Digital Repository Universitas Jember

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN KUALITAS KARYAWAN PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk WILAYAH JEMBER

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

SULIS STIYOWATI
NIM 150803101009

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2018

Digital Repository Universitas Jember

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN KUALITAS KARYAWAN PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk WILAYAH JEMBER

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Jurusan Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh
SULIS STIYOWATI
NIM 150803101009

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2018

Digital Repository Universitas Jember

IMPLEMENTATION OF QUALITY DEVELOPMENT OF EMPLOYEES AT PT. TELECOMMUNICATION INDONESIA Tbk JEMBER REGION

REAL WORK PRACTICE REPORT

A final report submitted as a partial fulfillment of the reqruitments for the degree of Ahli Madya (A.Md), Major in Company Administration in the Study Program Administration Department of Management, Faculty of Economics and Business

By

SULIS STIYOWATI

NIM 150803101009

STUDY PROGRAM OF COMPANY ADMINISTRATION

DEPARTMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS

JEMBER UNIVERSITY

2018

Digital Repository Universitas Jember

PERSEMBAHAN

Alhamdulilah, saya ucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala izin agar dapat saya persembahkan karya ini untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta ibu Indra Susana dan Ayah Buradi, yang telah mendoakan, mensupport dan memberikan kasih sayang sampai saat ini.
2. Almarhum Kakek Sakim dan Nenek ku Ngatemi yang selalu membimbingku dan memberikan dukungan terbaik.
3. Semua keluarga besar yang telah mendoakan dan memberikan dukungan
4. Guru-guru saya mulai SD sampai Perguruan Tinggi yang terhormat,yang telah membimbing dan memberikan saya ilmu pengetahuan dengan penuh kesabaran
5. Sahabat –sahabat saya mulai dari SD sampai perguruan Tinggi yang sangat saya sayangi
6. Anggota GM Fahma, Nefi, Novidha, Nita, Qorina, Ulfa, dan Vivi yang saling mendukung satu sama lain, yang selalu bersama dari awal kuliah sampai saat ini.
7. Teman-teman saya Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember Angkatan 2015 yang selalu aku rindukan kebersamaan dan kekompakan kita.
8. Keluarga besar PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Jember yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada saya untuk magang
9. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Digital Repository Universitas Jember

MOTTO

Kehormatan manusia adalah pengetahuannya. Orang-orang bijak adalah suluh yang menerangi jalan setapak kebenaran. Didalam pengetahuan terletak kesempatan manusia untuk keabadian. Sementara manusia bisa mati, kebijakan hidup abadi.

(Saidina Ali bin Abu Thalib)

PRAKATA

Digital Repository Universitas Jember

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul " Pengembangan Kualitas Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah. Laporan ini disusun guna melengkapi persyaratan akademis untuk menyelesaikan studi pada program studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Dalam penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata, saya menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan PKL ini tidak terlepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karenanya saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Sudaryanto MBA. Ph.D selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan.
3. Bapak Drs. Markus Apriyono,M.M. dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian penulisan laporan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember, terima kasih atas bekal ilmu yang telah diberikan kepada saya.
5. Karyawan Bagian Human Resource Development yang telah memberikan informasi dan bimbingan dalam penyelesaian penulisan laporan Tugas Akhir
6. Bapak Riska dan seluruh karyawan dan karyawati PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Jember atas kesediaannya memberi waktu dan tempat untuk melaksanakan PKN.
7. Kedua orang tua dan keluarga, terima kasih atas kasih sayang dan doa yang tak pernah putus.
8. Sahabat – sahabatku yang telah memberikan doa dan dukungan
9. Teman-temanku DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember angkatan 2015

Digital Repository Universitas Jember

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya untuk dapat menyelesaikan laporan ini.

Dengan keterbatasan yang saya miliki, saya menyadari bahwa dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata masih kurang dari sempurna, maka saya mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat.

Harapan saya semoga laporan ini dapat berguna bagi pembaca dalam memberikan referensi.

Jember, 26 Maret 2018

Penulis

Digital Repository Universitas Jember

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN KUALITAS KARYAWAN PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK WILAYAH JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama	: Sulis Stiyowati
NIM	: 150803101009
Program Studi	: Manajemen Perusahaan (D3)
Jurusan	: Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

12 APRIL 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Drs. Sudaryanto MBA.Ph.D
NIP 19660408 199103 1 001

Sekretaris,

Wiji Utami S.E,M.Si
NIP 19740120 200012 2 001

Anggota,

Dra. Sudarsih M.Si
NIP 19621212 199201 2 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M., Ak.,CA
NIP 197107271995121001

Digital Repository Universitas Jember

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA	: SULIS STIYOWATI
NIM	: 150803101009
FAKULTAS	: EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI	: DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN	: MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN	: PELAKSANAAN PENGEMBANGAN KUALITAS KARYAWAN PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. WILAYAH JEMBER

Jember, 26 Maret 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan	Laporan Praktek Kerja Nyata Telah disetujui Oleh Dosen Pembimbing
Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.	**Drs. Markus Apriono, M.M.**
NIP 19660408 199103 1 001	**NIP 19640404 198902 1 001**

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
HALAMAN MOTTO ..... **vii**
PRAKATA ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB 1. PENDAHULUAN **1**
1.1 Alasan Pemilihan Judul **1**
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata **2**
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata 2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata 2
1.3 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata **3**
1.3.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata 3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata 3
1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata **4**
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA **5**
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia **5**
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 5
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia 5
2.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia 6
2.1.4 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia 7
2.1.5 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia 8
2.2 Pengembangan Karyawan **10**
2.2.1 Pengertian Pengembangan Karyawan 10
2.2.2 Tujuan Pengembangan Karyawan 11

Digital Repository Universitas Jember

2.2.3 Pentingnya Pengembangan Karyawan 13
2.2.4 Proses Pengembangan 15
2.2.5 Metode Pengembangan 15
BAB 3. GAMBARAN UMUM 21
3.1 Sejarah Singkat PT. Bank Jatim Cabang Jember 21
3.1.1 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 22
3.1.2 Budaya perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 24
3.1.3 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 26
3.1.4 Kredo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 28
3.1.5 Maskot PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 28
3.2 Struktur Organisasi 29
3.2.1 Uraian Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Jember.....31
3.3 Kegiatan Pokok 34
3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih 37
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....38
4.1 Administrasi Karyawan 39
4.1.1 Melakukan Penataan Arsip Karyawan 39
4.1.2 Pelaksanaan Proses Cuti Pegawai 39
4.2 Program Peningkatan Kualitas Karyawan 46
4.2.1 Motivasi 46
4.2.2 Pendidikan dan Pelatihan 46
4.1.3 Promosi 51
4.3 Program Pengenalan Kepada Masyarakat.....52
4.3.1 Penyelenggaraan Kegiatan Kids Goes To Office.....52
4.3.2 Mengiklankan WICO Jember 53
4.4 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi **54**
4.4.1 Kendala yang Sering Dihadapi 54
4.4.2 Solusi Pemecahan Masalah 54
BAB 5. KESIMPULAN 55
5.1 Kesimpulan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....**55**

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR PUSTAKA.....56
LAMPIRAN.....67

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata 5

3.1 Jumlah Pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Tbk wilayah Jember 39

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Bangunan The Telkom Way 23
3.2 Prinsip To Be The Star 24
3.3 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 26
3.4 Kredo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 27
3.5 Maskot PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 28
3.6 Struktur Organisasi PT. Telekomuniksai Indonesia Tbk. Wilayah Jember 29
4.2 Flow Chart Pengajuan Cuti Karyawan 41
4.3 Formulir Permohonan Cuti 43
4.4 Digital Learning 48
4.5 Flow Chart Prosedur Pelatihan 49
4.7 Penyelenggaraan Kids Go To Office 54

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata 57
2. Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata 58
3. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata.....59
4. Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata 60
5. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata.....61
6. Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan PKN 62
7. Kartu Konsultasi (Hal 1) 63
8. Kartu Konsultasi (Hal 2) 64

Digital Repository Universitas Jember

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Sumber Daya Manusia (SDM) pada hakekat nya merupakan asset terpenting dan bagian Integral dari suatu organisasi maupun perusahaan. Peran sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktifitas kerja tetapi juga dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Suatu perusahaan menyadari bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan unsur mutlak yang harus dimiliki oleh setiap individu sumber daya manusia yang berkualitas, karena itu pada hakekatnya pengembangan dan pelatihan mengandung aspek potensial, aspek fungsional, aspek operasional dan aspek kepemimpinan organisasi.

Untuk peningkatan produktifitas karyawan, maka diperlukan adanya pelaksanaan pengembangan kualitas karyawan .Pengembangan karyawan dapat dilaksanakan dalam bentuk pelatihan. Pelatihan bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang ditetapkan oleh suatu perusahaan. Perbaikan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan karyawan, ketrampilan karyawan maupun sikap karyawan itu sendiri terhadap tugasnya.

Diadakan nya program pengembagan kualitas karyawan, dengan harapan para karyawan PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. WILAYAH JEMBER mempunyai mutu dan kinerja yang baik serta mampu berfikir kreatif sehingga dapat menyelesaikan masalah yang mungkin muncul dengan cara mereka sendiri dan membuat mereka lebih produktif dalam menjalakan tanggungjawab. Karyawan dapat bekerja secara kelompok maupun individu, karena didalam perusahaan terdapat berbagai karyawan yang memiliki perangai, sikap dan profil yang berbeda-beda, maka karyawan harus dapat bekerjasama dan dapat saling berinteraksi.

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan penyelenggara layanan informasi dan telekomunikasi (InfoCom) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (full service and network provider) yang terbesar di

Digital Repository Universitas Jember

Indonesia dan memiliki banyak karyawan. Oleh karena itu pelaksanaan pengembangan kualitas karyawan sangat penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan dimasa kini dan masa mendatang. Aktivitas dari bidang SDM sangat penting karena dalam jangka panjang akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka laporan praktek kerja nyata ini diberijudul "PELAKSANAAN PENGEMBANGAN KUALITAS KARYAWAN PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK WILAYAH JEMBER"

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melaksanakan paktek kerja nyata, meliputi :

a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai pelaksanaan pengembangan kualitas karyawan pada perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kabupaten Jember
b. Untuk memperoleh pengalaman dari perusahaan khususnya di bagian Human Resource pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Jember.

1.2.2 Kegunaan Paktek Keja Nyata

a. Mengetahui pelaksanaan kegiatan pengembangan karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Jember.
b. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Digital Repository Universitas Jember

1.3 Objek dan Jangka Waktu PelaksanaanPaktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata

Paktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT Telekomunikasi Indonesia yang beralamat di Jalan Gajah Mada No. 182-184 Kaliwates Kabupaten Jember

1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini kurang lebih satu bulan atau minimal 144 jam efektif, terhitung sejak 08 Januari 2018 sampai 08 Februari 2018 sesuai yang telah ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Adapun waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang berlaku sesuai dengan waktu yang telah ditentukan di PT Telekomunikasi Indonesia yaitu pada hari senin sampai dengan jum'at.

Jam kerja PT. Telekomunikasi Tbk Wilayah Jember

1. Hari Senin - Kamis
   Jam Kerja : pukul 07.30-16.30
   Istirahat : pukul 11.30-13.00
2. Hari Jum'at
   Jam Kerja : pukul 08.00-17.00
   Istirahat : pukul 11.30-13.00

1.4 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata akan menyesuaikan dengan jadwal lembaga atau instansi.

Digital Repository Universitas Jember

Table 1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan Praktek Kerja Nyata	Minggu Ke				Jumlah jam
		1	2	3	4	
1	Pembekalan dan Pengenalan oleh SDM mengenai PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember	X				5
2	Pengenalan dengan Pimpinan dan Karyawan di PT Telekomunikasi di bagian Human Resource	X				3
3	Pengarahan dan penjelasan tentang gambaran umum dan tugas-tugas PKN di PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Jember	X	X			3
4	Melaksanakan kegiatan administrasi karyawan		X	X	X	15
5	Program peningkatan kualitas karyawan		X	X	X	18
6	Melaksanakan program pengenalan pada masyarakat	X	X	X	X	50
7	Konsultasi dengan Manajer Human Resource	X		X	X	33
8	Menyiapkan data-data untuk penyusunan laporan PKN		X	X	X	15
Total jam kegiatan Praktek Kerja Nyata						144

Sumber data : PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Jember, 2018

Digital Repository Universitas Jember

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia mengandung pengertian yang erat kaitannya dengan pengelolaan sumberdaya manusia atau pegawai dalam perusahaan. Untuk memperjelas pengertian MSDM, dibawah ini beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli.

1. Dr. T. Hani Handoko,M.B.A (2010:19)

   Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan,seleksi, pengembagan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

2. Drs. Malayu S.P. Hasibuan (2009: 10)

   Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujud nya tujuan perusahaan, karyawan dan perusahaan.

3. Drs. Sihotang, M.B.A (2007:10)

   Manajemen sumber daya manusia adalah keseluruhan proes perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kegiatan pengadaan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan su,ner daya manusia untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan, pemerintah dan organisasi yang bersangkutan.

2.1.2 Tujuan Manajemen Sumberdaya Manusia

Tujuan Manajemen Sumberdaya Manusia ada 4 (empat) yakni :

a. Tujuan organisasi

   Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat

Digital Repository Universitas Jember

membantu para manajer, namundemikian para manajer tetap bertanggungjawab terhadap kinerja karyawan.

b. Tujuan fungsional

Ditujukan untk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

c. Tujuan sosial

Ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimalisir dampak tindakan negatif terhadap organisasi.

d. Tujuan personal

Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan yang dapat meningkatkan kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan jika para karyawan harus dipertahankan, dipensiunkan, dan dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun.

2.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2003:14) Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen. Berikut beberapa peranan manajemen sumber daya manusia :

a. Menentukan dan menetapkan penarikan, seleksi (*selection*), dan penempatan karyawan (*staffing*) berdasarkan asas *the right man in the right seat and the right man in the right job.*

b. Menentukan dan menetapkan jumlah, kualitas (*quality*), dan penempatan tenaga kerja (*staffing*) yang meliputi dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan job

Digital Repository Universitas Jember

description (deksripsi kerja), *job specification* (spesifikasi pekerjaan), *job requirement* (kebutuhan pekerjaan), dan terakhir *job evaluation* (evaluasi kerja).

c. Menentukan dan menetapkan program kesejahteraan, pengembangan (*development*), promosi (*promotion*) dan pemberhentian.
d. Memproyeksikan atau memprediksi penawaran dan permintaan sumber daya manusia (SDM) pada masa yang akan datang.
e. Memprediksi situasi perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
f. Mengawasi dengan cermat undang undang perburuhan dan kebijaksaan pemberian balas jasa (*Watching closely the labor laws and policies on remuneration*) perusahaan perusahaan sejenis.
g. Mengawasi kemajuan serikat buruh dan perkembangannya.
h. Melaksanakan pendidikan (*education*), latihan (*practice*) dan penilaian prestasi karyawan.
i. Mengatur dan mengendalikan mutasi karyawan baik (*Regulate and control the transfer of employees*), serta vertikal maupun horizontal *(as well as vertical and horizontal*).
j. Mengatur pensiun (*pension*), pemberhentian (*termination*) dan pesangon nya (severance).

2.1.4 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2003:16) Manajemen Sumber Daya Manusia dalam prakteknya memiliki tiga pendekatan yaitu :

a. Pendekatan mekanis

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat dan ditemukannya berbagai mesin otomatis telah menggeser peranan sumber daya manusia kepada posisi yang tersaingi, karena penggunaan mesin dianggap lebih produktif. Mekanisasi (otomatisasi) adalah mengganti peranan tenaga kerja mannual dengan tenaga kerja mesin untuk melakukan pekerjaan. Penggantian ini didasarkan kepada pertimbangan

Digital Repository Universitas Jember

ekonomis, kemanusiaan, efektifitas, dan kemampuan yang lebih besar dan lebih baik. Pendekatan mekanis ini menitik beratkan analisisnya kepada spesialisasi, efektifitas,standarisasi dan memperlakukan karyawan sama dengan mesin.

b. Pendekatan sistem sosial

Pendekatan sistem sosial ini memandang bahwa organisasi/perusahaan adalah suatu sistem yang kompleks yang beroprasi dalam lingkungan yang kompleks yang bisa disebut sebagai sistem yang ada diluar. Manajer mengakui bahwa tujuan organisasi/perusahaan baru akan tercapai jika terbina kerjasama yang harmonis antara sesama karyawan dan atasan, serta terjadi interaksi yang baik diantara semua karyawan.

c. Pendekatan paternalis

Pada pendekatan paternalis, manajer dalam pengarahan bawahannya bertindak dengan memperlakukan dengan baik, fasilitas-fasilitas diberikan dan bawahan dianggap sebagai anak-anaknya. Pendekatan patenalistik seperti hal tersebut masih banyak dilakukan pada perusahaan-perusahaan di Indonesia saat ini, terbukti dari sikap beberapa pengusaha yang sangat antipasi apabila karyawannnya mulai membentuk serikat pekerja di perusahaan yang dipimpinnya.

2.1.5 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2003:21) Fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian.

a. Perencanaan

Perencanaan adalah (*human resources planing)* adalah merencanakan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

Digital Repository Universitas Jember

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organisation chart)* orgnisasi hanya merupakan alat mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan

Pengarahan (*directing)* adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pegarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

d. Pengendalian

Pengendalian *(controling)* adaalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisipinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan dan mejaga situasi lingkungan pekerjaan.

e. Pengadaan

Pengadaan *(procurement)* adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyaan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

f. Pengembangan

Pengembangan *(development)* adalah proses peningkatan ketrampilan teknin industri teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan harus sesuai dengan kebutuhan pekerja masa kini maupun masa depan.

g. Kompensasi

Kompensasi (*compensation)* adalah pemberian balas jasa langsung (*direct)* dan tidak langsung (*indirect)* , uang ataubarang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan sesuai. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak sesuai

Digital Repository Universitas Jember

dengan prestasi kerja dan dapatmemenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah.

h. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

i. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintance*) adalh kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik , mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan.

j. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fingsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik akan sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan noram-norma sosial.

k. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dai suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

2.2 Pengembangan Karyawan

2.2.1 Pengertian Pengembangan

Pengembangan (*Development*) adalah fungsi operasional kedua dari manajemen Personalia, pengembagan karyawan perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik harus lebih dulu ditetapkan suatu program pengembangan karyawan (Drs.Malayu S.P Hasibuan (2003 : 68)

Digital Repository Universitas Jember

Pengembangan sumberdaya manusia adalah suatu upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumberdaya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal. Pengembangan manusia berkaitan dengan tersedia nya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat program-program training yang meliputiperencanaan ,penyelenggaraan, dan evaluasi atas program-program tersebut.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam memfasilitasi pegawai agar memiliki pengetahuan, keahlian, dan sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini atau pada masa akan datang. Aktivitas yang dimaksud tidak hanya pada aspek pendidikan dan pelatihan saja, akan tetapi meyangkut aspek karier dan pengembangan organisasi. Dengan kata lain pengembangan sumberdaya manusia berkaitan erat dengan upaya meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap karyawan.

Pengembangan kemampuan sumberdaya manusia dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui program pelatihan dan pendidikan. Program pengembangan sumberdaya manusia akan member manfaat kepada organisasi dan para karyawan itu sendiri.

2.2.2 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Secara umum tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai orang orang yangberkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan (Amstrong) .Tujuan tersebut di atas dapat dicapai dengan memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyaipengetahuan dan keahlian dalam mencapai tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaaan mereka secara efektif. Selain itu perlu pula diperhatikan bahwa dalam upaya pengembangan SDM ini, kinerjaindividual dan kelompok adalah subyek untuk peningkatan yang

Digital Repository Universitas Jember

berkelanjuktan dan bahwa orang-orang dalamorganisasi dikembangkan dalam cara yang sesuai untuk memaksimalkan potensi serta promosi mereka. Adapun tujuan dari adanya pengembangan Sumber Daya Manusia ini dapat diuraikan sebagai berikut

1. Meningkatkan Produktivitas Kerja

   Dengan pengembangan, produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik,karena *technical skill*, *human skill*, dan *managerial skill* karyawan yang semakin baik.

2. Mencapai Efisiensi

   Pengembangan SDM bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi rusak nya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relative kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

3. Meminimalisir Kerusakan

   Pengembangan SDM bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawansemakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya

4. Mengurangi Kecelakaan

   Pengembangan bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan, sehingga jumlah biaya pengobatan yangdikeluarkan perusahaan berkurang.

5. Meningkatkan Pelayanan

   Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan pelaayanan yang lebih baik dari SDM kepada nasabah perusahaan,karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya penarik yang sangat penting bagi rekanan-rekanan perusahaan bersangkutan.

6. Memelihara Moral Pegawai

   Dengan pengembangan moral SDM akan lebih baik karena keahlian dan keterampilan nya sesuai denganpekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaanya dengan baik.

Digital Repository Universitas Jember

7. Meningkatkan Peluang Karier

   Dengan pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan karier karyawan semakin besar, karena keahlian,keterampilan, dan prestasi kerjanya lebih baik. Promosi ilmiah biasanya didasarkan kepada keahlian dan prestasikerja seseorang.

8. Meningkatkan Kemampuan Konseptual

   Dengan pengembangan, SDM semakin cakap dan cepat dalam memgambil keputusan yang lebih baik, karena *technical skill, human skill, dan managerial skill* nya lebih baik

9. Meningkatkan Kepemimpinan

   Dengan pengembangan, kepemimpinan seorang manager akan lebih baik, human relationsnya lebih luwes,motivasinya lebih terararh sehingga pembinaan kerjasama verticaldan horizontal semakin harmonis.

10. Peningkatan Balas jasa

    Dengan pengembangan, balas jasa (gaji, upah insentif, dan benefits) SDM akan meningkat karena prestasi kerjamereka semakin besar.

11. Peningkatan Pelayanan Kepada Konsumen

    Pengembangan SDM akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat konsumen karena mereka akanmemperioleh barang atau jasa yang lebih bermutu.

2.2.3 Pentingnya Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangansumber daya manusia. Program pengembangan sumber daya manusia hendaknya disusun secara cermat dandidasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibituhkan perusahaan saat inimaupun masa depan.

Pengembangan haruslah bertujuan untuk meningkatkan kemampuanteknis, teoritis, konseptual serta moral sumber daya manusia supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal. Pengembangan sumber daya manusia dirasa

Digital Repository Universitas Jember

semakin penting manfaatnya karena tuntutan jabatan atau pekerjaan,sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis. Setiapsumber daya manusia yang ada di dalam suatu perusahaan (dunia kerja) dituntut agar bekerja efektif, efisien kualitasdan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

Pengembangan ini dilakukan untuk tujuan nonkarier maupun karier bagi sumber daya manusia melalui latihan dan pendidikan. Pimpinan dalam suatu perusahaan semakin menyadari bahwa sumber daya manusia yang baru saja memasuki dunia kerja pada umumnya hanya memiliki kecakapan teoritis saja dari bangku kuliah ataupun dari jenjang pendidikan yang baru saja mereka tempuh. Jadi, pengembangan perlu dilakukan, karena untuk melatih dan meningkatkansecara nyata untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya. Pengembangan sumber daya manusia ini sangatlah penting dan membutuhkan dana yang besar dalam pengusahaannya, akan tetapi dngan biaya yang besartersebut hal ini merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan. Karena dengan hal ini, maka sumber daya manusia yang ada akan terampil dan cakap, sehingga ketika mereka menyelesaikan pekerjaannya (melakukan)makamereka akan bekerja lebih efektif, efisien, mengurangi pemborosan bahan baku dan peralatan maupun perlengkapanlainnya akan lebih awet dalam pemeliharaannya. Hasil kerjanya pun akan lebih baik yang akan berimbas pula pada meningkatnya daya saing perusahaan. Dengan daya saing yang besar ini, maka akan dapatdipastikan bahwa perusahaan tersebut nantinya akan memiliki peluang yang lebih baik agar mampu memperoleh laba yang maksimalmaupun tujuan yang telah ditetapkan pada awal akan tercapai secara keseluruhan. Imbasnya bagi sumber dayamanusia yang ada maka akan memdapatkan penghargaan berupa gaji yang maksimal, sehingga dapat digunakan untuk sarana memperbaiki diri dan juga penyemangat dalam bekerja.

2.2.4 Proses Pengembangan

Digital Repository Universitas Jember

Menurut Prof. Dr. Sondang P. Siagian, MPA proses atau langkah-langkah pengembangan hendak nya dilakukansebagai berikut

1. Penentuan Kebutuhan

   Pengembangan tertentu hanya diselenggarakan apabila kebutuhan untuk itu memang ada. Penentuan kebutuhan itu mutlak perlu didasarkan pada analisis yang tepat. Analisis kebutuhan harus mampu mendiagnosa paling sedikit dua hal, yaitu masalah-masalah yang dihadapi sekarang dan berbagai tantangan baru yang diperkirakan akan timbul dimasa depan.

2. Penentuan Sasaran

   Sasaran yang ingin dicapai dapat bersifat tekikalakan tetapi dapat pula menyangkut keprilakuan, atau mungkin juga keduanya. Berbagai sasaran tersebut harus dinyatakan sejelas dan sekongkrit mungkin.

3. Penentuan Program

   Dalam progam pengembangan harus jelas yang ingin diketahui apa yang ingin dicapai. Pelaksanaan program pengembangan dimaksudkan untuk mengajarkan pengetahuan baru.

4. Prinsip-prinsip Belajar

   Pada dasar nya prinsip belajar yang layak dipertibangkan untuk diterapkan berkisar pada lima hal yaitu, partisipan, repetisi, relevansi, pengalihan dan umpanbalik.

5. Pelaksanaan Program

   Penyelenggaraan progam pengembangan sangat situasiona lsifatnya.

2.2.5 Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Untuk mengembangkan kemampuan karyawan dalam perusahaan, Departemen SDM dalam perusahaan dapatmenerapkan beberapa metode yang dirasa efektif guna mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan. Metodepelatihan yang dipilih hendaknya disesuaikan dengan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan dan yang dapatdikembangkan oleh suatu organisasi. Berikut jenis metode yang dapat dipilih untuk mengembangkan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan:

Digital Repository Universitas Jember

1. Metode Pelatihan (*training*) Adalah salah satu jenis proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori. Jenis Metode Pelatihan yang dapat dipilih untuk Pengembangan Sumber Daya Manusia antara lain sebagai berikut:

a. On The Job Training

On the Job Training (OT) atau disebut juga dengan pelatihan dengan instruksi pekerjaan sebagai suatu metodepelatihan dimana para pekerja atau calon pekerja ditempatkan dalam kondisi pekerjaan yang riil, di bawah bimbingandan supervisi dari pegawai yang telah berpengalaman atau seorang supervisor. Salah satu pendekatan *On the Job Training* yang sistematis adalah *Job Instruction Training* (JIT).Melalui system ini, instuktur pertama kali memberikan pelatihan kepada supevisor, dan selanjut nya supervisor membeikan pelatihan kepada pekeja.Adapun bentuk pelatihan *on the job training* antara lain, sebagai berikut:

1. Coaching/Pendampingan

   Karyawan dibimbing, diarahkan oleh atasan / supervisor / karyawan lain yang lebih berpengalaman. Hubungan mereka serupa dengan hubungan karyawan-tutor. Cara ini dapat berjalan efektif apabila periode selama bimbingan danumpan balik diperpanjang.

2. Rotasi Pekerjaan

   Untuk pelatihan silang (*cross-train*) bagi karyawan agar mendapatkan variasi kerja, para pengajar memindahkan parapeserta pelatihan dari tempat kerja yang satu ke tempat kerja yang lainnya. Setiap perpindahan umumnya didahului dengan pelatihan pemberian instruksi kerja. Disamping memberikan variasi kerja bagi karyawan, pelatihan silang(*crossing training*) turut membantu organisasi ketika ada karyawan yang cuti, tidak hadir, perampingan atau terjadi pengunduran diri. Partisipasi para peserta dan tingkat transfer pekerjaan yangtinggi menjadi sarana belajar untukmenghadapi rotasi kerja.

Digital Repository Universitas Jember

3. Magang/*Apprenticeship Training*

   Merupakan pembelajaran bagi karyawan baru kepada karyawan lama yg lebih berpengalaman.

4. Pelatihan Instruksi Jabatan (*Job Instruction Training*)

   Diberikan untuk pekerjaan yang terdiri dari urutan langkah-langkah yang logis. Semua langkah perlu ditata dalamurutan yang tepat. Petunjuk pengerjaan diberikan secara langsung pada pekerjaan yang sedang dilakukan.

5. Planned Progression

   Yaitu pemindahan karyawan dalam salura-saluran yang telah ditentukan melalui tingkatan-tingkatan organisasi yangberbeda-beda.

b. Off The Job Training

Teknik pelatihan yang dilakukan di luar waktu kerja, dan berlangsung di lokasi jauh dari tempat kerja, agar perhatianpeserta lebih terfokus. Peserta pelatihan menerima presentasi tentang aspek tertentu, kemudian mereka dimintamemberikan tanggapan sebagaimana dalam kondisi yang sebenarnya. Dalam tehnik ini juga digunakan metodesimulasi.Adapun keuntungan *Off The Job Training* :

1) Trainer/Instruktur harus lebih trampil dalam mengajar, karena tidak ada tuntutan pekerjaan yang lain.
2) Trainer/karyawan terhindar dari kekacauan dan tekanan situasi kerja, sehingga mampu konsentrasi lebih baik/ lebihterfokus perhatiannya.
3) Tidak mengganggu proses produksi yang sedang berjalan di perusahaan.
4) Waktu dan perhatian lebih memadai

Adapun bentuk dari metode *Off the Job Training* sebagai berikut:

1. Ceramah Kelas dan Presentasi Video

   Ceramah dan teknik lain dalam *Off the Job Training* tampaknya mengandalkan komunikasi daripada memberi model.Ceramah adalah pendekatan terkenal karena menawarkan sisi ekonomis dan material organisasi, tetapi partisipasi,umpan balik, transfer dan repetisi sangat rendah. Umpan balik dan partisipasi dapat meningkat dengan adanyadiskusi selama ceramah. Televisi, film, slide dan film pendek sama

Digital Repository Universitas Jember

dengan ceramah. Material organisasi yangbermakna menjadi kekuatannya, bersamaan dengan minat audiens.

2. Metode Simulasi

Permainan simulasi dapat dibagi menjadi dua macam. Pertama simulasi yang melibatkan simulator yang bersifat mekanik (mesin) yang mengandalkan aspek-aspek utama dalam suatu situasi kerja. Simulasi mengemudi yangdigunakan dalam kursus mengemudi adalah suatu contoh. Kedua, simulasi komputer. Untuk tujuan pelatihan dan pengembangan, metode ini sering berupa games atau permainan. Para pemain membuat suatu keputusan, dan komputer menentukan hasil yang terjadi sesuai dengan kondisi yang telah diprogramkan dalam komputer. Teknik iniumumnya digunakan untuk melatih para manajer, yang mungkin tidak boleh menggunakan metode trial and error untuk mempelajari pembuatan keputusan.

3. Studi Kasus (*Case Study*)

Metode kasus adalah metode pelatihan yang menggunakan deskripsi tertulis dari suatu permasalahan riil yangdihadapi oleh organisasi atau organisasi lain. Manajemen diminta mempelajari kasus untuk mengidentifikasi, menganalisis masalah, mengajukan solusi, memilih solusi terbaik dan mengimplementasikan solusi tersebut.Peranan instruktur adalah sebagai katalis dan fasilitator. Seorang instruktur yang baik adalah instruktur yang dapatmelibatkan setiap orang untuk mengambil bagian dalam pengambilan keputusan. Dengan mempelajari suatu kasus, para peserta pelatihan mempelajari suatu keadaan yang bersifat riil atau hipotesisdan tindakan lain yang diambil dalam keadaan seperti itu. Disamping mempelajari dari kasus tersebut, peserta dapat mengembangkan keahlian-keahlian dalam mengambil keputusan.

4. *Role Playing*

Role Playing adalah metode pelatihan yang merupakan perpaduan antara metode kasus dan program pengembangan sikap. Masing-masing peserta dihadapkan pada suatu situasi dan diminta untuk memainkan peranan, dan bereaksiterhadap taktik yang dijalankan oleh peserta yang lain. Kesuksesan

Digital Repository Universitas Jember

metode ini tergantung dari kemampuan peserta untuk memainkan peranannya sebaik mungkin.

5. *Management Games*

Management games menekankan pada pengembangan kemampuan problem - solving. Keuntungan dari simulasi iniadalah timbulnya integrasi atas berbagai interaksi keputusan, kemampuan bereksperimen melalui keputusan yangdiambil, umpan balik dari keputusan, dan persyaratan-persyaratan bahwa keputusan dibuat dengan data-data yangtidak cukup.

6. Permainan Peran dan Model Perilaku

Permainan peran adalah alat yang mendorong peserta untuk membayangkan identitas lain. Misalnya, pekerja priadapat membayangkan peran supervisor wanita dan sebaliknya. Kemudian keduanya ditempatkan dalam situasi kerjatertentu dan diminta memberikan respon sebagaimana harapan mereka terhadap lainnya. Idealnya meraka harusdapat melihat diri mereka sebagaimana orang lain melihat mereka. Tehnik ini juga digunakan untuk mengubah sikap,misalnya untuk meningkatkan pemahaman rasial, juga membantu mengembangkan keterampilan interpersonal.

7. Metode Balai Pelatihan (*Vestibule Training*)

Merupakan alternatif untuk mengatasi kekurangan pada metode pelatihan di tempat kerja (*on the job*). Jenispekerjaan yang dilatih adalah mirip dengan pelatihan di tempat kerja. Cocok digunakan bila jumlah peserta pelatihanmelebihi kemampuan supervisior lini.

8. Metode Praktik Laboratorium

Pelatihan di laboratorium dirancang untuk meningkatkan keterampilan interpersonal. Juga dapat digunakan untuk membangun perilaku yang diinginkan untuk tanggung jawab pekerjaan di masa depan. Peserta mencoba untukmeningkatkan keterampilan hubungan manusia dengan lebih memahami diri sendiri dan orang lain. Pengalaman berbagi perasaan dan memahami perasaan,

Digital Repository Universitas Jember

perilaku, persepsi dan reaksi merupakan hasilnya. Biasanya profesional terlatih menjadi fasilitator.

9. Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram

Materi instruksional yang direncanakan secara tepat dapat digunakan untuk melatih dan mengembangkan para karyawan. Materi-materi ini sangat membantu apabila para karyawan itu tersebar secara geografis (berjauhan jaraknya) atauketika proses belajar hanya memerlukan interaksi singkat saja. Teknik belajar mandiri berkisar padacara manual sampai kaset rekaman atau video. Beberapa prinsip belajar tercakup dalam tipe pelatihan ini.

2. Metode Pendidikan

Pendidikan (*education*) sumber daya manusia merupakan proses pengembangan jangka panjang yang mencakup pengajaran dan praktek sistematik yang menekankan pada konsep-konsep teoritis dan abstrak.

Digital Repository Universitas Jember

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan diwilayah Indonesia. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Indonesia pertama kali berawal dari sebuah badan swasta penyediaan layanan pos dan telegraf yang didirikan colonial Belanda pada tahun 1882.Pada tahun 1905 pemerintah colonial Belanda mendirikan perusahaan telekomunikasi sebanyak tiga puluh delapan perusahaan.Kemudian pada tahun 1906 pemerintah Hindia Belanda membentuk suatu jawatan Pos, Telegraf dan Telepon (*Post, Telegraph, and Telephone*).Pada tanggal 23 Oktober 1856, dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menghubungka Jakarta dengan Bogor.Pada tahun 2009 momen tersebut dijadikan sebagai patokan hari lahir Telkom.

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

Pada tahun 1980 seluruh saham PT. Indonesia Satellit Coporation Tbk (INDOSAT) diambil alih oleh pemerintah RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, yang terpisah dari PERUMTEL. Pada tahun 1989 pemerintah Indonesia mengeluarkan UU No.31989 mengenai Telekomunikasi, yang isinya tentang peran swasta dalam penyelenggaraan Telekomunikasi.Pada tahun 1991 PERUMTEL berubah bentuk menjadi perusahaan perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasakan PP No.25/1991 sampai sekarang.

Digital Repository Universitas Jember

Perubahan di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk terus berlanjut mulai dari perusahaan jawatan sampai perusahaan public. Perubahan terjadi pada tahun 1995 yaitu dilakukan Penawaran Umum saham Telkom.Sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ/JSX) dan Bursa Efek Surabaya (BES/SSX).Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa Saham Tokyo. Tahun 1999 ditetapkan UU No.36 Tahun 1999, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sector Telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Degan demikia Telkom tidak lagi memonopoli lagi Telekomunikasi Indonesia. Tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagia dari implementasi restrukturisasi industry jasa telekomiikasi Indonesia yang ditandai dengan peghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom da Indosat. Pada 7 Oktober 2009, Telkom meluncukan "New Telkom" (Telkom baru) yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

Layanan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

a. Sambungan telepon nirkabel tidak bergerak
b. Jasa layanan internet (*narrowband & broadband*) dan layanan jaringan
c. Jasa komunikasi data dan Layanan interkoneksi dan intercarier

3.1.1 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Sebagai perusahaan public, TELKOM mengemban tanggung jawab untuk memberikan hasil terbaiknya bagi para pelanggan. Oleh karena itu, dalam setiap kegiatan usahanya TELKOM harus berpijak pada visi dan misi perusahaan.

1. Visi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Telkom mempunyai visi yaitu " *to become leading infocom prayer in the region*" dalam penyelenggaraan bisnis telekomunikasi da informasi dalam stuasi yang kompetitif tampil sebagai pemimpin dengan tetap memelihara dan meingkatka kekuatan daya saing. TELKOM berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan infoCom terkemuka di Asia Tenggara dan akan berlanjut di Asia Pasifik.

2. Misi PT. Telekomunikas Indonesia, Tbk

a. Memberikan layanan TIMES yang berkualitas prima dengan harga kompetitif

Digital Repository Universitas Jember

b. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Visi dan Misi ini ditetapkan berdasarkan Keputusan Komisaris PT. Telekominikasi Indonesia, Tbk No.09/EP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012.

Corporate Culture : *The New Telkom Way*

Basic Belief : *Always The Best*

Core Values : *Solid, Speed, Smart*

Key Behaviors : *Image, focus, Action*

3.1.2 Budaya Perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Telkom memiliki Budaya Perusahaan yang disebut sebagai " *The Telkom Way*". The Telkom Way sebagai system keyakinan akan terus menerus dibangun dan dikembangkan untuk mengantarkan perusahaan agar selalu menjadi pemenang dengan pertumbuhan yang kompetitif dan berkelanjutan. The Telkom Way sebagai pandua seluruh pimpinan dan karyawan perusahaan, dalam pola pikir, sikap, prilaku dan tindakan sehari-hari dalam bekerja memberikan kontribusi kepada perusahaan. Bangunan "*The Telkom Way*" adalah sebagai berikut:

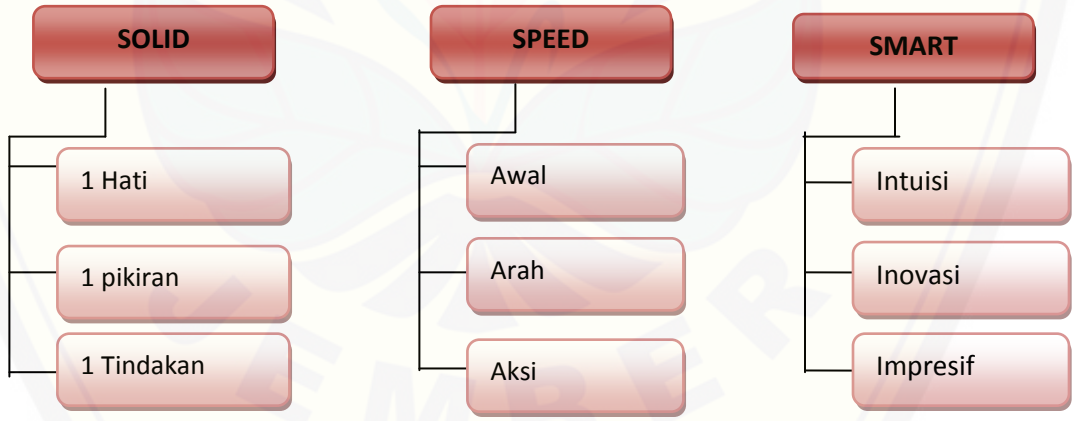
Gambar 3.1 The Telkom Way PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

Sumber : http://www.mitratel.co.id 2018

Digital Repository Universitas Jember

Keterangan gambar

a. Philoshopy *to be the Best* adalah keyakinan dasar (basic belief) yang berisi filosofi dasar bagi setiap insan Telkom utuk mejadi Insan Terbaik. Keyakian dasar ini merupakan esensi budaya perusahaan yang melandasi nilai-nilai dan perilaku setiap insan Telkom dalam mencapai yang terbaik. *Always The Best* menuntut setiap isan Telkom memiliki nilai-nilai GREAT (*Integriti, Respect Enthusiasm,Loyalti dan Totality*,).
b. Principles *to be the star* adalah nilai-nilai inti (core value) atau Great Spirit yang beisi prinsip-prinsip dasar untuk menjadi Insan Bintang. Nilai-nilai ini merupakan panduan dasar yang membentuk pola pikir dan pola perilaku insan Telkom dalam membagun dan mengembangkan dori menjadi Insan Bintang. *Principles to be the Star* dari *The Telkom Way* adalah 3 S yakni *Solid, Speed, Smart* yang menjadi *Great Spirit*. *Great Spirit* 3S bagi Insan Telkom mejadi panduan dalam menenangkan industry dimana saat ini Telkom berada.



Gambar 3.2 Prinsip Telkom Way

Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk 2018

Keterangan gambar 3.1 yaitu:

1.) Solid adalah terwujudnya 1 Hati, 1 Pikiran, 1 Tindakan
2.) *Speed* adalah bertindak secara cepat dalam setiap pekerjaan yang kita lakukan

Digital Repository Universitas Jember

3.) *Smart* adalah bersikap, berpikir, dan bertindak secara cerdas dalam pekerjaan yang kita lakukan.

c. *Practice to be Winner* adalah standart prilaku yang berisi praktek-praktek luhur untuk menjadi Insan pemenang.

d. Standart perilaku ini membetuk pola sikap dan pola tindak Insan Telkomdalam rangka menempa diri menjadi pemenang yang meliputi *GREAT People, GREAT Strategy, and GREAT Innovation.*

Seluruh karyawan Telkom wajib meneapkan Budaya Perusahaan dengan menjadi *Great People* dan menerapkan *Great Strategy*, dan utuk mewujudkan hasil yang nyata dan bermanfaat bagi Perusahaan, Insan Telkom mengedepankan inovsi sebagai wujud dari aplikasi praktis dari ide dan konsep yang dapat diterima oleh pasar. Insa Telkom dituntut untukn mengubah penemuan-penemuan hebat menjadi sesuatu yang memberikan nilai (*value proposition*) kepada pelanggan melalui inovasi. Pada akhirnya seluruh karyawan mampu mewujudkan Telkom sebagai *Great Company* yang akan selalu *continue to win.*

3.1.3 Logo PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Telkom memperkenalkan penampilan baru logo Telkom yang mencerminkan komitmen Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa Indonesia.Logo Telkom (1 Agustus-Sekarang).Penampilan logo tersebut mencangkup perubaahan logo secara menyeluruh da terintegrasi denga empat aspek dasar perusahaan, yaitu transfomasi bisnis, infrastruktur, system dan model operasi serta sumber daya manusia.

Digital Repository Universitas Jember

Gambar 3.3 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia

Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk wilayah Jember 2018

1. Arti logo TELKOM tersebut adalah:

a. *Expertise*, lingkaran sebagai symbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru Telkom yaitu TIME (*Telecommunication, Information, Media and Education)*
b. *Empowering*, tangan yang meraih keluar. Symbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar.
c. *Assured*, jemari tangan. Symbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubugan yang erat.
d. *Progressive*, kombinasi tangan dan lingkaran. Symbol matahari terbit yang maknana adalah perubahan dan awal yang baru.
e. *Heart*, telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.

Filosofi warna yang digunakan adalah :

a. Merah, yaitu Berani, Cinta, Energy, Ulet (mencermikan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan perusahaan).
b. Putih, yaitu Suci, Damai, Cahaya, Bersatu (mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa).
c. Hitam, Warna Dasar (melambangkan kemauan keras)
d. Abu, Warna Transisi (melambangkan teknologi).

Digital Repository Universitas Jember

Degan mengacu kepada filosofi Telkom *Corporate*, yaitu *Always The Best* sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaa yang dilakukan dan senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi sebuah kondisi yang lebih baik, da pada akhirya akakn membawana menjadi yang terbaik.

3.1.4 Kredo PT. Telekomunikas Indonesia Tbk.

Gambar 3.4 Kredo PT. Telekomunikasi

Sumber : PT Telekomunikasi Indonesia Tbk wilayah jember 2018

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Mempunyai kredo "*Commited 2U*", yang memiliki arti :

a. Telkom selalu fokus kepada pelanggan
b. Telkom selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yang kompetitif.
c. Telkom selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik (*Best Practices).*
d. Telkom selalu menghargai karyawan yang proaktif dan inovatif, dalam meningkatkan produktifitas dan kontribusi kerja Telkom selalu beusaha menjadi yang terbaik.

Digital Repository Universitas Jember

3.1.5 Maskot PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Gambar 3.5 Maskot PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk wilayah jember 2018

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Mempunyai mascot “Be Bee” yang memiliki arti

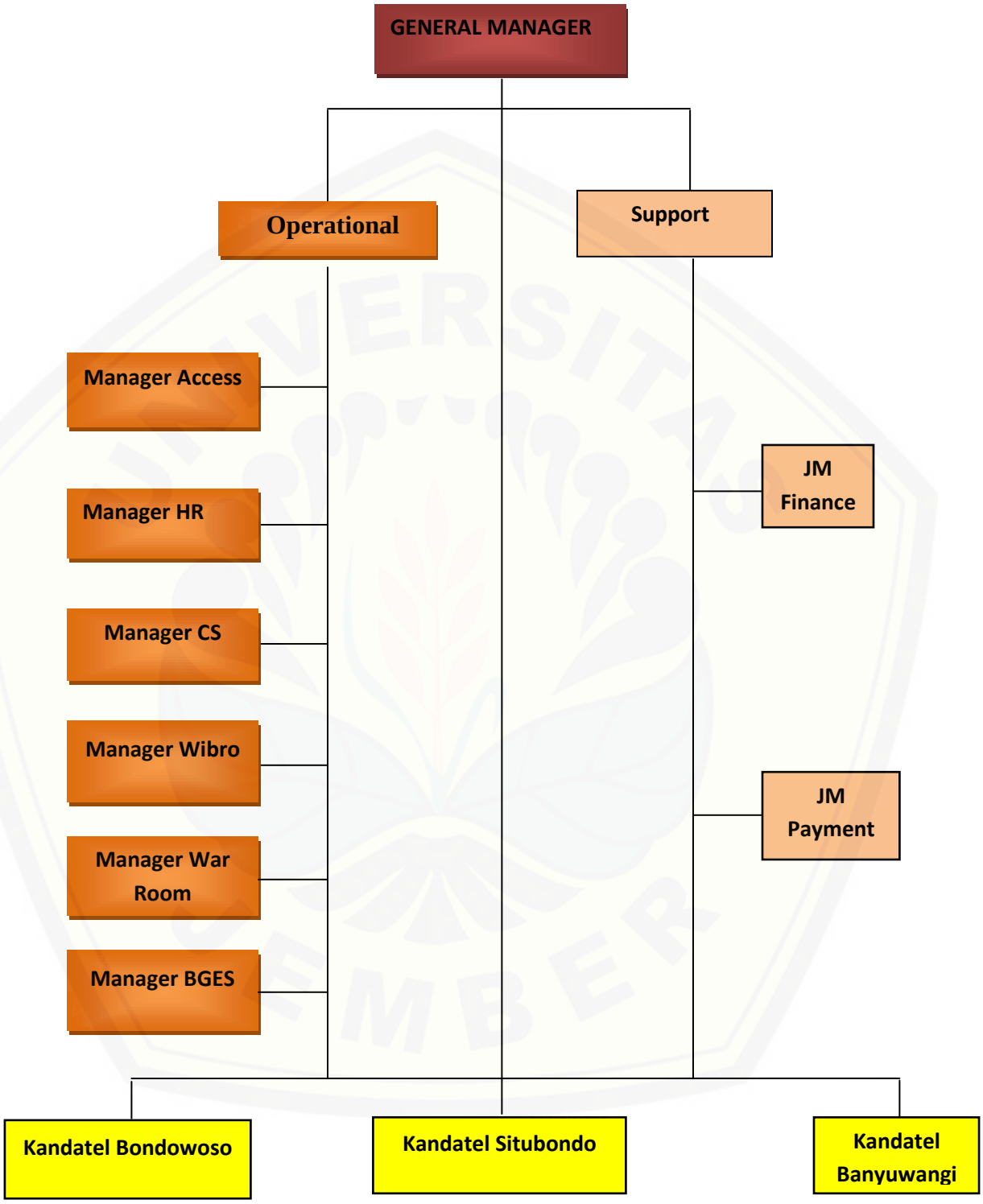
a. Antenna lebah sensitive terhadap segala keadaan dan perubahan.
b. Mahkota kemenangan.
c. Mata yang tajam dan cerdas, sayap lincah dan praktis, tangan kuning memberikan karya yang tebaik.
d. *Be Bee* (Lebah) , yaitu lebah tergolong makhluk social yang senang bekerja sama, pekeja keras mempunyai kesistematisan berupa pembagian peran operasional dan fungsional menhasilkan yang terbaik berupa madu yang bermanfaat bagi bebagai pihak. Dihabitatnya lebah mempunyai dengung sebagai tanda keberadaannya dan loyal terhadap kelompok berupa perlinduga bagi koloninya, maka akan menyerang bersama bila diganggu. Lebah memiliki potensi yang baik berupa tubuh yang sehat, lincah dan kuat sehingga bias bergerak cepat, gesit dan efektif dalam menghadapi tantangan alam. Lebah berpandangan jauh kedepan dengan merancang bangu sarang yang kuat dan efisien, berproduksi, berkembang biak dengan menyiapkan persediaan makanan bagi kelangsungan hidup koloina. Lebah bwrwarna biru merupakan penggambara insan TELKOM Indonesia.

Digital Repository Universitas Jember

3.2 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Jember

Struktur organisasi perusahaan adalah suatu susunan komponen atau unit-unit kerja yang ada dan berlaku pada perusahaan.Dalam strukturorganisasi ini menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan.Penggambaran stuktur organisasi perusahaan tidak bisa diperlakukan secara mutlak untuk semua perusahaan. Beikut struktur organisasi pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Jember sesuai dengan ketetapan dari (Kandatel Jember).

Digital Repository Universitas Jember



Gambar 3.6 Struktur Organisasi Wilayah Jember

Sumber PT. Telelekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Jember 2018

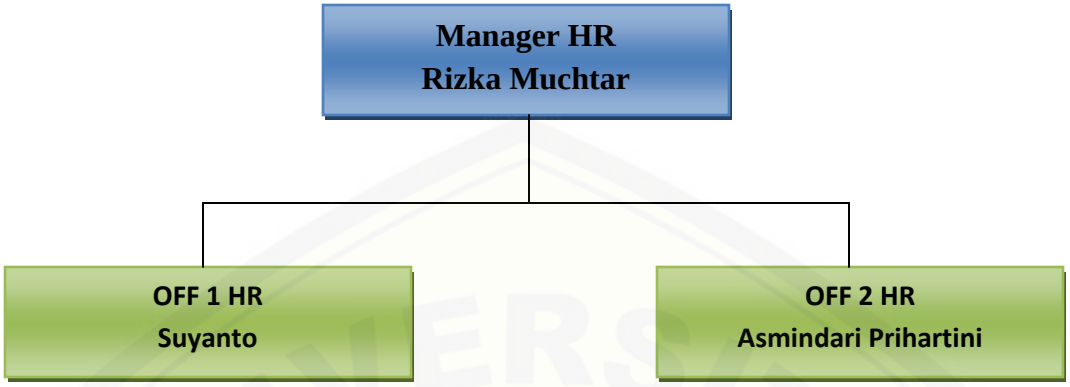
Digital Repository Universitas Jember

3.2.1 Uraian Struktur Organisasi PT. Telekomuikasi Indonesia Tbk, Wilayah Jember

Tugas-tugas secara umum :

a. Manajer Umum (*General Manager*) bertanggung jawab tentang operasional dikantor wilayah baik pengembangan SDM maupun pegembangan produk yang menjadi taggung jawab.
b. Manajer BGES (*Manager Bussines, Government, Enterprice Service*) bertugas memimpin pegelolaa fungsi *Bussiness, Government and Enterprise Service* untuk medukung pencapaian performasi
c. Manajer Akses (Manager Akses area) betugas untuk menjaga kualitas layanan jaringan local dibantu oleh devisi *Bussines Service* yang bertanggung jawab atas terjaganya kenyamanan pelanggan.
d. Manajer CS (*Manager Consumer Service*) bertanggung jawab atas kenyamanan pelanggan Telkom.
e. Manager War room bertugas menjaga kualitas dan kompetensi fungsi-fungsi manajerial maupun produk.
f. Manager Human Resources yang menangani data pengembangan kompetensi pegawai.
g. Junior Manager Finance bertugas menangani keuangan perusahaan wilayah Telkom
h. Junior Manager Payment bertugas atas kompulir jomlah keuangan yang belum masuk sebagai pendapatan.
i. Kandatel (Kantor Daerah Telekomunikasi) sebagai operasional selain Manager yang berada diwilayah Bondowoso, Situbondo, dan Banyuwangi. Kandatel bertanggung jawab atas kualitas dan pelayanan yang terdapat di wilayah masing-masing.

Digital Repository Universitas Jember



Gambar 3.7 Struktur Organisasi Bagian Human Resource

Sumber: PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Jember 2018

Uraian Struktur bagian Human Resource PT. Telekomunikasi adalah sebagai berikut:

1. Manager HR
   a. memastikan seluruh sumberdaya dikelola secara optimal termasuk menggunakan biaya-biaya secara efisien dalam pelaksanaan program kerja
   b. memastikan bantuan layanan kesehatan bagi karyawan/ pensiunan dan keluarga, pemeriksaan cuti dan implementasi IBO dikelola untuk memberikan layanan SDM yang optimal pada lingkup pelayanannya.
   c. memastikan setiap keputusan operasional terkait pengelolaan pekerjaannya yang diambil dilengkapi dengan informasi dan data atau fakta operasional yang penting dan terbatas.
   d. memastikan pengembangan staff dilakukan dengan pemberian pelatihan, coaching dan penilaian performansi untuk menngkatkan produkrifitas kerja dan efektifitas kerja.
   e. memverifikasi restitusi kesehatan karyawan dan memposting permohonan cuti karyawan.

Digital Repository Universitas Jember

f. berperan sebagai konselor dalam penanganan permasalahan karyawan.
g. memastikan nilai-nilai dalam budaya organisasi dipelihara dan dikembangkan untuk menumbuhkan partisipasi dan peran serta selutuh karyawan di unit kerjanya dalam memecahkan persoala yang terjadi.
h. memilih ide-ide terbaik dalam pemecahan masalah

2. Officer 2 HR
   a. mengelola data dan dokumen fungsi HR terkait dengan system pengelolaan SDM
   b. memastikan terlaksananya proses bisnis dukungan administrasi dan layanan SDM unit bisnis terkait dengan system pengelolaan SDM.
   c. Melaporkan dan menyerahkan hasil pekerjaannya pada atasan.
   d. menentukan metode pengarsipan data dan dokkumen.
   e. mengakses data dan informasi berhubungan dengan fungsi layanan SDM
3. Officer 2 HR
   a. Melaporkan dan menyerahkan hasil pekerjaannya pada atasan atau fungsi terkait.
   b. memastikan pegawai dan keluarganya mendapat jaminan dan fasilitas kesehatan sesuai dengan hak nya.
   c. Mengelola data dan dokumen fungsi HR terkait dengan system pengelolaan SDM
   d. memverifikasi persyaratan peserta askes, tagihan dan restitusi kesehatan.

Digital Repository Universitas Jember

3.3 Kegiatan Pokok Perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Wilayah Jember

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk merupakan perusahaan jasa telekomunikasi. Beberapa dari kegiatan usaha yang dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk terbukti sebagai market leader dibidangnya. Telkom telah memperluas portofolio bisnisnya yang mencangkup telekomunikasi, *informasi, media, dan edutaiment*. Dengan meningkatkan infrasturtur mewujudkan dan memperdayakan pelanggan ritel dan korporasi dengan memberikan kualitas, kecepatan, kehandalan, dan layanan pelanggan yang lebih baik.

Berikut penjelasan portofolio bisnis Telkom:

1. *Telecommunication*

Telekomunikasi merupakan bagian bisnis legacy Telkom. Sebagai ikon bisnis perusahaan, PT. Telkom elayani sambungan telepon kabel tidak bergerak yang meliputi layanan *Plain Old Telephone Service* (POTS) merupakan layanan Telepon Tetap Bernilai Tambah merupakan fasilitas bernilai tambah yang dihadirkan satu paket dengan produk inti perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. PT. Telkom juga menyediakan layanan sambungan Telepone nirkabel tidak bergerak yang meliputi Layanan Prabayar merupakan jasa sambungan telepon yang dinikmati pelanggan dengan membeli nomor perdana atau voucher, dan Layanan Pascabayar merupakan layanan telepon dengan sistem pembayaran yang ditagihkan pada pelanggan diakhir bulan. Seluler juga merupakan bisnis PT. Telkom, seluler meliputi kartu Halo, kartu Simpati dan AS.

2. *Information*

Layanan informasi merupakan model bisnis yang dikembangkan Telkom dalam ranah Nem Economy Business (NEB). Layanan ini memiliki karakteristik sebagai layanan terintegrasi bagi kemudahan proses kerja dan transaksi yang mencangkup *Value Added Services* (VAS) dan *Managed Application/IT Outsourcing* (ITO), *e-Payment dan IT enabler Service* (IteS)

Digital Repository Universitas Jember

3. Media

Media merupakan salah satu model bisnis Telkom yang dikembangkan sebagai bagian dari NEB. Layanan media ini menawarkan *Free To Air* (FTA) dan Pay TV untuk gaya hidup digital yang modern. Media yang disediakakn telkom antara lain:

a. My Phone

My Phone adalah salah satu layanan telekomunikasi yang disediakan Telkom melalui media berupa kabel tembaga atau optic yang dapat menghubungkan langsung antara sender dengan receiver. Kini Telkom melakukan inovasi terbaru dalam telepon. Telepon yang ada walnya menggunakan media berupa kabel tembaga kini dialihkan menggunakan optic.

b. My Broadband

Broadband adalah layanan akses internet end-to-end berkecepatan tinggi berbasis teknologi akses *Asimetric Digital Subscriber* (ADSL), yang memungkinkan terjadinya komunikasi data dan suara secara bersamaan melalui saluran telepon biasa, dengan kecepatan384 kbps hingga 100 mbps. Broadband merupakan layanan akses internet dari Telkom Indonesia yang berkualitas tinggi bagi prumahan.

c. *My Mobile* (Telkomsel)

Telkomsel merupakan penyedia layanan telekomunikasi sluler dengan teknologi GSM, 3G dan 4G LTE. Melalui penawaran serangkaian produknya, seperti kartu HALO, karti Simpati dan kartu AS. Telkomsel menawarkan layanan ascabayar dan layanan prabyar. Pelanggan dan pengguna mendapat beragam fitur, aplikasi dan layanan bernialai tambah (*value added service*), termasuk SMS,WAP, GPRS, MMS, WIFI, roaming internasional, EDGE, CSD, dan mobile banking. Telkomsel memiliki komitmen untuk menghadirkan layanan *mobile lifestyle* unggulan sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuha pelanggan.

d. My TV

1. Usee TV Cable.

Adalah layanan multimedia (Televisi, vidio, Audio, Text, Grafik, Data) yang dideliver diatas jaringan managed 1P *broadband* dan memberikan tingkat kualiatas

Digital Repository Universitas Jember

tertentu atas layanan dan pengalaman (QoS dan QoE), security, inractivity dan reliabity, dengan bitrate yang lebih rendah dari layanan *GrooviaTV*. *Usee TV Cable* ini menggunakan teknologi internet protokol television (IPTV).

2. Usee TV.com

Layanan intertainment adalah live TV, TV on Demand, Vidio on Demand, Music, Radio, Live Events yang dapat dinikmati kapanpun dan dimanapun melalui streaming menggunakan internet.

e. Indihome

Indihome fiber merupakan layanan Triple Play dari Telkom yang terdiri dari Internet Fiber atau Speed Internet. Interactive TV (UseeTV) dan *Phone* (Telepon Rumah). Kini, Indihome hadir dengan paket layanan *Dual Play* yang terdiri dari telepon rumah (*voice*) dan internet (*Internet on Fiber atau High Speed Internet*).

f. Edutainment

Edutainment menjadi salah satu layanan andalan dalam model bisnis NEB Telkom dengna menargetkan segmen pasar anak muda. Telkom menawarkan beragam layanan diantaranya *Ring Back Tone* (RBT), SMS Content, portal dan lain-lain.

g. Service

Service menjadi salah satu model bisnis Telkom yang berorintasi kepada pelanggan. Ini sejalan dengan Costumer Portofolio Telkom kepada pelangan *Personal, Consumer/ Home,* SME, *Enterprise, Wholesale,* dan *Internasional.*

Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Grup mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi diantara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis legacy (warisan) sampai *New Wave Business* (bisnis Gelombang Baru).

Digital Repository Universitas Jember

3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih

Pada kegiatan Praktek Kerja Nyata di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Jember, bagian bidang yang dipilih yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pengembangan kualitas karyawan. Pengembangan kualitas karyawan menjadi prioritas bagi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Jember sehingga karyawan dituntut untuk mengikuti program pengembangan. Program pengembangan merupakan salah satu upaya yang dinilai penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Digital Repository Universitas Jember

BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Praktek Kerja Nyata pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Jember yang dilaksanakan pada tanggal 08 Januari 2018 sampai tanggal 08 Februari 2018, maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan kualitas karyawan PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Jember didasarkan pada kebutuhan instansi maupun untuk kepentingan karyawan sendiri terhadap karirnya. Materi dan metode pengembangan dilakukan dengan dua cara yaitu on the job training dan of the job training. Kedua cara tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia , Tbk. Wilayah Jember. Pengembangan karyawan merupakan suatu cara yang efektif untuk menghadapi beberapa tantangan yang dihadapi oleh banyak organisasi besar. Manfaat pengembangan bagi perusahaan adalah meningkatkan produktivitas perusahaan, kemampuan karyawan, meningkatnya kompetensi dan semangat kerja karyawan serta membantu para karyawan membuat keputusan dengan baik.

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR PUSTAKA

Hamali, Yusuf Arif. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumberdaya Manusia.* Yogyakarta: CAPS (C*enter for Academic Publishing Service)*

Handoko, Hani T. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

Hasibuan, H. Malayu. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Mangkuprawira, Sjafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik.* Jakarta: Ghalia Indonesia

Siagaan, Sondang. 2004. *Manajemen sumberdaya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara

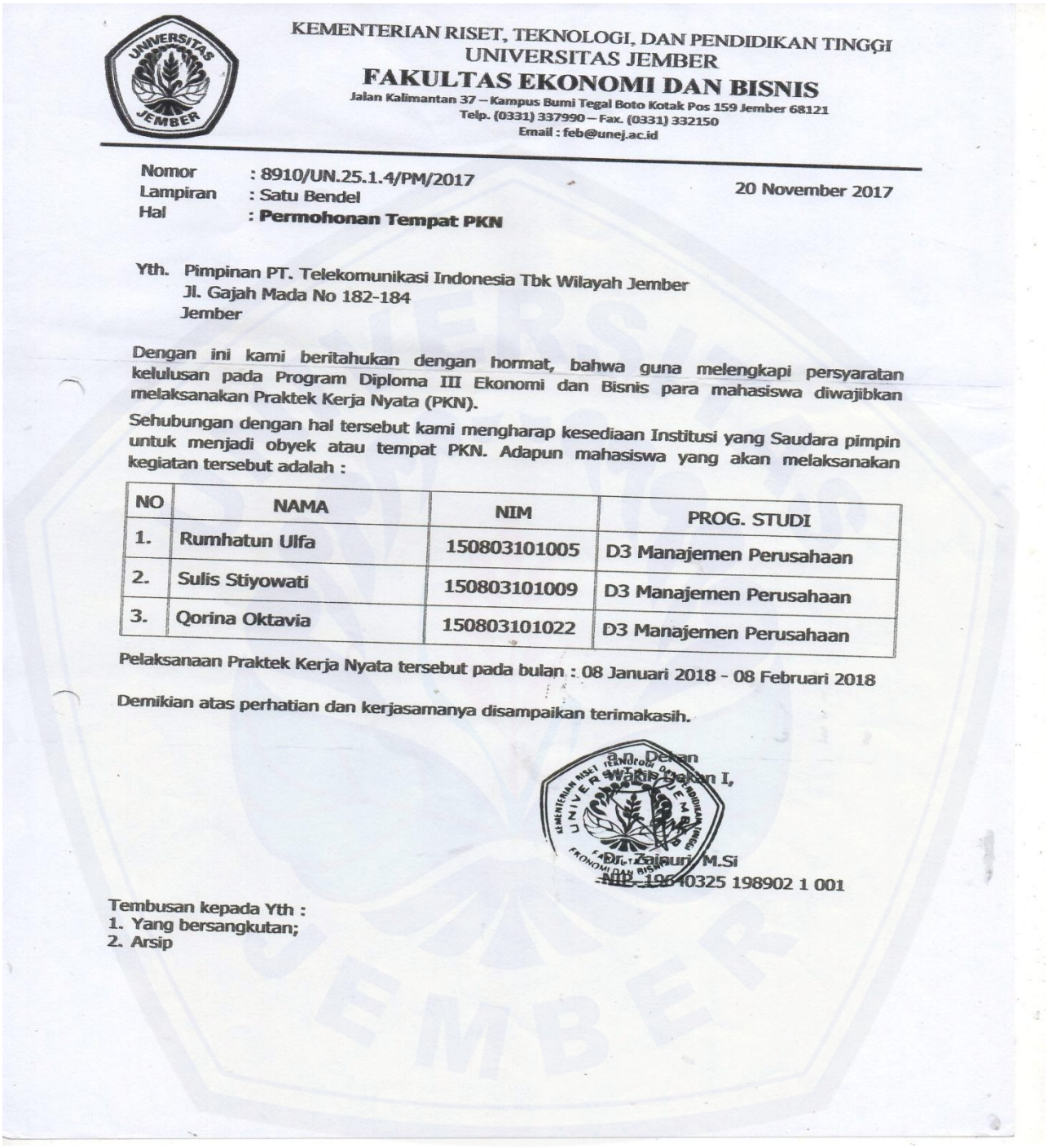
Suryadana, Liga P. 2015. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Berbasis Kinerja.* Jakarta: Alfabeta

Widodo, Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Digital Repository Universitas Jember

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 8910/UN.25.1.4/PM/2017
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

20 November 2017

Yth. Pimpinan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Jember
Jl. Gajah Mada No 182-184
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Rumhatun Ulfa	150803101005	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Sulis Stiyowati	150803101009	D3 Manajemen Perusahaan
3.	Qorina Oktavia	150803101022	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 08 Januari 2018 - 08 Februari 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Zainuri, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 2 Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata

Telkom Indonesia
the world in your hand

LEMBAR KESEDIAAN KERJA PRAKTEK

Yang bertanda tangan dibawah ini kami :

NAMA / NIK	: RIZKA MUCHTAR, ST.MM
JABATAN	: MANAGER HR & CDC WITEL JEMBER
NAMA DU / DI	: PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk.
ALAMAT	: Jl.GAJAHMADA NO : 182 – 184 JEMBER.

Menindaklanjuti Surat Dinas Nomor : 8910/UN.25.1.4/PM/2017 dari Universitas Jember tanggal 20 November 2017 perihal Permohonan tempat PKN, maka dengan ini kami menyatakan :

☑ MENERIMA

☐ MENANGGUHKAN

Permohonan tempat PKN dari Universitas Jember, Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 3 orang Mahasiswi atas nama :

- Rumhatun Ulfa / 150803101005
- Sulis Stiyowati / 150803101009
- Qorina Oktavia / 150803101022

Pelaksanaan PKN Terhitung mulai tanggal 08 Januari 2018 s/d 08 Februari 2018, ditempatkan di Unit Customer Care dan Consumer Service Witel Jember. Untuk CP.0331-353302 / HP. 085103735101 Sdr. Suyanto.

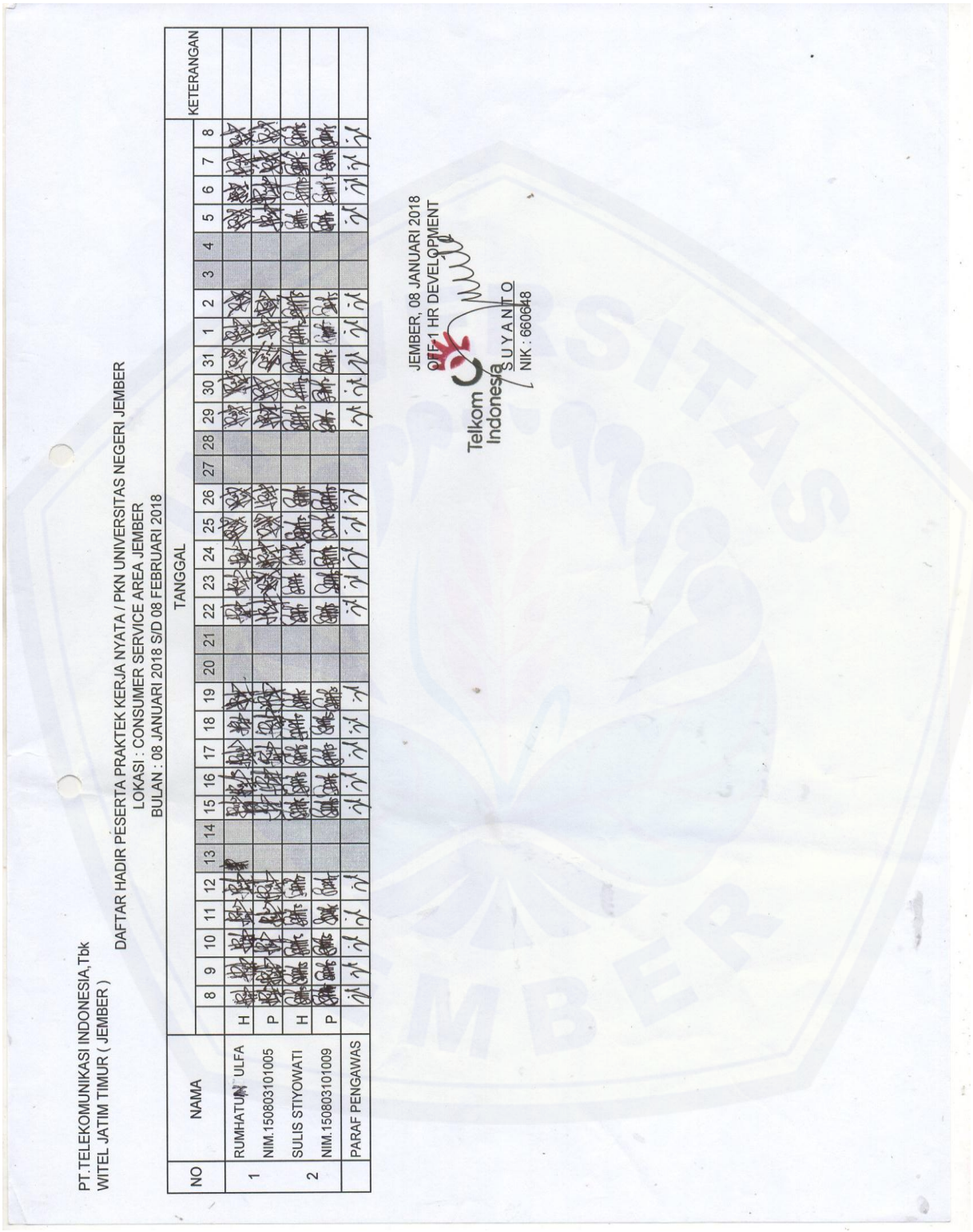
Demikian disampaikan atas kepercayaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Jember, 27 Desember 2017
MANAGER HR & CDC WITEL Jember

RIZKA MUCHTAR, ST.MM
NIK . 730524

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 3 Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata



PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA,Tbk
WITEL JATIM TIMUR (JEMBER)

DAFTAR HADIR PESERTA PRAKTEK KERJA NYATA / PKN UNIVERSITAS NEGERI JEMBER
LOKASI : CONSUMER SERVICE AREA JEMBER
BULAN : 08 JANUARI 2018 S/D 08 FEBRUARI 2018

NO	NAMA		TANGGAL																									KETERANGAN
			8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	RUMHATUN ULFA	H																																	
	NIM.150803101005	P																																	
2	SULIS STIYOWATI	H																																	
	NIM.150803101009	P																																	
	PARAF PENGAWAS																																		

JEMBER, 08 JANUARI 2018
OTE 1 HR DEVELOPMENT

Telkom Indonesia

SUYANTO
NIK : 660648

Digital Repository Universitas Jember

lampiran 4 Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : 0973/UN25.1.4/KR/2018
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : ***Permohonan Nilai PKN***

Yth. Pimpinan
PT. TELEKOMONIKASI INDONESIA JEMBER.

di –
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. Zainuri. M.Si
NIP 196403251989021001

Digital Repository Universitas Jember

lampiran 5 Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	85	
2.	Ketertiban	85	
3.	Prestasi Kerja	85	
4.	Kesopanan	83	
5.	Tanggung Jawab	85	

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : sulis stiyowati
NIM : 150803101009
Program Studi :Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : SUGENG SLAMET
Jabatan : OFF 2 INBOUND CHANNEL
Institusi : PT. TELEKOMONIKASI INDONESIA JEMBER.

Tanda Tangan dan
Stempel Lembaga : ..... Telkom Indonesia .....

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 6 Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan PKN

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

N a m a	: sulis stiyowati
N I M	: 150803101009
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PELAKSANAAN PENGEMBANGAN KUALITAS KARYAWAN PADA PT. TELEKOMONIKASI INDONESIA TBK WILAYAH JEMBER.

(Revisi)

.....

.....

.....

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Drs. Markus Apriono, M.M.	19640404 198902 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Februari 2018 s.d 02 Juli 2018. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 01 Februari 2018
Kaprodi. Manajemen Perusahaan.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001.

CATATAN :
1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
   1) Ketua Program Studi;
   2) Dosen Pembimbing;
   3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 7 Kartu Konsultasi (Hal 1)

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama	:	sulis stiyowati		
NIM	:	150803101009		
Program Studi	:	Manajemen Perusahaan		
Judul Laporan PKN	:	*PELAKSANAAN PENGEMBANGAN KUALITAS KARYAWAN PADA PT. TELEKOMONIKASI INDONESIA TBK WILAYAH JEMBER.*		
Dosen Pembimbing	:	Drs. Markus Apriono, M.M.		
TMT_Persetujuan	:	01 Februari 2018	s/d	01 Juli 2018
Perpanjangan	:	02 Juli 2018	s/d	02 September 2018

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	19/2 2018	Konsultasi judul dan penyi-	1.
2.		apan pembuatan Laporan	2.
3.			3.
4.	10/3 2018	perbaiki Bab I Shedule kegiatan	4.
5.		PKN	5.
6.	12/3 2018	Perbaiki sesuai Catatan	6.
7.	13/3 2018	Perbaiki sistimatika penulisan	7.
8.		Laporan di Bab IV	8.
9.	16/3 2018	Perbaiki sesuai saran	9.
10.	19/3 2018	Lengkapi data karyawan,	10.
11.		dan perbaiki tata letak	11.
12.		Diagram serta tambah	12.
13.		syarat dan ketentuan cuti	13.
14.	20/3 2018	perbaiki struktur penu-	14.
15.		lisan di Bab III dan	15.
16.		Bab IV.	16.
17.	21/3 2018	Perbaiki sesuai saran	17.
18.		pembimbing.	18.
19.	22/3 2018	Oke siapkan	19.

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 8 Kartu Konsultasi Hal (2)

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

23.			23.....
24.			24.....
25.			25.....
26.			26.....
27.			27.....
28.			28.....
29.			29.....
30.			30.....
31.			31.....
32.			32.....
33.			33.....
34.			34.....
35.			35.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001.

Jember,.....
Dosen Pembimbing

Drs. Markus Apriono, M.M.
NIP. 19640404 198902 1 001