



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

Pandemi COVID-19 memberikan dampak yang signifikan baik global maupun di Indonesia. Pada saat pertama kali COVID-19 masuk ke Indonesia di awal Maret 2020, fenomena yang pertama kali muncul adalah “*Panic Buying*”. *Panic Buying* merupakan keadaan dimana masyarakat menimbun barang yang dibutuhkan pada situasi tertentu yang dipandang gawat atau darurat. Selain itu, terdapat wacana dari pemerintah bahwa Indonesia akan melakukan *lockdown* atau Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). *Lockdown* merupakan situasi dimana masyarakat tidak diperbolehkan untuk masuk atau meninggalkan sebuah bangunan atau kawasan dengan bebas karena suatu alasan darurat. Sedangkan PSBB adalah pembatasan kegiatan tertentu dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi penyakit untuk mencegah penyebaran tersebut.

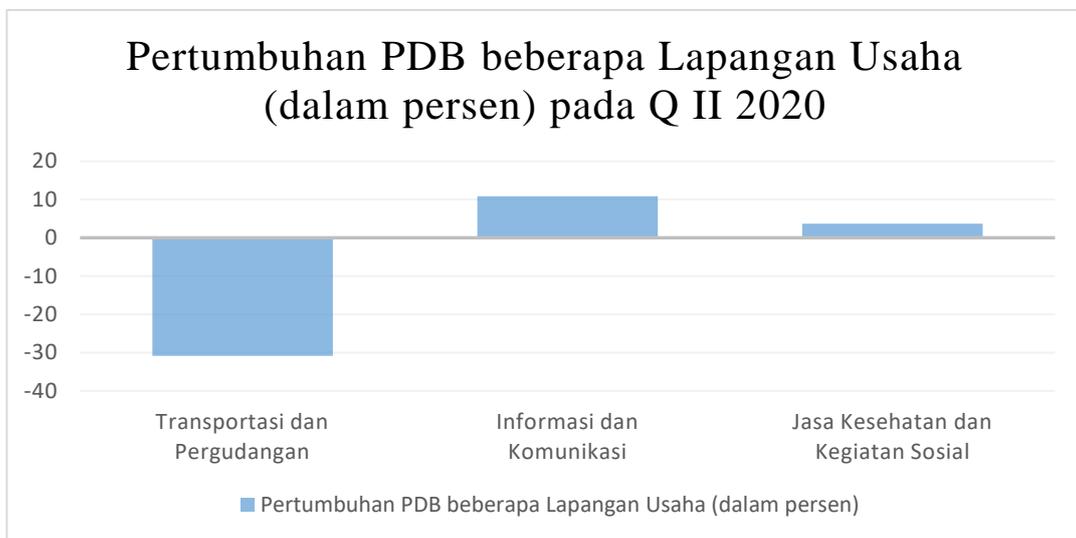
Lockdown atau PSBB dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Menurut Sri Mulyani Menteri Keuangan Indonesia pada CNCB Indonesia, ketika PSBB diterapkan, semua aktivitas ekonomi terhenti. Bahkan terjadi PHK besar-besaran di berbagai perusahaan karena tidak adanya kegiatan produksi. Terjadinya PHK juga menyebabkan sebagian masyarakat tidak mendapatkan pendapatan sehingga berpengaruh terhadap ekonomi. Dilansir dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 menyatakan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia pada kuartal ke II (Q2) minus sebesar 5.32 persen.



Sumber: bps.go.id, 2020

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia 2020

Namun, ada sektor yang menyumbang pertumbuhan positif yaitu sektor informasi dan komunikasi. Sektor tersebut memberikan pertumbuhan positif sebesar 4.6 persen struktur PDB Indonesia. Selain itu, dilansir dari bps.go.id pada tahun 2020, Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa industri telekomunikasi tumbuh di atas 10.88 persen pada kuartal II. Pertumbuhan positif tersebut merupakan momentum sektor telekomunikasi dalam melakukan ekspansi, pasalnya, karena pandemik kebutuhan data meningkat tajam, banyak orang yang akhirnya harus *work from home* (WFH), kuliah *online* dan belajar melalui rumah untuk mengurangi persebaran virus COVID-19.



Sumber: bps.go.id, 2020

Gambar 1. 2 Pertumbuhan PDB beberapa Lapangan Usaha pada Q II 2020

Terkait dengan kebutuhan yang tinggi akan penggunaan internet, memberikan dampak yang baik dan menjadi peluang untuk sektor telekomunikasi. Salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang terdampak COVID-19 adalah PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk yang biasa disebut Telkom Indonesia. Dengan meningkatnya pertumbuhan produk telekomunikasi pada perusahaan tersebut, membuat Telkom harus mampu meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan, dan citra perusahaan agar tidak terjadi penurunan di kemudian hari terutama di masa pandemi ini.

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dalam upaya

bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, Telkom Group mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom Group menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas

Salah satu segmen bisnis yang berada di Telkom adalah Divisi *Enterprise Business Service*, dimana divisi tersebut dibagi menjadi tiga bagian yaitu Divisi *Business Services* (DBS), Divisi *Enterprise Services* (DES), dan Divisi *Government Services* (DGS). Divisi *Enterprise Services* (DES) merupakan tempat praktik kerja magang penulis, spesifiknya pada divisi *Planning, Performance, and Support* (PPS) dengan spesifikasi segmen *Quality and Change Management*. Segmen *Quality and Change Management* memiliki fungsi untuk membantu proses audit, pemenuhan (*compliance*), transformasi dan kebijakan perusahaan.

Pada 2019, Telkom Indonesia mendapatkan beberapa penghargaan seperti *Best Home Internet* (Indihome), *Best Digital Transformation Company*, *Indonesia Most Innovative Business Rewards*, *Employer of Choice Award* dan *The Best Digital Human Capital Development* dan *The Best Corporate Strategy* dalam *CNBC Indonesia Award 2019*. Salah satu penghargaan yang menarik bagi penulis adalah *The Best Digital Human Capital Development* dan *The Best Corporate Strategy* dalam *CNBC Indonesia Award 2019*. Penghargaan *The Best Digital Human Capital Development* diterima Telkom karena konsisten dalam menciptakan lapangan kerja baru untuk penduduk Indonesia. Penghargaan-penghargaan lainnya mencerminkan bahwa Telkom telah dipercaya oleh masyarakat Indonesia sebagai perusahaan telekomunikasi yang dapat diandalkan dan mampu memberikan produk dan *service* terbaik bagi masyarakat. Selain itu, Telkom juga menjadi *Employer of Choice Award* dimana *Jobseekers* di Indonesia memiliki minat yang tinggi untuk bergabung bersama Telkom.



Sumber: CNBC Indonesia, 2019

Gambar 1. 3 Direktur Human Capital Management Telkom Edi Witjara pada malam penganugerahan CNBC Indonesia Awards 2019 di Hotel Westin

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi sebuah perusahaan. Sumber daya manusia merupakan sumber keunggulan daya saing dari perusahaan yang mampu menghadapi berbagai tantangan (Jefrey dalam Sutrisno, 2009). Dalam perkembangannya, sumber daya manusia memiliki keterkaitan dengan *Quality* dan *Change Management*. Dalam jurnal *The Impact of Human Resources and Total Quality Management on the Enterprise*, Izvercian *et al* (2014), peran dari sumber daya manusia pada *Quality* dan *Change management* sebagai agen utama yang berfungsi dalam proses perubahan dalam perusahaan dan dapat melakukan pengembangan serta menjalankan program pelatihan yang mencerminkan visi dan misi perusahaan jangka panjang. Implementasi dari sumber daya manusia dalam proses *Quality* dan *Change Management* di suatu perusahaan, sumber daya manusia memainkan peran utama sebagai:

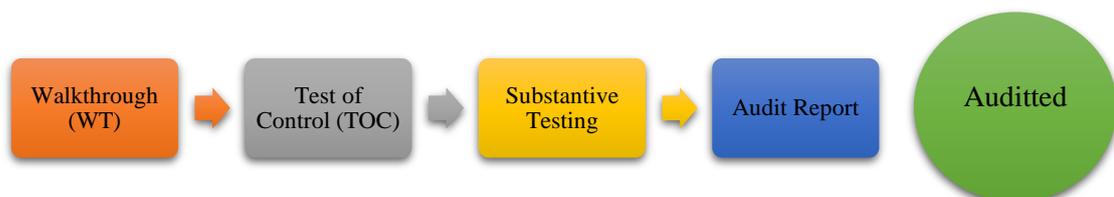
- Dengan memodelkan filosofi dan prinsip *Quality* dan *Change Management* pada tingkat operasional di departemen, sumber daya manusia dapat berfungsi sebagai titik peluncuran untuk proses *Quality* dan *Change Management* di seluruh perusahaan.
- Dengan bantuan dari tim manajemen perusahaan, sumber daya manusia dapat mentransfer proses dari tingkat departemen ke tingkat perusahaan

dengan menciptakan budaya organisasi yang diperlukan untuk pengembangan dan penerimaan *Quality Management*

Secara berkala, perusahaan perlu mengubah aspek *Quality Management* dari proses dan produk untuk menyesuaikan dengan tuntutan lingkungan internal dan eksternal (pasar konsumen dan pesaing) mereka. Dalam konteks ini, perubahan *Quality Management* melibatkan alat, program, metode, standar dan prosedur yang dapat diterapkan. Hal ini untuk membantu jajaran manajemen untuk mengidentifikasi jenis *Change Management* dan, akibatnya, menentukan bagaimana hal itu harus dilakukan dengan benar dalam suatu organisasi.

Quality Management System (QMS) didefinisikan sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya (Nasution, 2015). Dalam menghadapi persaingan industri yang ada, PT Telekomunikasi Indonesia (persero) Tbk harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan mutu kegiatan perusahaan agar tetap berjalan lancar dan memiliki daya saing serta citra yang baik di mata internal *customer* dan eksternal *customer*. Untuk meningkatkan citra perusahaan, PT Telekomunikasi Indonesia (persero) Tbk harus dapat mengelola perencanaan baik sumber daya manusia, *tools* seperti apa yang akan di pakai dalam proses kerja, dan laporan keuangan tahunan perusahaan yang jelas kepada auditor.

Dalam mencapai manajemen mutu perusahaan, salah satu fungsi *Quality* dan *Change Management* PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk adalah melakukan proses *Integrated Audit*. *Integrated Audit* adalah suatu proses audit yang terintegrasi dimana mempertimbangkan hubungan antara teknologi informasi, keuangan, dan pengendalian operasional dalam menciptakan lingkungan pengendalian internal yang efektif dan efisien. Berikut gambaran singkat dari proses *Integrated Audit*:



Sumber: Data Internal Telkom, 2020

Gambar 1. 4 Proses *Integrated Audit*

Quality Management dan *Change Management* memiliki hubungan yang erat dengan *Human Resources Management* dan Telkom merupakan perusahaan BUMN yang terbilang besar, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan praktik kerja magang dan akan membuat laporan kerja magang dengan judul “**Peran Proses *Integrated Audit* dalam Peningkatan Performa Organisasi pada PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk**”.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan dari praktek kerja magang ini adalah agar penulis bisa mendapatkan pengalaman dan kesempatan yang berharga dari dunia kerja khususnya pada bidang *Human Resources*, sekaligus menerapkan penggunaan aplikasi dari teori-teori yang telah di pelajari di kelas selama perkuliahan dalam dunia kerja nyata, dan bisa juga menjadi persiapan bagi penulis ketika akan memasuki dunia kerja.

Selain itu, ada beberapa tujuan lain di luar yang telah penulis sebutkan. Tujuan-tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui peran *Quality and Change Management Division* dalam struktur organisasi di PT Telekomunikasi (Persero) Tbk.
2. Mengetahui proses dan cara pelaksanaan *Integrated Audit* yang dilakukan di PT Telekomunikasi (Persero) Tbk.
3. Mengetahui pelaksanaan evaluasi dari *Integrated Audit* di PT Telekomunikasi (Persero) Tbk terhadap performa dari organisasi.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kerja magang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Periode kerja magang : 15 Juni 2020 – 15 September 2020
2. Jam kerja magang : 08.00 – 17.00 WIB
3. Hari kerja : Senin – Jumat
4. Tempat : PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk
5. Penempatan : Divisi *Enterprise Service*, bagian *Quality and Change Management*, Gedung Menara Multimedia, Jalan Kebon Sirih No.10-12 Jakarta Pusat

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang menurut ketentuan yang terdapat di Buku Panduan Kerja Magang Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara terdiri dari tiga tahap, yaitu:

1. Tahap Pengajuan
 - a. Pengisian formulir pengajuan kerja magang kepada pihak Universitas Multimedia Nusantara
 - b. Pembuatan surat kerja magang oleh pihak Universitas Multimedia Nusantara
 - c. Pemberian surat kerja magang dari pihak Universitas Multimedia Nusantara ke perusahaan tempat penulis melaksanakan praktik kerja magang
 - d. Pemberian surat konfirmasi mengenai persetujuan magang dari perusahaan tempat praktik kerja magang
2. Tahap Pelaksanaan
 - a. Pengarahan tentang deskripsi pekerjaan yang akan dilakukan selama praktik kerja magang
 - b. Pengisian formulir yang berhubungan dengan kerja magang, seperti: kartu kerja magang, formulir kehadiran magang, formulir realisasi kerja magang, formulir laporan kerja magang
3. Tahap Akhir
 - a. Penyusunan laporan praktik kerja magang setelah praktik kerja magang selesai
 - b. Sidang kerja magang

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja magang yang berjudul “**Peran Proses *Integrated Audit* dalam Peningkatan Performa Organisasi pada PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk**” yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas hal-hal yang melatar belakangi pelaksanaan kerja magang, maksud dan tujuan penulis dalam melakukan kerja magang, waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang dan sistematika penulisan laporan kerja magang

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini membahas mengenai sejarah singkat PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, profil perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan praktik kerja magang.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Bab ini berisi tentang pelaksanaan kerja magang yang berisikan pelaksanaan kerja magang, jabatan penulis, mekanisme tugas yang dilakukan, kendala-kendala yang dihadapi oleh penulis, solusi dalam menghadapi kendala tersebut dan pandangan penulis terhadap PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini penulis akan menjabarkan kesimpulan selama penulis melakukan kerja magang di PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk dan saran yang dapat membangun serta dibutuhkan agar perusahaan dapat menjadi lebih baik.