



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

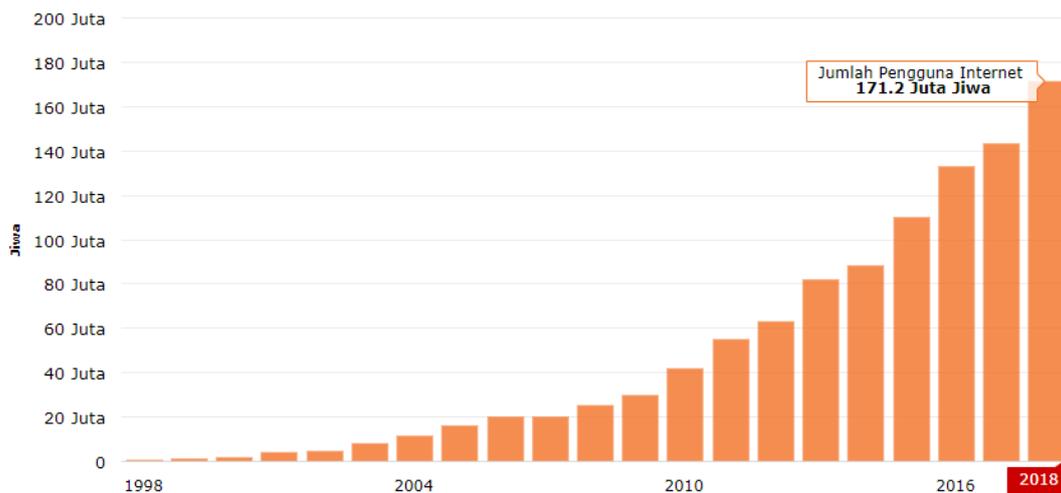
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis penyedia jasa internet dan TV *cable* di Indonesia saat ini menjadi bisnis yang potensial untuk terus mengalami pertumbuhan. Hal ini disebabkan oleh peran internet yang telah menjadi kebutuhan pokok, terutama dalam berkomunikasi dan mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan manusia (AN, 2019). Meningkatnya masyarakat sebagai pengguna internet sendiri merupakan hal yang wajar, mengingat internet telah menjadi aspek penting dalam kehidupan masyarakat saat ini. Adapun grafik peningkatan pengguna internet di Indonesia mulai tahun 1998 – 2018, dimana sampai tahun 2018 pengguna internet di Indonesia telah mencapai 171,2 juta jiwa penduduk Indonesia (Katadata, 2019).



Sumber: Katadata, 2019

Gambar 1.1 Petumbuhan Pengguna Internet di Indonesia

Semakin meningkatnya pengguna internet di Indonesia, maka internet dengan kecepatan tinggi semakin dibutuhkan oleh masyarakat. Saat ini, masyarakat ingin memiliki akses 24/7 akan internet cepat (Hypernet, 2018). Keinginan masyarakat akan akses internet cepat memicu timbulnya layanan *broadband*. Layanan *broadband* sendiri menjadi *trend* yang banyak digeluti oleh para pemain bisnis penyedia jasa internet dan TV *cable*. Layanan ini merupakan layanan yang merujuk pada kecepatan koneksi *transfer* data dalam internet (KSinergi, 2018).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Media Partner Asia pada tahun 2018, penetrasi *fixed broadband* di Indonesia diprediksi akan mengalami perkembangan hingga mencapai 16% atau sebanyak 11,3 juta pelanggan pada tahun 2023 mendatang (Kure, 2019). Hal ini menunjukkan adanya peluang besar bagi pemain bisnis penyedia jasa internet untuk dapat memperluas bisnisnya. Namun, realita yang terjadi ialah penetrasi untuk *fixed broadband* di Indonesia sendiri hanya mencapai 9,38% terhadap rumah tangga nasional. Angka ini sangat jauh dari target *fixed broadband* yang telah ditetapkan negara Indonesia yakni sebesar 71% untuk rumah tangga di perkotaan dan 49% untuk rumah tangga di pedesaan (Utantoro, 2019).

Dengan penetrasi pasar *fixed broadband* yang masih rendah dan sangat jauh dari target, maka pemerintah Indonesia melakukan intervensi melalui pembangunan percepatan *fixed broadband*. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai target tersebut, diantaranya dengan regulasi, uji coba bantuan layanan penyewaan akses internet, dan uji coba penyediaan fasilitas akses *fixed broadband* (IndoTelko, 2018). Melalui percepatan pembangunan, diharapkan penetrasi *fixed broadband* di Indonesia dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Selain itu, juga didukung dengan adanya teknologi FTTH (*Fiber To The Home*). Teknologi ini diperkirakan menjadi penyumbang keberhasilan dari bisnis *broadband* di Indonesia, dimana dengan teknologi ini, para pemain bisnis penyedia jasa internet kini berlomba – lomba untuk memperebutkan pasar yang dapat dijangkau (Rayana, 2018).

Selain *fixed broadband*, juga terdapat penyedia layanan TV *cable* yang semakin pesat perkembangannya di Indonesia. Menurut riset yang dilakukan oleh Media Partner Asia tahun 2018, penetrasi *pay TV* di Indonesia diprediksi akan mencapai 14% atau sebanyak 6,8 juta pelanggan pada tahun 2023 (Kure, 2019). Di samping perkembangan layanan TV *cable* yang semakin pesat, juga terjadi persaingan yang semakin ketat pada layanan tersebut. Hal ini ditandai dengan beragamnya jumlah penyedia layanan TV *cable* di Indonesia saat ini. Berdasarkan gambar 1.2, terdapat beberapa layanan TV *cable* di Indonesia yang menjadi langganan konsumen. Dalam *survey* yang ditunjukkan oleh gambar 1.2, urutan pertama ditempati oleh Indovision, dimana sebanyak 34% responden telah menjadi pelanggan TV *cable* Indovision. Urutan kedua ditempati oleh Indihome sebanyak 24%, urutan ketiga ditempati oleh First Media sebanyak 20%, dan urutan – urutan selanjutnya ditempati oleh Big TV sebanyak 5%, TransVision sebanyak 4%, OrangeTV sebanyak 3%, serta *brand* lainnya sebanyak 10% (Jakpat, 2017).



Sumber: Jajak Pendapat, 2017

Gambar 1.2 Layanan TV Cable Indonesia

PT Link Net, Tbk dengan *brand* First Media merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa internet dan TV *cable*. Dalam mengelola perusahaan agar terus berkembang untuk menghasilkan *output* yang maksimal dan mampu bertahan pada persaingan yang semakin ketat, diperlukan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Adapun pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Dessler (2013) ialah proses dalam memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi karyawan, serta memperhatikan hubungan kerja karyawan, kesehatan dan keselamatan, serta keadilan.

Terdapat tiga aktivitas besar dalam manajemen sumber daya manusia menurut Robbins dan Coulter (2018). Aktivitas pertama ialah identifikasi dan memilih karyawan kompeten yang dilakukan melalui *human resource planning*, *recruitment*, dan *selection*. Aktivitas kedua ialah penyediaan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Aktivitas ini dilakukan dengan memberikan orientasi serta pelatihan pada karyawan. Aktivitas ketiga dalam manajemen sumber daya manusia ialah *retaining* karyawan kompeten dengan melakukan *performance management* serta pemberian *compensation* dan *benefit* pada karyawan.

PT Link Net, Tbk memiliki *Human Resource Division* yang mengelola segala urusan karyawan, sejak masuk menjadi karyawan di perusahaan hingga akhir masa jabatannya. Dalam rantai pengelolaan tersebut, terdapat salah satu aktivitas penting yakni pengembangan

karyawan, yang dikelola oleh *Learning & Development Department*. Melalui aktivitas ini, *Learning & Development Department* bertanggungjawab untuk memberikan pelatihan pada karyawan, baik pelatihan *hard skills* maupun *soft skills*. Pelatihan yang diberikan pada karyawan akan membuat karyawan memperoleh pembelajaran untuk mengembangkan kompetensi yang dimilikinya. Dengan kompetensi yang terus diasah, karyawan dapat memberikan performa yang baik dan berkontribusi bagi *output* yang akan dihasilkan serta kemajuan perusahaan.

Pengembangan karyawan di PT Link Net diberikan dengan berbasis pada kompetensi *core*, *leadership*, dan *managerial*. *Learning & Development* sebagai departemen yang melakukan pengelolaan pengembangan karyawan telah membuat sebuah *platform* bernama LD-Digital. Melalui *platform* ini, karyawan dapat mengakses hal – hal yang berkaitan dengan aktivitas pengembangan diri dengan menggunakan PC maupun *smartphone*. Perusahaan juga dapat memastikan bahwa semua karyawannya memiliki kesempatan yang sama untuk mengembangkan diri. Kehadiran *platform* LD-Digital juga diharapkan dapat membantu membangun budaya belajar di perusahaan agar menghasilkan performa yang baik bagi seluruh *stakeholder* yang terkait.

Melihat pentingnya internet di era *digital* saat ini, bahkan telah menjadi salah satu kebutuhan pokok yang mempengaruhi kehidupan manusia sehari – hari, membuat penulis tertarik untuk melakukan praktek kerja magang di PT Link Net Tbk dengan *brand* First Media. Penulis yakin bahwa prospek kebutuhan internet di masa mendatang akan semakin berkembang pesat dan kompleks. Selain itu, juga didukung dengan perkembangan teknologi yang semakin maju akan membuat perusahaan semakin inovatif. Dalam hal ini, peran sumber daya manusia akan sangat dibutuhkan, terutama untuk pengembangan karyawan di perusahaan. Melalui pengembangan karyawan sebagai *asset* penting perusahaan, maka akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan, baik di masa sekarang maupun masa mendatang.

Berdasarkan seluruh uraian di atas, penulis yang berkesempatan untuk melaksanakan kerja magang pada *Learning & Development Department* memilih topik **“Pelaksanaan Program *Learning & Development* di PT Link Net Tbk”** dalam penulisan laporan magang.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Adapun maksud dan tujuan kerja magang yang dilakukan penulis adalah penulis perlu mengaplikasikan teori, konsep, dan pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan pada dunia kerja yang sesungguhnya. Pengaplikasian ini dilakukan sesuai dengan bidang studi yang

penulis tempuh (*human resource*). Selain itu, penulis perlu merasakan pengalaman sebenarnya dengan terjun langsung ke dunia kerja melalui praktek kerja magang. Penulis juga perlu belajar untuk beradaptasi dan bersosialisasi dengan seluruh karyawan yang ada di perusahaan, serta mampu untuk merespon beragam situasi yang terjadi. Dalam pengaplikasian, penulis perlu memperoleh pengalaman yang realistis pada bagian kerja magang yang dilakukan penulis yaitu *learning & development*. Dengan demikian penulis akan mampu untuk :

1. Membuat *matrix development program* untuk setiap *level* kepemimpinan, beserta kompetensi yang diperlukan untuk tiap *level*-nya.
2. Membuat *matrix measurement behavioral* untuk setiap *leadership skill requirement* yang ada pada *development program*.
3. Membuat modul pelatihan sesuai dengan kebutuhan kerja.
4. Membuat *trainee's manual* untuk diberikan pada peserta saat pelatihan.
5. Melakukan input untuk penyelenggaraan pelatihan dengan sistem perusahaan.
6. Terlibat dalam pelaksanaan pelatihan.
7. Melakukan evaluasi pelatihan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang mulai pada 10 Juni 2019 sampai 30 September 2019 di PT Link Net, Tbk – Lippo Cyberpark Boulevard Gajah Mada No. 2170, Tangerang. Penulis menempati posisi pada bagian *Learning & Development Departement, Human Resources Division*. Waktu kerja magang ialah Senin sampai Jumat, mulai Pukul 08.30 – 17.30 WIB.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang terbagi menjadi tiga tahapan yang harus dilalui sebagai syarat pelaksanaan kerja magang. Tiga tahapan tersebut meliputi :

1.3.2.1 Tahap Pengajuan

Sebelum melakukan praktek kerja magang, penulis harus menyelesaikan proses pengajuan kerja magang terlebih dahulu untuk mendapat persetujuan secara sah. Berikut beberapa tahapan proses pengajuan kerja magang yang harus ditempuh penulis:

- a. Penulis mengajukan permohonan kerja magang dengan mengisi formulir KM-01 (formulir pengajuan kerja magang) yang harus ditandatangani oleh ketua program studi. Formulir ini akan menjadi acuan dalam pembuatan formulir KM-02, yaitu surat pengantar kerja magang yang akan diserahkan pada perusahaan tempat pelaksanaan

kerja magang berlangsung. Formulir KM-02 juga harus ditandatangani oleh ketua program studi terlebih dahulu, sebelum diserahkan pada perusahaan yang bersangkutan.

- b. Sebagai tambahan, surat pengantar magang dianggap sah apabila dilegalisir oleh ketua program studi.
- c. Program studi akan menunjuk salah satu dosen program studi sebagai dosen pembimbing kerja magang penulis.
- d. Penulis menghubungi serta menyerahkan surat pengantar magang (Formulir KM-02) pada perusahaan yang bersangkutan. Apabila pengajuan kerja magang diterima, maka penulis harus melaporkannya pada koordinator kerja magang.
- e. Syarat pelaksanaan kerja magang adalah penulis harus menerima surat balasan dari perusahaan yang bersangkutan terlebih dahulu dimana berisi konfirmasi penerimaan kerja magang untuk penulis.
- f. Apabila penulis telah memenuhi semua tahapan di atas, maka penulis dapat memulai pelaksanaan kerja magang di perusahaan yang bersangkutan, serta akan menerima kartu kerja magang, formulir kehadiran kerja magang, formulir realisasi kerja magang, dan formulir laporan penilaian kerja magang.

1.3.2.2 Tahap Pelaksanaan

Dalam melaksanakan kerja magang, penulis akan melakukan beberapa tahapan yang juga harus ditempuh demi kelancaran praktek kerja magang. Berikut beberapa tahapan kegiatan pelaksanaan kerja magang :

- a. Penulis wajib menghadiri dan mengikuti perkuliahan kerja magang yang berlangsung selama 3 kali pertemuan tatap muka. Perkuliahan ini dimaksudkan sebagai pembekalan kerja magang penulis, sehingga penulis tidak diperkenankan untuk tidak hadir tanpa alasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Penulis wajib menghadiri dan mengikuti pembekalan magang yang diselenggarakan oleh karier UMN dan program studi Manajemen.
- c. Penulis melaksanakan kerja magang di bawah bimbingan dan arahan salah satu karyawan tetap perusahaan bersangkutan (pembimbing lapangan). Penulis juga harus melakukan adaptasi dengan berbaur dan bersosialisasi dengan karyawan lainnya di perusahaan yang bersangkutan.
- d. Penulis wajib mematuhi seluruh peraturan yang berlaku di perusahaan dan tidak diperkenankan untuk melakukan penyimpangan.

- e. Penulis melaksanakan kerja magang sesuai dengan peminatan dan minimal berada pada satu bagian tertentu di peminatan tersebut. Dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas – tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan, penulis mengaplikasikan teori, konsep, maupaun pengetahuan lainnya yang diperoleh selama perkuliahan.
- f. Selama proses kerja magang, pembimbing lapangan melakukan pemantauan serta penilaian terhadap kualitas kerja magang penulis.
- g. Pelaksanaan kerja magang juga dipantau oleh koordinator kerja magang dan dosen pembimbing magang penulis, baik secara tertulis maupun lisan, serta tetap memelihara hubungan yang baik dengan perusahaan.

1.3.2.3 Tahap Akhir

- a. Setelah selesai melaksanakan kerja magang, penulis menyusun laporan kerja magang yang berisi temuan serta aktivitas – aktivitas yang sudah dijalankan selama proses pelaksanaan kerja magang. Penulisan laporan kerja magang akan dibimbing oleh dosen pembimbing kerja magang penulis.
- b. Penyusunan laporan kerja magang disesuaikan dengan struktur maupun format dari Universitas Multimedia Nusantara (UMN) yang sudah diinformasikan terlebih dahulu.
- c. Penulis wajib mengikuti proses bimbingan magang selama 6 kali dengan mengisi formulir konsultasi magang yang harus ditandatangani oleh dosen pembimbing kerja magang penulis.
- d. Sebelum mengajukan permohonan ujian magang, dosen pembimbing melakukan pemantauan terhadap laporan final penulis. Laporan tersebut harus mendapat pengesahan dari dosen pembimbing kerja magang serta diketahui oleh ketua program studi.
- e. Penulis menyerahkan laporan kerja magang pada pembimbing lapangan dan meminta pembimbing lapangan untuk mengisi formulir penilaian pelaksanaan kerja magang (Formulir KM-06).
- f. Pembimbing lapangan mengisi formulir kehadiran kerja magang (Formulir KM-04) dan memberikan surat keterangan dari perusahaan yang berisi pernyataan bahwa penulis telah menyelesaikan pelaksanaan kerja magang di perusahaan. Formulir penilaian kualitas kerja magang yang telah diisi dan ditandatangani oleh pembimbing lapangan di perusahaan diserahkan kepada koordinator magang melalui penulis. Hasil penilaian tersebut diserahkan dalam amplop tertutup.

- g. Penulis melengkapi semua persyaratan ujian magang, dan apabila penulis telah memenuhinya, maka koordinator magang akan menjadwalkan ujian magang penulis.
- h. Penulis menghadiri dan mengikuti ujian magang pada jadwal yang telah ditentukan serta mempertanggungjawabkan laporan kerja magangnya pada ujian magang.