BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Learning Center merupakan Unit Bisnis Pendukung Telkom yang menjadi motor transformasi dan pengembangan kompetensi Human Capital Telkom. Seiring dengan perubahan zaman yang mengalami berbagai pergeseran dalam berbagai aspek, Telkom terus melangkah menembus berbagai tantangan bisnis. Mengantisipasi berbagai perubahan, Telkom melakukan transformasi bisnis secara fundamental yang diikuti dengan diperkenalkannya corporate identity baru untuk menyambut era baru Telkom sebagai satu-satunya perusahaan T.I.M.E (Telecomunication Information Media Edutainment).

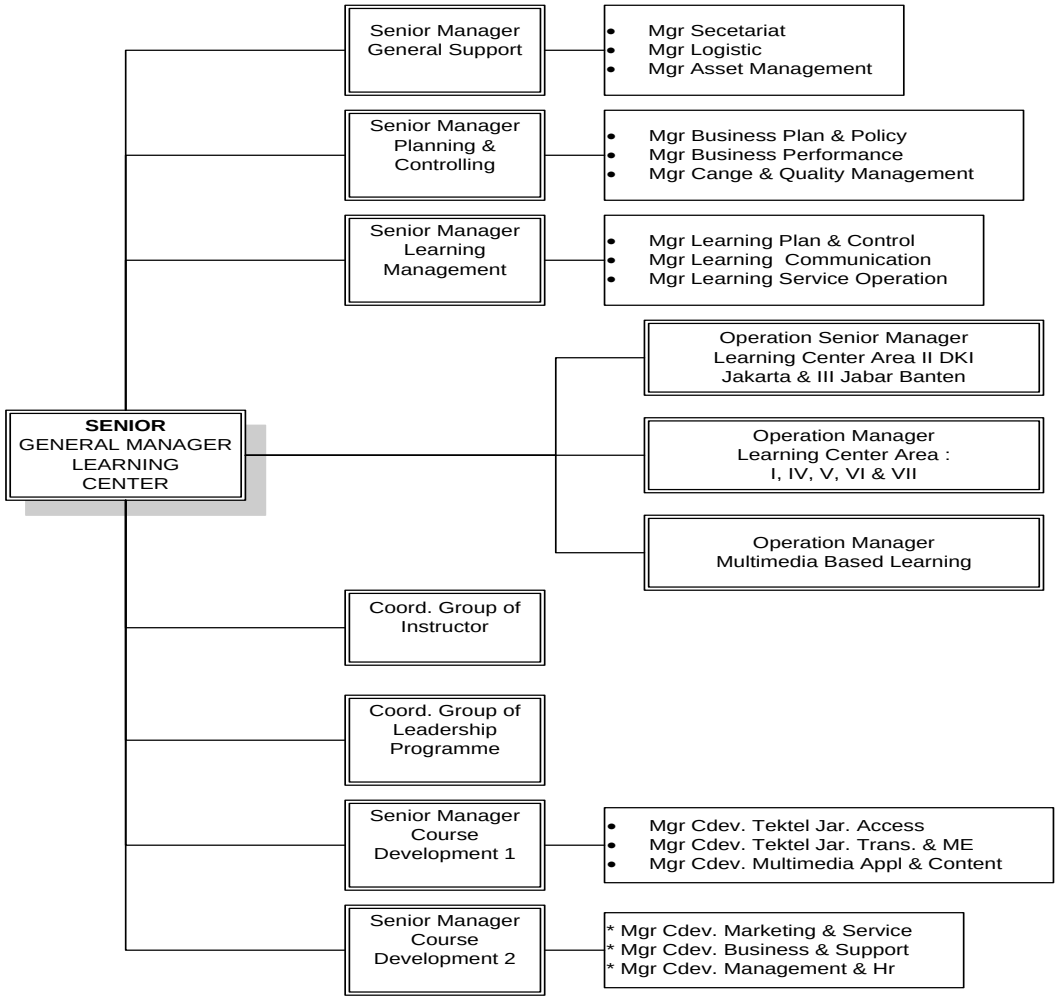
Learning Center merupakan Divisi pendukung PT.TELKOM yang dibentuk berdasarkan keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Nomor: KD.09/PS150/COP-B0030000/2008 ditetapkan sebagai pada tanggal 25 Januari 2008 tentang Organisasi Pusat Pembelajaran Learning Center (LC).

Learning Center yang berkampus didaerah Bandung Utara terletak di Provinsi Jawa Barat, tepatnya Jalan Gegerkalong Hilir No.47 Bandung dengan areal kurang lebih 84.770 m2, Garis Lintang 6.52' 18.02” S; Garis Bujur 107.35' 21.31” T serta berada ketinggian 791 meter diatas permukaan laut, merupakan daerah yang sejuk dan nyaman untuk proses belajar mengajar. Dengan dukungan

sarana yang memadai seperti kelas reguler, kelas executive, laboratorium, perpustakaan dengan koleksi sekitar 25.000 buku. Juga ditunjang dengan sarana dan prasarana seperti asrama yang setara dengan hotel bintang satu (Widyaloka-2), poliklinik, tempat ibadah, sarana olahraga outdoor dan indoor, kafetaria siswa, fasilitas parkir kendaraan roda empat yang dapat menampung sekitar 200 uit serta dukungan karyawan Learning Center sebanyak 276 orang menjadikan Learning Center tempat yang ideal untuk pengembangan sumber daya manusia TELKOM Group.

Untuk mengakomodir pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan didaerah, Learning Center mempunyai 7 area pelatihan yang tersebar di kota-kota besar seperti Medan, Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Makasar dan Balikpapan, sehingga lebih memungkinkan menambah sinergi untuk pengembangan kompetensi sumber daya manusia bagi TELKOM Group. Selain itu Learning Center senantiasa menggali setiap potensi dengan pemberdayaan semua sumber daya yang dimiliki, sebagai wujud komitmen jajaran Learning Center dalam mendukung keberhasilan perusahaan sesuai dengan visi perusahaan To Become a Leading InfoComm Player in The Region dan strategi perusahaan dalam mencapai dan menjagasustainable growth, upaya pemengan persaingan yang dikondisikan melalui pendekatan Customer Centric.

3.2. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Telkom Learning Center Area III

3.3. Manajemen Learning Center

Learning Center dipimpin oleh seorang Senior General Manager (SGM) dan bertanggung jawab secara langsung kepada Direktur Human Capital dan General Affair (DIR.HCGA). Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh beberapa Operation Senior Manager LC Area (OSM LC Area) dan Operation Manager LC Area diseluruh area penyelenggaraan pelatihan.

SGM Learning Center dalam menyelenggarakan pelatihan Reguler dibantu oleh tenaga Instruktur yang berpengalaman serta mempunyai kapabilitas dibidangnya dan dikoordinir oleh seorang Coordinator Group of Instructor (GOI) sedangkan dalam menyelenggarakan program Leadership atau Ekesekutif dibantu para Widyaiswara dan Instruktor Senior yang berpengalaman dalam memimpin staff Telkom dilapangan dan Grup ini dipimpin oleh seorang Coordinator Group of Leadership Program (GOLP).

Agar sasaran pelatihan sesuia dengan objectivenya dan dapat terasa dampaknya bagi pembentukan SDM TELKOM Group yang handal dan dapat mencapai Visi dan Misinya, maka materi pelatihan dikembangkan sedemikian rupa oleh orang-orang yang handal dibidangnya. Pengembangan materi ini dibagi menjadi dua bidang besar yaitu Non Teknik dan Teknik yang masing-masing dipimpin oleh seorang Senior Manager Course Development.

Penyelenggaraan pelatihan tidak luput dari sasaran mutu pelatihan sehingga untuk menjaga hal itu maka tidak hanya Materi dan Instruktur yang berkualitas, maka untuk itu menjadi tanggung jawab OSM/OM Learning Center.

Zulfa (SM. Course Development-2), Tonda Priyanto (SGM. Learning Center), dan (SM.Planning & Controling), Nurul Hermina (Coordinator Group Of Instructors), Mohammad Yamin (OM Learning Center Area-1 Sumatra), Ir Sri Praptini Rahayu (SM Course Development-1), Puji Hartono (OM Learning Center Area-V jatim), Arief Setijobudi MM (OM Learning Center Area- VII KTI), Tengku Hedi Safinah (Coordinator Group Of Leadership), Roetomo (OSM Learning Center Area-III Jabar & Banten), Atang Rachmat (SM Learning

management), Aunur Rofiq (OM Multimedia Based Learning), Bambang Samudra (OM Learning Center Area – VI Kalimantan), Asep Akhmad Hadiat G (OSM Learning Center Area – II DKI Jakarta) , Joko Mulyono (OM Learning Center Area – IV Jateng & DIY), Yana Dahyana (SM General Support)

3.4. Deskripsi Kerja

1. Senior General Manager (SGM)

a. Tanggung jawab SGM yaitu:

Bertanggung jawab atas pendayagunaan sumberdaya learning center dalam rangka efektifitas dukungan pengembangan SDM perusahaan melalui aktivitas learning kepada unit pengelola SDM perusahaan.

b. Tugas – tugas SGM:

1. Menetapkan service level agreement dengan HRC
2. Menetapkan pengaturan pelaksanaan aktivitas LC dalam rangka pengembangan SDM.
3. Menetapkan rencana pemenuhan kebutuhan tahunan LC
4. Menetapkan program pendayagunaan seluruh sember daya LC untuk mendukung terselenggaranya aktivitas learning.

2. Senior Manager Planing dan Controling (SM.P&C)

A. Tanggung jawab SM.P&C:

bertanggung jawab atas tersedianya perencanaan yang berkualitas dan terkendalinya efektifitas penyelenggaraan dan produktivitas operasional unit -unit di LC

B. Tugas – tugas SM.P&C:

1. Menganalisis lingkungan usaha dan kapabilitas internal.
2. Merumuskan unit bussiness plan, rencanakerja menejerial dan anggaran.
3. Merumuskan pola dan kebijakan operasional LC
4. Mengelola kinerja unit LC

3. Senior Manager Learning Management (SMLM)

A. Tanggung jawab SM.LM:

Bertanggung jawab atas rencana dan pengendalian program learning, standar penyelenggaraan learning, serta evaluasi efektifitas program learning.

B. Tugas – tugas SM.LM

1. Mendukung human resource center dalam mengidentifikasi dan merumuskan kebutuhan learning atau pengembangan SDM perusahaan
2. Merumuskan dan menyediakan rencana atau program learning (metodologi, jenis dan level stream competency, target peserta, jadual kemasan program, alokasi resources dll).
3. Mengendalikan dan melakukan evaluasi implementasi rencana atau program learning.
4. Merumuskan kebijakan pengelolaan dan rencana program pengembangan learning account manager (LAM) termasuk evaluasi atau monitoring kinerja dan kompetensi LAM

4. Senior Manager Course Development – 1 (SM.CDev-1)

A. Tanggung jawab SM.CDev-1:

Bertanggung jawab atas ketersediaan kurikulum, silabus, dan materi learning yang

diperlukan dalam bidang teknologi

B. Tugas – tugas SM.CDev-1:

1. Mengembangkan metodologi learning (klasikal, CBT, e-learning, in field trining, simulation, outbond, focus group discussion, dll) bidang teknologi
2. Menyusun dan menyediakan kurikulum, silabus, sumber materi dan materi learning bidang teknologi, termasuk evaluasi kualitas serta kelengkapan atau updating dan kursil dan materi learning dalam sistem informasi manajemen/catabase yang dipergunakan di learning center.
3. Menyusun tools uji kompetensi bidang teknologi
4. Menyediakan dan mengelola labolatorium serta tools pembelajaran lainnya

5. Senior Manager Course Development-2 (SM.CDev-2)

A. Tanggung jawab SM.CDev-2:

Bertanggung jawab atas ketersediaan kurikulum, silabus dan materi learning yang diperlukan dalam bidang non teknologi

B. Tugas-tugas SM.CDev-2:

1. Mengembangkan metodologi learning (klasikal, CBT, e-learning, in field trining, simulation, outbond, focus group discussion, dll) bidang non teknologi.
2. Menyusun dan menyediakan kurikulum, silabus, sumber materi dan materi learning bidang non teknologi, termasuk evaluasi kualitas serta kelengkapan atau updating dan kursil dan materi learning dalam sistem informasi manajemen/catabase yang dipergunakan di learning center.
3. Menyusun tools uji kompetensi bidang non teknologi.

4. Menyediakan dan mengelola labolatorium serta tools pembelajaran lainnya.

6. Coordinator Group of Instructure (Coord. GI)

A. Tanggung jawab Coord. GI:

Bertanggung jawab atas tersedianya widyaiswara (sebutan bagi instruktur yang karena kapabilitas dan kompetensiny berada pada band atau level posisi 1 (Satu) instuktur learning bidang teknologi maupun non teknologi ((dari internal dan eksternal LC).

B. Tugas-tugas Coord. GI

1. Menyediakan serta mendayagunakan widyaiswara dan instruktur, termasuk menyediakan instruktur eksternal.
2. Mengembangkan widyaiswara dan instruktur.
3. Melakukan evaluasi kinerja serta kualitas widyaiswara dan instruktur, termasuk untuk instruktur eksternal.
4. Mengkoordinasikan sertifikasi widyaiswara dan instruktur.

7. Coordinator Group of Leadership Program (Coord. GLP)

A. Tanggung jawab Coord. GLP:

Bertanggung jawab atas ketersediaan kurikulum, silabus dan materi learning leadership, terselenggaranya learning leadership program serta tersedianya widyaiswara dan instruktur learning dibidang leadership baik dari internal maupun learning center.

B. Tugas-tugas Coord. GLP:

1. Mengembangkan metodologi learning bidang leadership.
2. Menyusun dan menyediakan kurikulum, silabus, sumber materi dan materi learning leadership baik internal maupun dengan mitra berkualitas, termasuk seleksi dan evaluasi kinerja mitra.
3. Merencanakan dan menyediakan penyelenggaraan learning leadership.
4. Menyelenggarakan serta melakukan evaluasi kegiatan leaning leadership.

8.Senior Manager General Support

A. Tanggung jawab SM.GS:

bertanggung jawab atas efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan kegiatan dukungan manajemen, yang mencakup pengelolaan logistic, managemen aset dan sekretariat.

B. Tugas – tugas SM.GS

1. Melakukan pengelolaan kesekretariatan
2. Melakukan pengelolaan logistik
3. Melakukan pengelolaan asset – asset sarana pendukung kegiatan learning.

9. Operation manager multimedia-based learning (OM.MBL)

A. Tanggung jawab OM.MBL:

Bertanggung jawab atas terselenggaranya learning yang dilaksanakan dengan metode berbasis multimedia.

B. Tugas – tugas OM.MBL adalah:

1. Merencanakan dan menyediakan delivery learning berbasis multimedia
2. Menyelenggarakan dan memonitoring learning berbasis multimedia.
3. Merencanakan dan mengembangkan materi serta system pembelajaran e-

learning, termasuk pembuatan media penujang materi.

4. Melakukan analisis kebutuhan, perencanaan dan pengembangan Learning Management System (LSM).

10. Operation Senior Manager / Operation Manager Learning Center Area (OSM./OM.LC Area)

A. Tanggung jawab OSM./OM.LC Area:

Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan learning sesuai dengan program learning yang telah ditetapkan oleh senior manajer learning management.

B. Tugas – tugas OSM./OM.LC Area:

1. Mendukung human resouce center/human resource area dalam proses identifikasi kebutuhan learning
2. Merencanakan dan melakukan persiapan penyelenggaraan learning
3. Menyelenggarakan kegiatan learning
4. Terlibat aktif dalam mendukung proses evaluasi hasil program learning

3.5. Visi dan Misi Perusahaan

3.5.1. Visi

To become a Leading Infocomm Player in The Region

3.5.2. Misi

To Provide One Stop InfoComm Service With Excellent Quality and Competitive Price dan Managing Business Through Best Practices, Competitive Advantage and Synegry

3.6. Kegiatan Instruktur

Penyiapan materi pelatihan dilakukan secara komprehensi untuk menjamin akurasi dan kesesuaian kebutuhan pengembangan kompetensi dan pelatihan yang di selenggarakan .

Beberapa tahapan penting yang dilakukan dalam penyiapan suatu pelatihan meliputi:

1. Company Competency Identification, merupakan profil kompetensi Perusahaan yang disesuaikan dengan strategi bisnis Perusahaan .Strategi bisnis Perusahaan ini dituangkan dalam bentuk coorporate Annual Messege (CAM).
2. Training Need Analysis , merupakan formulasi kebutuhan pelatihan yang didasari oleh profil kompetensi perusahaan, strategi pengembangan SDM yang telah ditetapkan oleh Direktorat HCGA , dan kebutuhan -kebutuhan pelatihan dari seluruh unit Bisnis di TELKOMGroup.
3. Curriculum & Syllabus development, adalah kegiatan perencanaan dan desain suatu pelatihan sesuai hasil tahap training need analysis. Kurikulum dan silabus menjelaskan gambaran menyeluruh dari suatu pelatihan yang diawali dengan pendefinisian training objective hingga penjelasan metode pelatihan dan desain materi pelatihanya..
4. Training Material Development, merupakan tahap penyusunan materi pelatihan susau dengan curycullum & Syllabus Development.Prosesnya melibatkan pakar baik internal TELKOMGroup maupun dari berbagai institusi untuk menjamin tersedanya materi pelatihan yang berkualitas.
5. Training Delivery, merupakan tahap pelaksanaan pelatihan yang

diselelnggarakan berasarkan perencanaan dan desain pelatihan sebagaimana dijelaskan dalam kurikulum dan silabus pelatihan

6. Training Evaluation, merupakan tahap evaluasi pelaksanaan pelatihan sebagai umpan balik terhadap beberapa komponen penting pelatihan , termasuk desain pelatihan , materi pelatihan , kapabilitas instruktur , metode pelatihan ,dan fasilitas pendukung. Selanjutnya hasil umpan balik akan dianalisa dan menjadi perbaikan dalam kurikulum dan silabus, materi, serta proses training delivery

3.7. Pengembangan Infrastruktur

Program Pengembangan Infrastruktur 2010

1. Profil Kualifikasi Infrastruktur
    1. Sertifikasi infrastruktur berdasarkan jumlah jam mengajar
    2. Pengembangan infrastruktur berdasarkan jumlah jam pengembangan materi
    3. Kinerja instruktur berdasarkan performansi individu
    4. Evaluasi performansi instruktur terkait dengan kebutuhan dan kepuasaan pengguna
2. Hard Competence
    1. Sertifikasi sesuai dengan jam mengajar
    2. Rencana pengembangan
    3. TOT/Micro Teaching
    4. Magang/magang operasional

5. Pelatihan eksternal
6. Pendidikan bahasa inggris (TOEFL), komunikasi bisnis)
7. Bertukar pengetahuan dan belajar mandriri
8. Studi banding dengan universitas-universitas terbaik
9. Keanggotaan komunitas bisnis (MarkPlus, Frontier, Financial, Advocacy, IEEE, komunitas infrastruktur)
10. Keanggotaan perpustakaan On-Line (Harvard, Emerald, IEEE, SCIP)

3. Soft Competence
    1. Pengembangan kualitas personal
    2. Menjaga dan mengembangkan kode etik dan code of conduct instruktur