BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom), Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi. PT Telkom menyediakan sarana dan jasa layanan Telekomunikasi dan Informasi kepada masyarakat luas sampai kepelosok daerah di seluruh Indonesia. PT Telkom menyediakan layanan *InfoComm*, telepon tidak bergerak kabel (*fixed wireline*) dan telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan.

PT. Telkom menyediakan sarana dan jasa layanan Telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat luas sampai kepelosok daerah di seluruh Indonesia. Sejarah PT. Telkom di Indonesia pertama kali berawal dari sebuah badan usaha swasta penyediaan layanan pos dan telegrap yang didirikan kolonial Belanda pada tahun 1882. Pada tahun 1905 pemerintah kolonial Belanda mendirikan perusahaan Telekomunikasi sebanyak tiga puluh delapan perusahaan. Kemudian Pada tahun 1906 pemerintah Hindia Belanda membentuk suatu jawatan Pos, Telegrap dan Telepon (*Post, Telegraph en Telephone Dienst/ PTT*).

Pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965 pemerintah memisahkannya menjadi perusahan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Pada tahun 1974 Perusahaan Negara Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) yang menyelenggarakan jasa Telekomunikasi Nasional dan Internasional.

Pada tahun 1980 Indonesia mendirikan suatu badan usaha untuk jasa Telekomunikasi Internasional yang bernama PT. Indonesian *Satelite Corporation*

(INDOSAT) yang terpisah dari PERUMTEL. Pada tahun 1989 pemerintah Indonesia mengeluarkan UU No.3/ 1989 mengenai Telekomunikasi, yang isinya tentang peran swasta dalam penyelenggaraan Telekomunikasi. Pada tahun 1991 PERUMTEL berubah bentuk menjadi perusahaan perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No.25/ 1991 sampai sekarang.

Tahun 2001 PT. Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT INDOSAT sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara PT. Telkom dan INDOSAT. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

1.1.1 Visi dan Misi

1.1.1.1 Visi

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *Infocom* berpengaruh di kawasan Asia Tenggara, yang kemudian akan berlanjut ke kawasan Asia dan Asia-Pasifik. berikut visi dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk;

"*To become a leading Telecommunication, Information, Media &Edutainment (TIME) Player in the Region".*

1.1.1.2 Misi

1. *"To Provide TIME Services with Excellent Quality & Competitive Price".*
2. *"To be the Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation".*

Untuk mewujudkan visi PT. Telekomunikasi Indonesi, Tbk diperlukan misi perusahaan, sebagai berikut:

1. Untuk Menyediakan Layanan Telekomunikasi, Informasi Media dan *Edutainment* dengan kualitas yang sangat baik dan harga Kompetitif.
2. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

1.1.2 Logo dan Arti Logo

1.1.2.1 Logo

Logo diartikan sebagai identitas suatu korporasi atau perusahaan agar dapat dengan mudah dikenal oleh para *stakeholders.* Setiap bentuk gambar dan tulisan dalam suatu logo korporasi yang dimiliki oleh setiap perusahaan atau instansi memiliki arti atau makna. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1

Logo PT Telekomunikasi Tbk



Sumber: www.telkom.co.id (2012)

1.1.2.2 Arti Logo

Adapun Arti dari simbol-simbol logo tersebut yaitu:

1. Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru Telkom yaitu T.I.M.E (*Telecommunication, Information, Media* dan *Edutainment*).
2. Tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar.
3. Jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat.
4. Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru.
5. Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.

Adapun warna-warna yang digunakan adalah :

1. *Expert Blue* pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi.
2. *Vital Yellow* pada telapak tangan mencerminkan suatu yang atraktif, hangat, dan dinamis.
3. *Infinite sky blue* pada teks Indonesia dan lingkaran bawah mencerminkan inovasi dan peluang yang tak berhingga untuk masa depan.

1.2 Sejarah Divisi

Learning Center merupakan unit bisnis pendukung Telkom yang menjadi motor transformasi dan pengembangan kompetensi *Human Capital* Telkom. Seiring dengan perubahan jaman yang mengalami berbagai pergeseran dalam berbagai aspek, Telkom terus melangkah menembus berbagai tantangan bisnis.

Mengantisipasi berbagai perubahan, Telkom melakukan transformasi bisnis secara fundamental yang telah diikuti dengan diperkenalkannya *corporate identity* baru untuk menyambut era baru Telkom sebagai satu-satunya perusahaan T.I.M.E (*Telecommunication-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-B0000/2008 ditetapkan pada tanggal 25 Januari 2008 tentang Organisasi Pusat Pembelajaran *Learning Center*.

Learning Center yang berkampus di daerah Bandung Utara terletak di Provinsi Jawa Barat, tepatnya jalan Gegerkalong Hilir No. 47 Bandung dengan areal kurang lebih 84.770 m^2, garis lintang 6.52' 18.02" S; garis bujur 107.35' 21.31" T serta berada di ketinggian 791 meter di atas permukaan laut, merupakan daerah yang sejuk dan nyaman untuk proses belajar mengajar. Dengan dukungan sarana yang memadai seperti kelas reguler, kelas *executif*, laboratorium, perpustakaan dengan koleksi sekitar 25.000 buku. Juga ditunjang dengan sarana dan prasaran 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 200 unit disertai dukungan karyawan *Learning Center* sebanyak 276 orang menjadikan *Learning Center* tempat yang ideal untuk pengembangan sumber daya manusia TELKOMGroup.

Untuk mengakomodir pelatihan-pelatihan yang diselengarakan di daerah, *Learning Center* mempunyai 7 area pelatihan yang tersebar di kota-kota besar seperti Medan, Makasar, 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 menjaga *sustainable growth*, upaya pemenangan persaingan yang dikondisikan melalui pendekatan *Customer Centric*.

Learning Center dipimpin oleh seorang *Senior General Manager* (SGM) dan bertanggung jawab langsung kepada *Direktur Human Capital and General Affair* (DIR.HCGA). dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh beberapa *Operation Senior Manager LC Area* (OSM LC Area) dan *Operation Manager LC Area* (OM LC Area) di seluruh area penyelenggarakan 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 penyelenggaraan program *Leadership* atau Eksekutif dibantu para Widyaiswara dan Instruktur Senior yang berpengalaman dalam memimpin staff Telkom di lapangan dan Grup ini dipimpin oleh seorang *Coordinator Group of Leadership Program* (GOLP).

Agar sasaran pelatihan sesuai dengan objektifnya 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 Instruksi yang berkualitas, namun juga penyelenggaraannya.

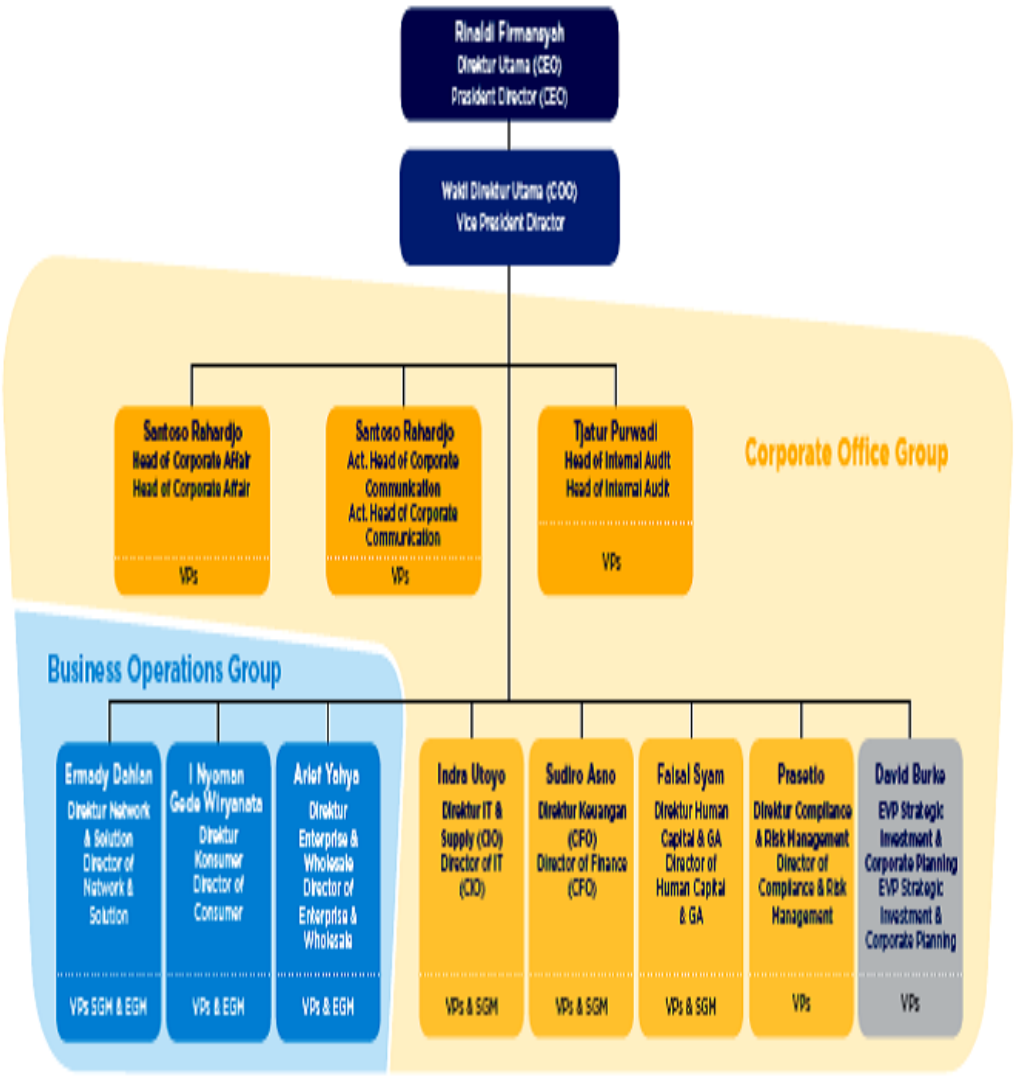
1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Sturktur organisasi adalah suatu susunan skematis yang menunjukan fungsi-fungsi, departemen-departemen atau posisi-posisi dalam organisasi dan bagaimana mereka saling berhubungan. Struktur organisasi yang digunakan PT. Telkom pada prinsipnya menganut pola organisasi garis dan stat, yaitu satu bentuk

organisasi yang memisahkan antara bagian yang menunjang tugas operasional. Berikut merupakan Struktur organisasi dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.,

Gambar 1.2

Struktur Organisasi Telkom



Sumber: *Sustainability Report* PT Telkom (2009)

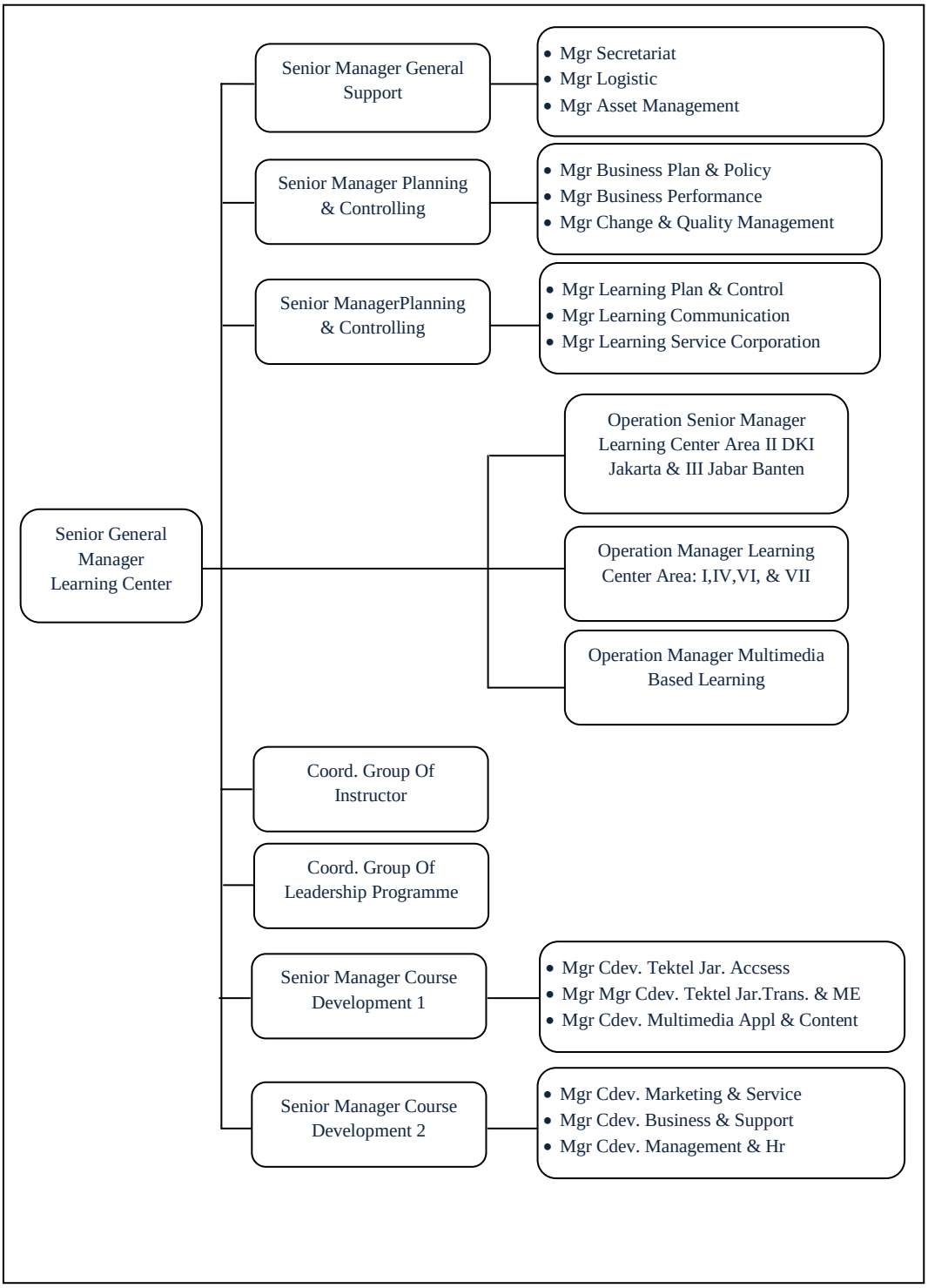
Business operation group Telkom terdiri dari tiga bagian, yaitu direktora*t Network & Solution*, Direktorat Konsumen, Dirktorat *Enterprise & Wholesale*. Direktorat *Network & Solution* dengan fokus sebagai unit pengelolaan infrastruktur dan servis. Direktorat tersebut mengendalikan Divisi Infranstruktur, Divisi Multimedia, *Research & Development Center* dan *Maintenance Service Center*. Direktorat Konsumen dengan fokus sebagai unit pengelolaan fungsi *delivery channel* untuk segmen retail. Direktorat tersebut mengendalikan divisi regional. Direktorat *Enterprice & Wholesale* dengan fokus sebagian unit pengelolaan fungsi *delivery channel* untuk segmen *enterprice & Wholesale*. Direktorat tersebut mengendalikan Divisi *Enterprice Service dan Divisi Carrier & Interconnection.*

1.4 Struktur Organisasi Divisi

Sturktur organisasi di *Learning Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan suatu susunan skematis dalam menunjukan fungsi dalam menunjang kegiatan masing-masing departemen dalam setiap tugas disetiap bagian.

Gambar 1.3

Struktur Organisasi *Learning Center*



Sumber: Data PT. Telkom (2009)

1.5 Job Descriptions

Divisi *learning management* dipimpin oleh seorang *Senior Manager Learning Management* yang bertanggung jawab kepada *Senior General Manager Learning Center* (SGM LC). *Senior Manager Learning Management* bertanggung jawab atas rencana dan pengendalian *program learning*. Untuk melaksanakan tanggung jawab di atas, *Senior Manager Learning Management* menjalankan proses utama yaitu:

1. Mendukung *Human Resources Center* dalam mengidentifikasi dan merumuskan kebutuhan *learning*/ pengembangan SDM perusahaan.
2. Perumusan dan penyediaan rencana/ *program learning* (metologi, jenis dan *level stream sompetency,* target peserta, jadwal, kemasan program, alokasi *resource,* dan lain-lain).
3. Pengendalian dan evaluasi implementasi rencana/ *program learning*.
4. Perumusan kebijakan pengelolaan dan rencana pengembangan *Learning Account Management (*LAM*),* termasuk evaluasi/ monitoring kinerja dan kompetensi LAM
5. Perumusan dan evaluasi kebijakan serta standar pelayanan *learning*.
6. Pengelolaan learning dan *benchmark* luar negeri.
7. Perumusan metode dan *tools* evaluasi efekivitas *program learning*.
8. Evaluasi efektivitas *program learning* (termasuk perumusan metode dan *tools evaluation)*, serta evaluasi kepuasan pengguna TLC.
9. Pengelolaan data *learning*, termasuk data histori pendidikan.
10. Pengelolaan administrasi pendidikan, termasuk mengkonversi nilai akademis.

1.6 Sarana dan Prasaran

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai

hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan Prasarana menjadi fasilitas kerja bagi para karyawan dalam menjalankan aktifitasnya sehari-hari. Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Divisi Sekretariat *General Support Learning Center Area III* Jabar & Banten PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk antara lain :

1. **Sarana**

   Moenir (1992 : 119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Berikut ini daftar sarana penunjang dari Divisi Sekretariat (*purel*) PT. Telkom:

Tabel 1.1

Sarana Penunjang Divisi Sekretariat (*Purel*)

NO	NAMA	JUMLAH	SATUAN
1	Agenda Harian (white board)	1	buah
2	Camera SLR	4	buah
3	HandyCam	3	buah
4	Tape	1	unit
5	Telepon	3	unit
6	Scanner	1	unit

Sumber : Data Olah Pribadi (2012)

2. **Prasarana**

   menurut Daryanto, prasarana secara etimologis (arti kata) berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan dalam pendidikan misalnya : lokasi atau tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya.

Berikut ini daftar prasarana penunjang dari Divisi Sekretariat (Purel) Learning center Area III Jabr & Banten PT. Telkom:

Tabel 1.2

Prasarana Penunjang Divisi Sekretariat (Purel)

NO	NAMA	JUMLAH	SATUAN
1	Ruang Manager	1	buah
2	Ruang Rapat	2	buah
3	Komputer yang disertai akses internet	9	unit
4	Lemari buku perpustakaan	2	buah
5	Lemari penyimpanan dokumen	5	buah
6	Meja dan kursi kerja	9	unit
7	Meja dan kursi tamu	1	set
8	Printer	3	unit
9	Mesin Potocopy	1	unit

Sumber : Data Olah Pribadi (2012)

1.7 Lokasi dan Waktu Praktik Kerja Lapangan

1.7.1 Lokasi Praktik Kerja Lapangan

Telkom *Learning Center Area III* Jabar & Banten berlokasi di Jl. Gegerkalong Hilir No. 47 Bandung. Telkom *Learning Center Area III* Jabar & Banten merupakan pusat dari seluruh *Learning Center* yang tersebar di seluruh area. Berikut ini adalah gambar peta lokasi Telkom *Learning Center Area* III Jabar & Banten.

Gambar 1.4

Lokasi Telkom *Learning Center*





Sumber : www.googlemap.com (2012)

1.7.2 Waktu Praktik Kerja Lapangan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dilakukan mulai tanggal 10 Juli 2012 sampai dengan 20 Agustus 2012 di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. *Learning Center, Senior Manager General Support* Divisi Sekretariat Gegerkalong Hilir Bandung.