

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Link Net Tbk merupakan perusahaan yang berdiri sejak tahun 1996 dengan nama PT Seruling Indah Permai yang akhirnya resmi berganti menjadi PT Link Net pada tahun 2000. Perseoran ini awalnya memiliki kegiatan usaha yang bergerak di perdagangan barang dan jasa hingga tahun 2000 berganti menjadi perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan jasa penyelenggaraan internet serta jasa.



Sumber : www.linknet.co.id, 2023

Gambar 2.1 Logo PT. Link Net Tbk.

Di tahun 2007, perusahaan ini meluncurkan layanan internet pita lebar berkecepatan tinggi dengan merek FastNet dan setahun selepasnya di tahun 2008 resi diakuisisi oleh PT First Media Tbk. Di tahun 2011 dan juga tahun 2019, PT Link Net juga menambah kegiatan usaha di bidang penyelenggaraan aktivitas telekomunikasi dengan kabel yaitu PT First Media Television dan menjadi bagian dari First Media Group , jasa multimedia internet, perdagangan, serta konsultasi manajemen bisnis. PT Link Net resmi menjadi perusahaan terbuka (Tbk) di tahun 2014 dengan melakukan penawaran umum perdana *Initial Publik Offering (IPO)* kepada masyarakat dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode emiten "LINK".

Perseroan juga mengoperasikan sistem kabel *Hybrid Fiber Coaxial (HFC)* dan *Fiber To The Home (FTTH)* dengan teknologi tinggi dan canggih yang mampu mengoperasikan 870 MHz *two-way broadband services* dengan terbentang di wilayah Jabodetabek, Bandung dan sekitarnya, Surabaya, Malang, Gresik, Sidoarjo, Bali, Serang-Cilegon, Semarang, Solo, Medan, Batam, Cikampek-Purwakarta, Cirebon, Tegal, Yogyakarta dan Kediri. Pada tanggal 1 Januari 2022, Axiata dan XL Axiata resmi mengakuisisi PT Link Net Tbk dengan masing-masing 46% dan 20% saham perusahaan ini dengan total keseluruhan gabungan saham sebesar 66% dalam Link Net yang sebelumnya dimiliki oleh Asia Link Dewa Ltd (ALD) dan FM. Walaupun begitu, masih terjadi penolakan dari berbagai pihak terkait rencana akuisisi Axiata Group Berhard asal Malaysia. Penolakan tersebut terjadi karena akan berdampak buruk pada kinerja keuangan Axiata dalam jangka pendek karena berpotensi akan meningkatkan tingkat utang yang dapat membebani arus kas dan pendapatannya.



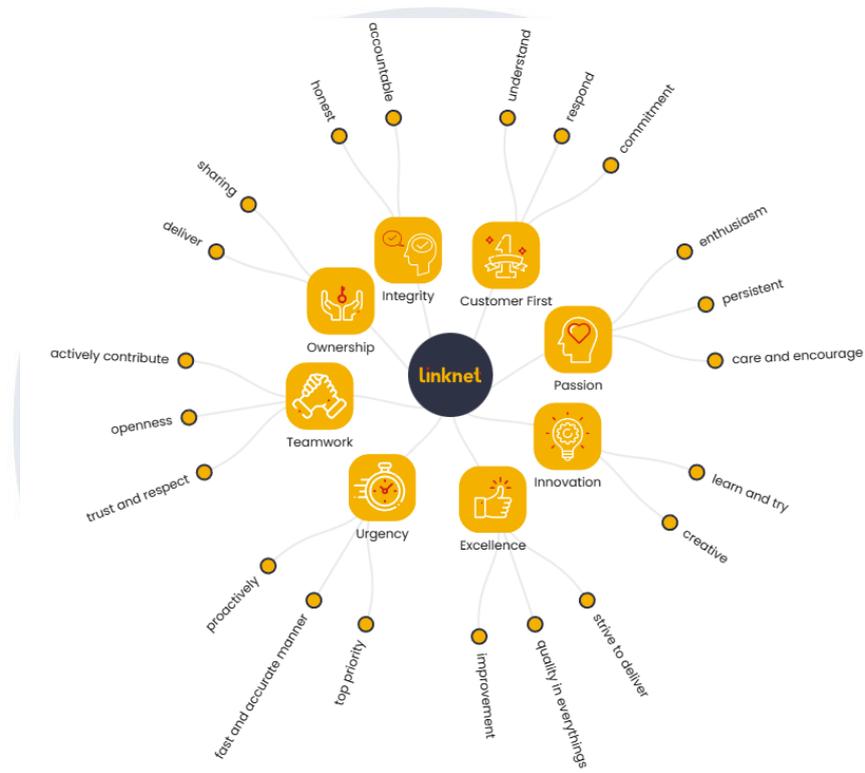
Sumber : www.axiata.com, 2023

Gambar 2.2 Logo Axiata Group Berhard.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari PT Link Net Tbk adalah "Menjadi Pilihan pertama untuk layanan Broadband dan media". Tentu, visi perlu diwujudkan secara nyata dengan adanya Misi dari perusahaan sehingga Misi PT Link Net Tbk adalah "Kami Mengubah kehidupan dengan menyediakan layanan dan solusi pita lebar dan media yang inovatif dan luar biasa".

2.1.3 Nilai PT. Link Net Tbk



Sumber : www.linknet.co.id, 2023

Gambar 2.3 Value dari PT. Link Net Tbk.

Kompas sebagai alat petunjuk arah, gambar diatas merupakan instrumen terpenting untuk navigasi PT. Link Net Tbk. *Value Compass* merupakan panduan *First Squad* untuk menghidupkan *values* dalam aktivitas sehari-hari yang diintegrasikan dan diselaraskan keyakinan dan *values* bersama. Dalam *Value Compas* Link Net, terdapat 8 nilai utama yang diangkat yaitu:

1. *Customer First*



Sumber : www.linknet.co.id, 2023

Gambar 2.4 Customer First.

Bagi Link Net, pelanggan baik internal maupun eksternal merupakan prioritas utama dimana perusahaan memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan PT Link Net dengan merespons pelanggan tepat waktu dan menunjukkan sikap serta komitmen yang positif agar pelanggan PT Link Net merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. *Passion*



Sumber : www.linknet.co.id, 2023

Gambar 2.5 *Passion*.

Karyawan Link Net atau *First Squad* mencintai apa yang *First Squad* lakukan dengan menunjukkan antusiasme dalam segala hal, gigih dalam mencapai tujuan, serta peduli dengan mendorong orang lain.

3. *Innovation*



Sumber : www.linknet.co.id, 2023

Gambar 2.6 *Innovation*.

Bagi Link Net, penting untuk mengembangkan ide-ide baru untuk mengembangkan perusahaan, serta mencari, memahami, mempelajari, dan mengimplementasikan ide-ide baru. *First Squad* juga mencari cara yang kreatif untuk memberikan hasil.

4. *Excellence*



Sumber : www.linknet.co.id, 2023

Gambar 2.7 Excellence.

Bagi Link Net, penting bagi *First Squad* untuk memberikan hasil yang berkualitas tinggi, lebih baik dari standar, mengutamakan kualitas dalam segala hal, serta konsisten menemukan cara untuk meningkatkan penyampaian.

5. *Urgency*



Sumber : www.linknet.co.id, 2023

Gambar 2.8 Urgency.

First Squad harus melayani dengan rasa urgensi dan dengan presisi dimana *First Squad* memperlakukan setiap permintaan pelanggan sebagai prioritas utama, menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat dan akurat, serta meninjau proses dan secara proaktif mengubah aktivitas yang menghambat kepuasan pelanggan.

6. *Teamwork*



Sumber : www.linknet.co.id, 2023

Gambar 2.9 Teamwork.

First Squad bekerja sama antar *first squad* lainnya untuk mencapai kesuksesan, membangun rasa saling percaya, menghargai keterbukaan, ide, dan pendapat dari orang lain, serta berkontribusi dalam memberikan nilai kepada tim.

7. Ownership



Sumber : www.linknet.co.id, 2023

Gambar 2.10 Ownership.

First Squad bangga dengan pekerjaannya dan memberikan layanan tambahan jika diperlukan dan juga memberikan di atas dan di luar tugas *First Squad*, serta percaya dalam berbagi semua informasi yang relevan dalam menghasilkan yang terbaik.

8. Integrity



Sumber : www.linknet.co.id, 2023

Gambar 2.11 Integrity.

First Squad selalu melakukan hal yang benar dimana bertindak jujur, adil, menunjukkan sikap yang etis, konsisten, serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan oleh *First Squad*.

2.1.4 Produk PT. Link Net Tbk

2.1.4.1 Residential

First Media merupakan penyedia jasa layanan internet pita lebar, televisi kabel, dan komunikasi data yang secara keseluruhan yang dikenal dengan "*Triple Play*".



Sumber: www.firstmedia.com , 2023

Gambar 2.12 Logo First Media

First Media sebagai penyedia jasa layanan internet pita lebar, televisi kabel, dan komunikasi data memiliki beberapa produk yaitu:

1. FastNet

Merupakan salah satu produk First Media yang menyediakan jasa layanan internet pita lebar dengan beberapa paket yang memiliki berbagai kecepatan yang berbeda dari 175Mbps, 250 Mbps, dan 500 Mbps.

2. HomeCable

Merupakan produk First Media yang menyediakan pilihan jasa jaringan televisi kabel dengan pilihan lebih dari 74 HD dan 109 SD *Channels* yang menyediakan tayangan lokal hingga tayangan internasional dengan berbagai pilihan drama, laga, edukasi, olahraga, dan lainnya.

3. Streamtainment

Dikenal dengan nama FirstMedia X yang memungkinkan penonton untuk menonton saluran TV langganan di rumah, dari *gadget* atau laptop sehingga dapat dilakukan dimana saja.

4. First Living

Merupakan salah satu layanan First Media yang bergerak dalam bidang teknologi *smart home* dan *Internet of Things* (IoT) dengan berbagai kemudahan dan kenyamanan dengan perintah "Tinggal Bilang" satu perintah atau "Tinggal Klik" pada Aplikasi Mobile First Living.

2.1.4.2 Enterprise

1. Layanan Komunikasi Data (*Datacomm Services*)

PT Link Net Tbk menyediakan layanan terbaik melalui kabel terestrial dan bawah laut dengan infrastruktur terbaik untuk komunikasi data yang handal dan latensi terendah sehingga ada kesinambungan. PT Link Net Tbk juga berpengalaman untuk menyediakan komunikasi data untuk bisnis *Financial Services, Hospitality, Telecommunication, Government and Public Services, Media & Entertainment, Energy & Resources*.

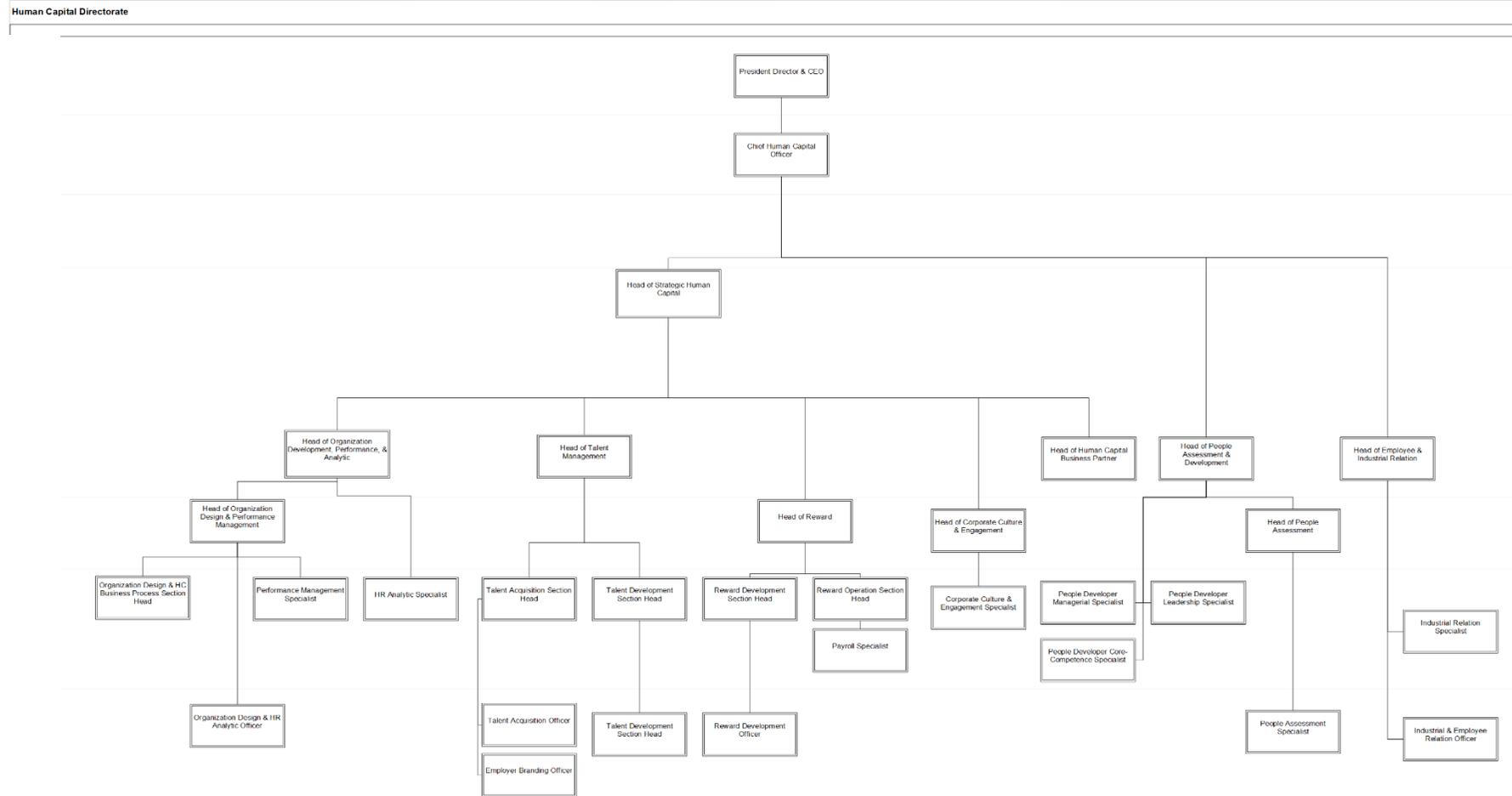
2. Layanan Internet (*Internet Services*)

Perpindahan bisnis dari *offline* menuju *online* mendorong untuk perusahaan memiliki aplikasi dan data ke *cloud* sehingga penting memiliki perangkat digital yang mampu memberikan laporan bisnis sewaktu-waktu baik dari kantor cabang maupun gudang.

3. Solusi VSAT (*VSAT Services*)

Penting untuk optimasi akses baik ke, dari, dan di area pelosok dengan layanan VSAT dan satelit dapat berfokus pada kepadatan wilayah tertentu sehingga akan membantu lokasi terpencil yang terbatas akan koneksi

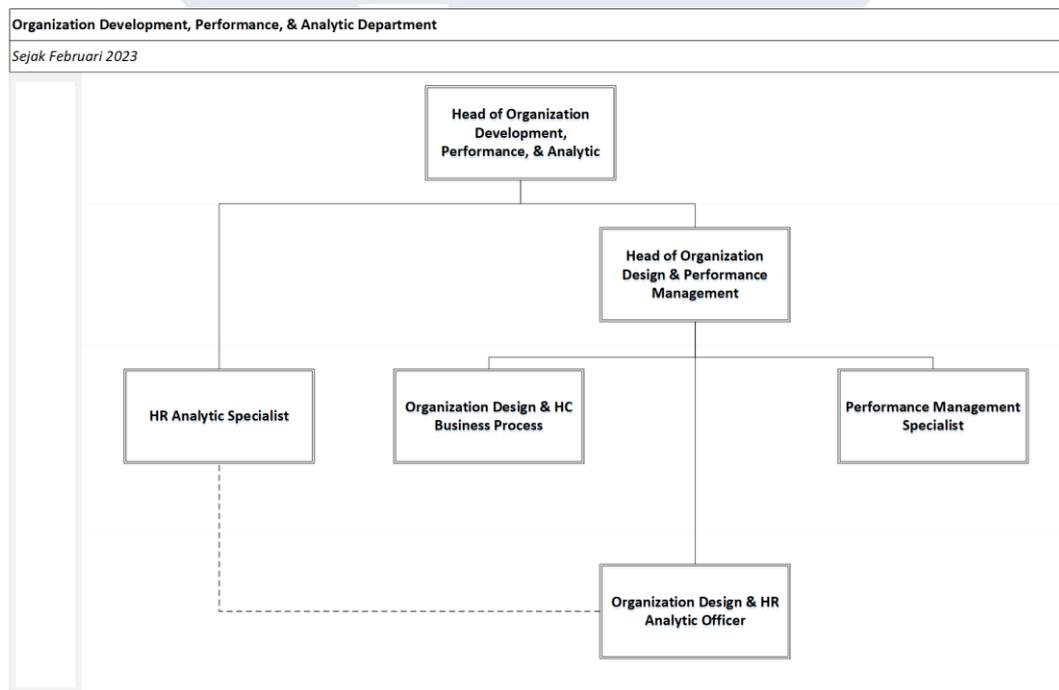
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber : Dokumen Perusahaan, 2023

Gambar 2.13 Struktur *Human Capital Organization* PT Link Net Tbk

Dalam *Human Capital Organization*, terdapat beberapa bagian yang menjadi pendukung dalam *Strategic Human Capital Division* yaitu *Organization Development Department*, *Talent Management Department*, *Rewards Department*, *Corporate Culture and Engagement Department*, serta *Human Capital Business Partner Department*. *Organizational Development* dalam PT Link Net Tbk dapat dikatakan memegang peran penting bagi perusahaan karena *OD Team* yang menyusun terkait *Job Description* serta membuat struktur organisasi yang memperjelas kepada siapa karyawan bertanggung jawab.



Sumber : Dokumen Perusahaan, 2023

Gambar 2.14 Struktur *Organizational Development, Performance & Analytic Department* PT Link Net Tbk

Organizational Development, Performance & Analytic Department OD, Performance & Analytic Department memiliki satu *sub-department* yaitu *Organization Design & Performance Management* dengan memiliki dua *section* yaitu *Organization Design & HC Business Process* dan *Performance Management Specialist* serta satu *section* yang bertanggung jawab langsung kepada *Head of Organizational Development, Performance & Analytic* yaitu *HR Analytic Specialist*. Penulis saat ini mengikuti proses magang dengan bertanggung jawab kepada Bapak Heri Resna di posisi *Performance Management Specialist Section*.

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 Manajemen

Menurut Kinicki dan Williams (2006) Manajemen didefinisikan sebagai menegejar tujuan organisasi secara efisien dan efektif dengan mengintegrasikan pekerjaan orang melalui proses dari perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan sumber daya organisasi. Efisiensi yang dimaksudkan adalah sarana dalam mencapai tujuan organisasi dimana individu menggunakan sumber daya baik itu orang, uang, bahan mentah, dan sejenisnya dengan bijak sehingga bisa menciptakan efektivitas. Efektivitas merupakan tujuan akhir dalam mencapai hasil, membuat keputusan yang tepat, dan berhasil melaksanakannya sehingga dapat mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Manajer yang baik harus berusaha dalam menjcapai kedua kualitas tersebut dan mengkombinasikannya.

Menurut Robbins dan Coulter (2021) Manajemen melibatkan koordinasi serta pengawasan dari aktivitas kerja orang lain sehingga aktivitas mereka selesai secara efisien dan efektif. Tentu, seorang manajer dapat mengoordinasikan dan mengawasi pekerjaan orang lain, tetapi bukan berarti manajer atau karyawannya dapat melakukan apa yang mereka inginkan, tetapi manajemen melibatkan dan memastikan bahwa aktivitas kerja diselesaikan secara efisien dan efektif oleh orang-orang yang bertanggung jawab untuk melakukannya setidaknya harus dilakukan oleh seorang manajer.

Menurut David Boddy (2020) Manajemen adalah aktivitas yang berniat untuk menambah nilai sumber daya dengan bantuan orang dan sumber daya lainnya dimana manajemen juga merupakan bentuk tanggung jawab atas suatu aktivitas dan secara sadar mencoba untuk membentuknya. Ketika manusia “*manage*” pekerjaan mereka, maka mereka pun akan bertanggung jawab atas tujuan, kemajuan, dan hasil akhirnya dengan menggunakan kemampuannya.

Berdasarkan penjelasan dari para ahli diatas, penulis menggunakan penjelasan manajemen yang didefinisikan oleh Robbins dan Coulter (2021), dimana manajemen melibatkan koordinasi serta pengawasan dari aktivitas kerja orang lain sehingga aktivitas mereka selesai secara efisien dan efektif. Gambaran terkait apa yang dilakukan manajer tentu tidaklah mudah dimana terdapat fungsi-fungsi manajemen yang harus dilakukan oleh seorang manajer. Manajer melakukan aktivitas atau fungsi tertentu karena mereka mengoordinasikan pekerjaan orang lain secara efisien dan efektif.

2.3.1.1 Proses Manajemen

Menurut Robbins dan Coulter (2021), terdapat empat fungsi dasar yang mewakili proses manajemen yang harus dijalankan yaitu:

1. *Planning*

Fungsi manajemen ini melibatkan pada penetapan tujuan, menetapkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan juga mengembangkan rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan. *Planning* dapat didefinisikan juga kedalam dua variasi yaitu *formal* dan *informal*. Dalam perencanaan informal, tidak ada yang tertulis dan hanya ada sedikit bahkan tidak ada pembagian tujuan dengan orang lain dalam organisasi dimana ini biasanya dilakukan oleh usaha kecil. Dalam perencanaan formal, tentu tujuan khusus dirumuskan meliputi periode tahun, dimana juga berkomitmen untuk menulis dan tersedia bagi anggota organisasi.

2. *Organizing*

Fungsi manajemen yang melibatkan pengaturan dan penataan pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi. Manajer juga bertanggung jawab dalam mengatur, menentukan tugas apa yang harus dilakukan oleh seseorang, siapa yang akan melakukan tugas tersebut, siapa melapor kepada siapa, serta dimana keputusan tersebut harus dibuat.

3. *Leading*

Fungsi manajemen yang melibatkan bekerja dengan dan melalui orang-orang dalam mencapai tujuan organisasi. Manajer sebagai *leading* harus bisa memotivasi bawahan, menyelesaikan konflik kelompok kerja, memengaruhi individu atau tim saat bekerja, memilih saluran komunikasi yang paling efektif, menangani masalah perilaku karawan dengan cara apapun.

4. *Controlling*

Fungsi manajemen yang melibatkan bekerja dengan dan melalui orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi. Setelah tujuan dan rencana ditetapkan (*planning*), tugas dan pengaturan struktur diberlakukan (*organizing*), dan orang-orang dipekerjakan, dilatih, dan dimotivasi (*leading*), penting bagi seorang manajer untuk memantau dan mengevaluasi kinerja dimana ketika tujuan tersebut tidak tercapai, tugas seorang manajer dalam mengembalikan pekerjaan ke jalurnya.

2.3.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Gary Dessler (2020), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberi kompensasi kepada karyawan, dan juga memperhatikan hubungan kerja mereka, Kesehatan, dan keselamatan, serta masalah keadilan.

Menurut Torrington *et al.* (2020), Manajemen Sumber Daya Manusia didefinisikan sebagai dua definisi berbeda dimana pada definisi pertama menggambarkan badan kegiatan manajemen, sedangkan yang kedua menandakan pendekatan tertentu untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia berkepentingan untuk memenuhi enam set tujuan organisasi yang berbeda yaitu staf, kinerja, manajemen perubahan, administrasi, reputasi, dan tujuan kesejahteraan atau keadilan. Kegiatan *Human Resource Management* (HRM) dapat dilakukan dengan berbagai cara melalui berbagai bentuk struktur organisasi.

Menurut Joseph J. Martocchio (2019), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penggunaan individu dalam mencapai tujuan organisasi, dimana seorang manajer menyelesaikan sesuatu melalui upaya orang lain. Manajemen Sumber Daya Manusia akan memberi dasar yang kuat terkait pemahaman akan hak dan tanggung jawab sebagai karyawan dan juga memastikan bahwa para karyawan mencapai kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan penjelasan dari para ahli, penulis menggunakan definisi yang didefinisikan oleh Gary Dessler (2020), dimana Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberi kompensasi kepada karyawan, dan juga memperhatikan hubungan kerja mereka, Kesehatan, dan keselamatan, serta masalah keadilan.

2.3.2.1 Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hook dan Jenkins (2019), terdapat 24 kegiatan utama dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yaitu:

1. rekrutmen dan seleksi
2. pembelajaran, pelatihan dan pengembangan bakat
3. perencanaan sumber daya manusia
4. penyediaan kontrak
5. pemberian perlakuan yang adil
6. pemberian kesempatan yang sama

7. mengelola keragaman
8. memotivasi pekerja untuk mencapai kinerja yang lebih baik
9. konseling karyawan
10. manajemen kemampuan
11. kesejahteraan karyawan
12. pembayaran dan penghargaan karyawan
13. kesehatan dan keselamatan
14. mendisiplinkan individu
15. menangani keluhan
16. pemecatan
17. redundansi
18. perundingan
19. mendorong keterlibatan dan keterlibatan
20. nilai tambah
21. etika dan tanggung jawab perusahaan
22. manajemen pengetahuan
23. manajemen perubahan
24. mengelola isu lintas budaya atau HRM internasional.

2.3.3 *Organizational Development*

Menurut French *et al.* (2006), *Organizational Development* (OD) merupakan upaya jangka Panjang dalam meningkatkan kemampuan pemecahan masalah organisasi serta kemampuannya dalam mengatasi perubahan dalam lingkungan eksternal dengan bantuan dari *external* atau *internal behavioral-scientist consultants*, atau agen perubahan.

Menurut Burke (2022), *Organizational Development* (OD) merupakan proses perubahan yang terencana dengan melibatkan seluruh organisasi dengan fokus khusus pada budaya dan kepemimpinan organisasi.

Menurut Brown (2013), *Organizational Development* (OD) merupakan upaya jangka Panjang yang ditujukan untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk bertahan hidup dengan mengubah proses pemecahan masalah dan pembaharuannya dimana melibatkan pula pergerakan organisasi yang adaptif serta mencapai keunggulan perusahaan dengan integrasi antara keinginan individu untuk bertumbuh dan berkembang serta tujuan organisasi.

Berdasarkan penjelasan dari para ahli, penulis menggunakan pengertian *Organizational Development* dari Brown (2013), dimana *Organizational Development* merupakan upaya jangka Panjang yang ditujukan untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk bertahan hidup dengan mengubah proses pemecahan masalah dan pembaharuannya dimana melibatkan pula pergerakan organisasi yang adaptif serta mencapai keunggulan perusahaan dengan integrasi antara keinginan individu untuk bertumbuh dan berkembang serta tujuan organisasi.

2.3.4 Performance Management

Menurut Aguinis (2013), *Performance Management* merupakan proses berkelanjutan dalam mengidentifikasi, mengukur, serta mengembangkan kinerja individu serta tim dalam menyelaraskan kinerja dengan tujuan strategis organisasi.

Menurut Bird (2021), *Performance Management* merupakan serangkaian kegiatan yang biasanya diminta oleh manajer untuk dilakukan oleh atasan dimana memiliki tujuan yang sederhana yaitu memastikan bahwa setiap orang melakukan apa yang organisasi perlukan, dengan cara yang organisasi perlukan untuk mereka lakukan.

Menurut Cascio (2013), *Performance Management* merupakan sebuah proses yang luas yang memerlukan manajer untuk mendefinisikan, memfasilitasi, serta mendorong kinerja dengan mengusahakan umpan balik

secara tepat waktu, dan secara konstan memfokuskan perhatian setiap orang pada sasaran akhir.

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas, penulis menggunakan pengertian *Performance Management* menurut Aguinis (2013), dimana *Performance Management* sebagai proses berkelanjutan dalam mengidentifikasi, mengukur, serta mengembangkan kinerja individu serta tim dalam menyelaraskan kinerja dengan tujuan strategis organisasi.

2.3.5 Job Description

Menurut Mathis dan Jackson (2010), *Job Description* mengidentifikasi terkait tugas, tanggung jawab pekerjaan, serta spesifikasi pekerjaan yang mencantumkan KSA (*Knowledge, Skills, Abilities*) serta karakteristik lain yang diperlukan dalam melakukan pekerjaan dimana terdapat beberapa informasi terkait jabatan, serta tugas yang dilakukan.

Menurut Martocchio (2019), *Job Description* merupakan dokumen yang memberikan informasi terkait tugas-tugas penting, serta tanggung jawab sesuai kualifikasi minimum yang dapat diterima harus dimiliki seseorang yang terkandung dalam spesifikasi pekerjaan.

Menurut Collins (2018), *Job Description* merupakan dokumen yang penting yang menguraikan suatu posisi dalam organisasi dan tercantum berbagai informasi terkait persyaratan tugas, serta tanggung jawab pekerjaan, dan kualifikasi pekerjaan yang relevan sebagai persyaratan minimum untuk pemegang jabatan di posisi tertentu yang nantinya akan dikumpulkan serta di evaluasi.

Dari berbagai penjabaran dari para ahli, penulis menggunakan pengertian *Job Description* menurut Mathis dan Jackson (2010), dimana *Job Description* mengidentifikasi terkait tugas, tanggung jawab pekerjaan, serta spesifikasi pekerjaan yang mencantumkan KSA (*Knowledge, Skills, Abilities*) serta karakteristik lain yang diperlukan dalam melakukan

pekerjaan dimana terdapat beberapa informasi terkait jabatan, serta tugas yang dilakukan.

2.3.6 *Organizational Structure*

Menurut Collins (2018), *Organizational Structure* adalah pengaturan hubungan kerja antara orang-orang dan fungsi di tempat kerja dimana dirancang serta diterapkan untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan serta keputusan yang harus diambil dalam memastikan pekerjaan yang dilakukan sudah benar dan tepat waktu.

Menurut Galván (2019), *Organizational Structure* didasarkan pada segmentasi kegiatan dalam mencapai pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya, dimana fungsi, kewajiban, serta wewenang anggota ditentukan, berdasarkan *feedback* dari semua bidang yang terkait dengan masing-masing tujuan khusus dan umum organisasi.

Menurut Jones *et al.* (2013), *Organizational Structure* adalah sistem formal tugas dan hubungan pelaporan manajemen yang mengkoordinasikan dan memotivasi anggota organisasi sehingga mereka bekerja sama dalam mencapai tujuan desain organisasi.

Dari penjabaran para ahli, peneliti menggunakan pengertian *organizational structure* menurut Collins (2018), dimana pengaturan hubungan kerja antara orang-orang dan fungsi di tempat kerja dimana dirancang serta diterapkan untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan serta keputusan yang harus diambil dalam memastikan pekerjaan yang dilakukan sudah benar dan tepat waktu.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A