

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pengetahuan merupakan salah satu kekuatan dan pembelajaran yang tampak sebagai strategi unggul suatu perusahaan untuk dapat sukses dalam menghadapi persaingan dengan kompeten. Kompetensi mengacu dengan kemampuan seseorang agar dapat memberikan respon kepada perubahan-perubahan dalam aspek-aspek perubahan dari kompetensi dan cara yang digunakan untuk mencapai kinerja dan hasil yang bagus. Meningkatnya kompetensi yang dimiliki karyawan dalam perusahaan secara berkesinambungan akan menghasilkan kompetensi yang mampu bertahan lama. Peningkatan kompetensi ini menjadi salah satu usaha dalam peningkatan daya saing terhadap ancaman lingkungan eksternal dan upaya meningkatkan daya inovatif demi menciptakan peluang. Semakin seseorang berpendidikan maka akan memiliki kinerja yang baik, selain itu seseorang akan memiliki pemikiran yang lebih baik.

Pengembangan menjadi suatu usaha organisasi dalam meningkatkan kemampuan pegawai untuk menghadapi berbagai penugasan di masa kini dan masa yang akan datang. Proses berkembang dalam perusahaan salah satunya didukung oleh peningkatan ketrampilan yang dimiliki oleh karyawan. Karyawan merupakan sumber daya manusia bagi perusahaan yang menjadi aset penting untuk mempertahankan keberlangsungan perusahaan. SDM merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki setiap individu (Priyono&Marnis, 2008). Karyawan sebagai sumber pemikiran, perencanaan, dan segala hal yang berkaitan dengan aktivitas yang ada dalam perusahaan. Sehingga karyawan harus memiliki skill, kemampuan, dan kualitas yang baik untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab nya agar mencapai tujuan perusahaan. Kompetensi sangat di perlukan dalam organisasi dimana kompetensi merupakan

gabungan antara keterampilan, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan, hal tersebut memungkinkan karyawan untuk secara efektif melakukan pekerjaan di bidangnya masing-masing (Dedi et al.,2021) Untuk melakukan pelatihan pada karyawan, perusahaan akan melakukan seleksi dan kompetensi apa saja yang harus dikuasai oleh karyawan. Kemampuan dan kualitas karyawan sesuai dengan standar yang diterapkan oleh perusahaan, selain hal itu ini bertujuan agar perusahaan tepat sasaran dalam mempekerjakan karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan dengan baik akan mempengaruhi kinerja karyawan akan meningkat, dengan begitu perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan tepat.

Dalam pengembangan SDM berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan karir, Pelatihan yang terprogram membutuhkan biaya yang cukup besar, baik pelatihan itu dilakukan secara internal maupun di bantu oleh lembaga pelatihan. Efektivitas program pelatihan menjadi sesuatu yang sangat penting untuk diperoleh karena biaya yang tidak sedikit harus dikeluarkan oleh perusahaan (Eliana,2009). Apabila tidak dilakukan pelatihan secara terstruktur dan terprogram maka perusahaan bisa saja mengeluarkan biaya yang lebih besar, biaya tersebut untuk menanggung biaya-biaya atas kerusakan ataupun kesalahan. Selain itu bisa terjadinya turnover yang tinggi, dikarenakan faktor kejenuhan karyawan karena tidak merasa berkembang di dalam perusahaan. Penyelenggaraan pengembangan kompetensi tidak bisa dilakukan dengan cara tiba-tiba. Pengembangan kompetensi harus tersistem sehingga nantinya akan menghasilkan kesatuan pengembangan dengan kompetensi yang akan dituju. Dalam rangka program pengembangan maka harus dianalisis terlebih dahulu kebutuhan pengembangan dan perencanaan suksesi.

Pada masa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, perusahaan dan sumber daya yang ada di dalam perusahaan harus semakin pintar dalam menghadapi era pasar bebas yang kompetitif, maka target atau sasaran customer harus lebih difokuskan kepada kepentingan setiap stakeholder perusahaan. Pengembangan kompetensi berproses mengikuti perkembangan zaman. Serta organisasi dapat menyesuaikan pengembangan sesuai dengan

kebutuhan. Pelatihan yang dilakukan untuk pengembangan kompetensi bisa berupa pelatihan yang spesifik, karena kompetensi tertentu sesuai dengan bidang yang ditangani. Selama diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan serta layanan yang baik pada produk dan jasa yang berkualitas dan dapat bersaing dengan berbagai kompetitor lainnya.

PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) adalah perusahaan yang dimiliki BUMN. Telkomsel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang informasi komunikasi dengan penyedia jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkomsel merupakan salah satu operator telekomunikasi seluler di Indonesia yang meluncurkan layanan pascabayar pertama kali pada tahun 1995. Telkomsel terus melakukan inovasi untuk setiap produk-produknya sehingga memiliki kemudahan nantinya untuk para pengguna. Berbagai macam produk yang telah diciptakan seperti KartuHALO yang merupakan kartu pascabayar dengan berbagai jenis. Kartu simPATI merupakan kartu prabayar, kartu ini telah diisi pulsa eksklusif dengan memiliki batas waktu pemakaian. Sedangkan kartu As merupakan kartu prabayar.

Untuk mencapai kualitas sumber daya yang diharapkan PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel), menggunakan beberapa metode untuk pengembangan karyawan. Telkomsel ingin memiliki karyawan yang kompeten serta memiliki keahlian di bidangnya agar dapat bersaing dengan industri lainnya. Dalam pengembangan karyawan perlu rencana atau sasaran kompetensi apa saja yang akan dicapai oleh karyawan. Oleh karena itu penulis tertarik memilih PT. Telekomunikasi Selular sebagai tempat untuk melakukan kerja magang karena penulis tertarik dan ingin mempelajari lebih dalam mengenai people development dan cara pengembangan sumber daya manusia yang ada di perusahaan. PT. Telekomunikasi Selular yang memiliki 5.000 karyawan, dan memiliki banyak proses pengembangan para karyawan tersebut. Maka dari itu, penulis dapat menyusun laporan dengan judul **“Peran Learning Architect dalam People Development di PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel)”**

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Adapun tujuan dilaksanakannya praktek kerja magang, yang diantaranya sebagai berikut:

1. Memperkenalkan mahasiswa pada dunia kerja, agar mendapatkan wawasan dan pengalaman di dunia kerja.
2. Menambah keterampilan mahasiswa ke dunia kerja yang nyata.
3. Mengimplementasikan teori yang didapat saat di dalam kelas, dan di praktekan langsung ke dunia kerja.
4. Meningkatkan keterampilan serta kemampuan mahasiswa, dalam mengatasi masalah terkait dengan pekerjaan yang dilakukan.
5. Memenuhi syarat kelulusan Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen dengan Peminatan Human Capital di Universitas Multimedia Nusantara.

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan program kerja magang ini dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, yaitu dengan masa aktif kerja magang selama 800 jam kerja. Berikut merupakan informasi data pelaksanaan program kerja magang:

Nama perusahaan	: PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel).
Alamat	: Telkomsel Landmark Tower JL. Jen. Gatot Subroto Kav 52. Jakarta Selatan.
Waktu Pelaksanaan	: 7 Februari 2022 – 30 Juni 2022
Waktu kerja	: 08.00 -17.00 (senin-jumat)

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut merupakan prosedur yang dilalui oleh penulis sebagai syarat pelaksanaan kerja magang Program Studi Manajemen:

- a. Pengajuan Curriculum Vitae kepada Talent acquisition pada tanggal 11 Januari 2022.
- b. Menerima jawaban atas pengajuan yang diajukan PT. Telekomunikasi Selular pada tanggal 19 April 2021.
- c. Melakukan Interview dengan Talent acquisition PT. Telekomunikasi Selular pada tanggal 31 Januari 2022 menggunakan WhatsApp.
- d. Mengajukan Form MBKM-01 dan 02 kepada Program Studi yang ditujukan untuk perusahaan.
- e. Penerimaan magang pada tanggal 4 Februari dan melakukan tanda tangan kontrak.
- f. Perusahaan melampirkan surat pernyataan diterimanya pengajuan magang Penulis di PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel).
- g. Penulis memulai magang di PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) terhitung sejak 7 Februari 2022 dengan melakukan kerja magang secara daring.
- h. Penulis melakukan bimbingan setiap minggu, bersama pembimbing di perusahaan.