu yang krusial bagi perusahaan.

Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dengan membangun sebuah tim antara lain: tebuka lebar kesempatan untuk memunculkan ide baru, meningkatkan kreativitas anggota tim, meningkatkan fleksibelitas, serta meningkatkan keahlian dalam memecahkan masalah. Sebuah tim kerja yang bergerak secara sinergis dipercaya mampu meningkatkan

aura positif untuk mencapai tujuan perusahaan melalui upaya yang terkoordinasi. Pemanfaatan tim kerja yang baik dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan untuk meningkatkan output yang lebih besar tanpa adanya peningkatkan input.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, bagian administration support Kancatel Purwakarta dikepalai oleh seorang Asisten Junior Manajer (AJM) Administration upport antara lain:

- Memastikan tersedianya rencana kegiatan operasional administrasi support di lingkup Kancatel, meliputi: logistic, fasilitas administrasi perkantoran, pencairan piutang / C3MR.
- Memastikan terbangunnya citra perusahaan yang positif, melalui dukungan kegiatan community development untuk lingkup pembinaan di area Kancatel.
- Memastikan supervise atas kegiatan-kegiatan operasional lingkup administrasi support telah dijalankan dengan efektif.
- Memastikan kegiatan-kegiatan operasional administrasi support dilakukan dengan tepat waktu dan dukungan data yang akurat/ lengkap,
- Menetapkan kegiatan operasional / instruksi kerja unit.
- Menetapkan calon mitra binaan untuk program kemitraan.
- Merekomendasikanprogram bina lingkungan yang selaras dengan sasaran citra perusahaan di are Kancatel.
- Menetapkan jadwal review / tinjauan manajemen unit kerja.
- Menetapkan SKI staf unit kerja.
- Menetapkan jadwal konseling kinerja.
- Menetapkan usulan NKI & menetapkan kebutuhan pelatihan staf unit kerja.

Menurut ruky (Mangkunegara, 2006:19) *"Manajemen Kinerja adalah suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.* Dari definisi tersebut, dapat kita ketahui bahwa kunci sukses dalam sebuah manajerial kinerja adalah bagaimana pimpinan harus mampu mengorganisir dan mengerahkan segala keahlian yang dimiliki oleh bawahannya, hal ini bertujuan agar goal-goal perusahaan dapat dicapai dengan tepat sasaran.

Kontrubusi secara utuh dan menyeluruh dari para anggota organisasi sangat diperlukan agar suasana kerja menjadi kondusif dan tidak muncul perasaan kurang adil dari para bawahan kepada atasannya maupun antara anggota yang memiliki posisi sejajar. Kesuksesan yang dicapai oleh sebuah tim bukan merupakan buah kerja masing-masing individu, namun

kesuksesan tim yang sebenarnya adalah bagaimana antara anggota tim mampu berkomunikasi secara terbuka dan jujur serta mampu menghadapi perbedaan-perbedaan dan konflik-konflik yang muncul di dalamnya.

Dalam implentasinya, pembagian tugas dan tanggung jawab dari poin-poin diatas belum tentu secara merata terdistribusi kepada enam orang anggota dibawah AJM Adminitration Support. Ketidakmerataan ini dapat membawa implikasi adanya bias dalam penilaian kerja anggota serta kurangnya motivasi beberapa anggota tim karena tidak mendapatkan porsi kerja yang yang sesuai dengan kapabilitasnya. Menilai pentingnya suatu keefektifan tim kerja, diangkatlah sebuah laporan magang mengenai " Evaluasi Manajemen Kinerja Unit Administration Support Kancatel Purwakarta.

1.2. Rumusan masalah

1. Bagaimana evaluasi manajemen kinerja pada unit administration support?
2. Bagaimana faktor-faktor yang menjadi penentu evaluasi?

1.3. Tujuan Kerja Praktek

1. Mengetahui dan mengevaluasi manajemen kinerja unit administration support.
2. Mengetahui factor-faktor yang menjadi penentu evaluasi.

1.4. Lokasi Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kegiatan magang pada Kancatel Purwakarta dibagian Administration Support yang bertempat di Jln. Singawinata No. 106 Purwakarta. Kegiatan sehari-harinya berlangsung diruang sekretariat Kancatel Purwakarta membantu bagian administrasi untuk menjalankan tugas hariannya.

1.5. Ruang lingkup permasalahan

Adapun ruang lingkup permasalahan dari laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Data-data yang dipergunakan dalam laporan ini adalah data yang didapatkan dari bagian administration support selama dan setelah selesai mengikuti kegiatan magang.
2. Batasan dari laporan kerja praktek ini adalah dengan menitikberatkan pada pengevaluasian manajemen kinerja yang tercipta pada kancatel purwakarta.

1.6. Waktu Kerja Praktek

Pelaksanaan kegiatan Kerja Praktek Kancatel Purwakarta dilakukan setiap hari kerja selama 30 hari terhitung sejak tanggal 19 Juli sampai dengan 20 Agustus 2010.

Waktu pelaksanaan Kerja Praktek adalah sebagai berikut:

Hari Senin – Kamis	:	08.00 – 17.00 WIB
Hari Jumat	:	07.00 – 17.00 WIB
Jam Istirahat Hari Senin – Jumat	:	12.00 – 13.00 WIB
Hari Sabtu – Minggu	:	Libur

1.7. Kegiatan Kerja Praktek

HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	19 Juli	Membuat absen harian
		Membuat jadwal kerja praktek
		Membuat surat perjanjian kerja praktek
		Belajar entry data
Selasa	20 Juli	Pendatanganan absen kerja
		Membuat tabel kas flexi kompas
		Entry data
		Membuat tabel kas kancatel purwakarta 2010
		Memasukkan data pesawat flexi kompas

Rabu	21 Juli	Posting laporan kas kecil
		Mengisi talkshow di radio dengan tema “Purwakarta menuju kota broadbrand”
Kamis	22 Juli	Call pelanggan untuk memasarkan speedy
		Entry data
		Membuat label nama-nama berkas
Jumat	23 Juli	Mengikuti bimbingan rohani
		Mengagendakan surat masuk
Senin	26 Juli	Sosialisasi internet ke sekolah SMA 1 Purwakarta
		Call pelanggan untuk memasarkan speedy
Selasa	27 Juli	Melihat-lihat ruang MDF (Main distribution Frame)
		Mendapat bimbingan mengenai jaringan
		Membuka portal telkom dari internet kantor
		Entry data
Rabu	28 Juli	Mengagendakan surat-surat masuk
		Membuat catatan untuk surat masuk
		Sosialisasi internet ke sekolah SMAN 1 Campaka
Kamis	29 Juli	Mendata pesawat flexi kompas yang masuk stock
		Mendata keuangan kas kecil 2010
		Mengagendakan surat masuk
Jumat	30 Juli	Mengikuti bimbingan rohani
		Membuat kliping berita kancatel purwakarta
Senin	2 Agustus	Sosialisasi internet ke sekolah SMAN 1 Purwakarta
		Call pelanggan untuk memasarkan speedy
Selasa	3 Agustus	Mengisi talkshow di radio dengan tema “Purwakarta menuju kota broadbrand”
		Call pelanggan untuk memasarkan speedy
		Mendata pesawat flexi kompas yang masuk stock
Rabu	4 Agustus	Sosialisasi internet ke sekolah SMAN 3 Purwakarta
		Posting laporan kas kecil
kamis	5 Agustus	Memasukkan data pesawat flexi kompas
		Mendata pesawat flexi kompas yang masuk stock
		Mengisi talkshow di radio dengan tema “Purwakarta menuju kota broadbrand”
Jumat	6 Agustus	Mengikuti bimbingan rohani
		Membuka portal telkom dari internet kantor
Senin	9 Agustus	Call pelanggan untuk memasarkan speedy
		Mengisi talkshow di radio dengan tema “Purwakarta menuju kota broadbrand”
		Mendata pesawat flexi kompas yang masuk stock
Selasa	10 Agustus	Membuka portal telkom dari internet kantor
		Call pelanggan untuk memasarkan speedy
		Mendata pesawat flexi kompas yang masuk stock
Rabu	11 Agustus	Sosialisasi internet ke sekolah SMAN 1 Jatilihur Call pelanggan untuk memasarkan speedy
Kamis	12 Agustus	Mengikuti bimbingan rohani
		Mendata pesawat flexi kompas yang masuk stock
		Mengagendakan surat-surat masuk

Jumat	13 Agustus	Mengikuti bimbingan rohani
		Mendata pesawat flexi kompas yang masuk stock
Senin	16 Agustus	Sosialisasi internet ke sekolah SMAN 1 Bungur Sari
		Call pelanggan untuk memasarkan speedy
		Mencari data di portal telkom
Selasa	17 Agustus	Libur Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia
Rabu	18 Agustus	Mengisi talkshow di radio dengan tema “Purwakarta menuju kota broadbrand”
		Mencari data di portal telkom
		Call pelanggan untuk memasarkan speedy
Kamis	19 Agustus	Mendata pesawat flexi kompas yang masuk stock
		Mencari data di portal telkom
Jumat	20 Agustus	Mengikuti bimbingan rohani
		Mencari data di portal telkom
		Penandatanganan surat keterangan selesai kerja praktek