

BAB I

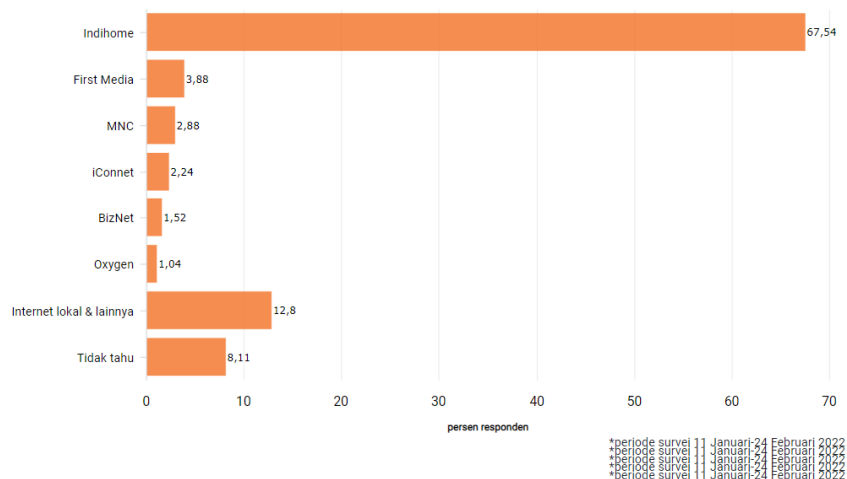
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Kominfo, pengguna internet di Indonesia sudah mencapai angka 82 juta jiwa dan hal tersebut terjadi seiring dengan adanya perkembangan teknologi di era yang semakin digital ini membuat gaya hidup masyarakat mengalami perubahan sehingga tuntutan masyarakat akan kebutuhan jaringan internet semakin meningkat. Tujuan dari konsep jaringan internet ini sendiri adalah menghubungkan seluruh penggunanya agar dapat berkomunikasi kapan dan dimana saja tanpa terpengaruh oleh jarak. Masyarakat merubah gaya hidupnya menjadi lebih efisien melalui Internet dimana komunikasi dapat dilakukan kapan saja tanpa ada batasan jarak, ilmu-ilmu dan wawasan baru dapat diakses dengan mudah, sebagai media hiburan bagi masyarakat, membantu proses perbankan sehari-hari melalui e-banking, dan masih banyak lagi. Dengan adanya internet, diharapkan seluruh masyarakat dapat memanfaatkan dan menikmati jaringan internet tanpa adanya keterbatasan, namun sampai saat ini masih terdapat wilayah yang belum terjangkau oleh akses internet yang tentunya hal tersebut menjadi peluang bagi seluruh penyedia internet untuk mengembangkan mutunya dengan meningkatkan kecepatan internet, memperluas jangkauan agar seluruh masyarakat dapat menikmati manfaat dari penggunaan internet, dan memberikan harga yang terjangkau dengan kualitas terbaik.

Perkembangan internet di Indonesia dapat terbilang cepat, faktanya menurut survei yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pengguna internet di Indonesia mengalami kenaikan yang cukup besar dengan kenaikan sebesar 1.17% pada tahun 2023 dengan jumlah saat ini 215 juta penduduk dari total populasi masyarakat Indonesia yaitu 275 juta penduduk. Penggunaan internet di Indonesia telah merambat ke berbagai bidang seperti bidang komunikasi, pendidikan, perbankan, bisnis, politik, dan masih banyak lagi karena pemanfaatan internet pada bidang-bidang tersebut

dirasa lebih efisien dan praktis dalam pelaksanaannya. Jumlah pengguna internet yang cukup banyak dapat menjadi peluang bisnis yang menguntungkan bagi para perusahaan telekomunikasi untuk meningkatkan kualitas layanannya dan memperluas jangkauan hingga wilayah pedalaman Indonesia agar seluruh masyarakat Indonesia dapat menikmati jaringan internet dan berlomba untuk dapat menjadi provider internet favorit masyarakat. Provider internet yang cenderung disukai oleh masyarakat adalah yang dapat menyediakan layanan internet dengan kecepatan yang baik, harga terjangkau, mencakup banyak wilayah, instalasi yang mudah, pelayan yang baik, dan senantiasa untuk terus meningkatkan mutunya demi kepuasan pelanggan.



Gambar 1.1 Pengguna Fixed Broadband di Indonesia.

Sumber: APJII

Menurut APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), pengguna *fixed broadband* di Indonesia hanya sekitar 24% dari total pengguna internet dan tingkatan penetrasinya tergolong rendah. Per tahun 2022, First Media yang merupakan salah satu produk layanan internet dari PT. Link Net Tbk yang baru mulai beroperasi pada tahun 1999 berada di posisi kedua sebagai *fixed broadband* terbanyak yang digunakan oleh masyarakat Indonesia

dengan persentase sebesar 3.88% dari total responden. Masyarakat Indonesia memang lebih banyak tercatat menggunakan Indihome sebagai provider internet, namun Indihome menerima banyak keluhan dari konsumennya terkait dengan kecepatan internetnya dan atas hasil survei Speedtest Indihome merupakan internet dengan kecepatan terendah secara nasional. Selain itu, APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) juga melakukan survei terkait dengan pilihan masyarakat dalam memilih provider internet, tercatat rata-rata masyarakat memilih provider internet berdasarkan kualitas kecepatan internet di wilayah konsumen tersebut dengan persentase hampir 50% yaitu 47.95% dan 20% lainnya memilih provider internet berdasarkan promo dan *price list* yang ditawarkan oleh pihak penyedia internet.

Berdasarkan saran yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia, Selama masa pandemi Covid-19 hampir seluruh kegiatan masyarakat berubah menjadi *online* guna menghindari kontak fisik seperti proses pembelajaran *online*, belanja *online*, hingga pekerjaan yang dilakukan secara *online* dari rumah atau yang biasa dikenal *Work From Home (WFH)*, hal tersebut ditujukan untuk meminimalisir kontak fisik dan penyebaran virus Covid-19 sehingga banyak institusi dan perusahaan menerapkan sistem WFH. Meningkatnya minat dan kebutuhan masyarakat akan jaringan internet yang stabil dan dapat mendukung proses pembelajaran, bisnis, dan komunikasi maka PT. Link Net Tbk melihat hal ini sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas dan memperluas wilayah jangkauannya agar masyarakat di wilayah pedalaman dapat mendapatkan internet dan tetap dapat beraktivitas secara *online* baik untuk pendidikan, bisnis, dan juga komunikasi.

Melalui *tagline* #LebihKencangLebihBebas, informasi yang disampaikan pada website linknet.co.id, di awal tahun 2023 ini First Media akan menghadirkan jaringan internet di beberapa wilayah baru seperti di Jabodetabek, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Medan, Serang, Jogja, dan Bali. Hal tersebut dilakukan untuk tetap memenuhi kebutuhan konsumen

sembari meningkatkan jumlah penggunanya melalui jangkauan yang luas dan kecepatan internet yang memuaskan kebutuhan konsumen. Atas kepedulian First Media akan kebutuhan dan permintaan konsumen, pada tahun 2021 First Media terpilih menjadi brand paling direkomendasikan oleh konsumen pada penghargaan Indonesia *WOW Brand 2021* untuk kali keenamnya. Keberhasilan yang dicapai oleh First Media berasal dari dedikasi dan loyalitas para karyawan “*First Squad*” yang senantiasa menyediakan pelayanan terbaik demi menjaga kepuasan konsumen dan memperkenalkan First Media ke khalayak luas dengan terus mengikuti jejak kebutuhan konsumen dan pola konsumsi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan internet agar dapat membantu masyarakat memiliki pengalaman yang maksimal dalam menggunakan layanan internet dari First Media.



Gambar 1.2 WOW Brand Award 2021

Daripada itu, direktorat *Human Capital* PT. Link Net Tbk memiliki andil dalam berkomitmen untuk mendukung para “*First Squad*” untuk memfokuskan diri terhadap kapabilitas dan mengoptimalkan kapasitas yang dimiliki sebagai jalan pengembangan karir dengan berbagai pelatihan pengembangan yang meliputi kolaborasi, komunikasi, aspek sosial emosional hingga kognitif karyawan. Para “*First Squad*” diberi fleksibilitas dalam bekerja sehingga karyawan memiliki pilihan untuk bekerja melalui rumah maupun kantor atau bahkan dimana saja sesuai dengan kebutuhan karyawan

(*Work From Anywhere*). Keberbudayaan para karyawan PT. Link Net Tbk menjadi fondasi pemaksimalan potensi diri hingga peningkatan performa yang dapat memajukan perusahaan, salah satunya budaya *Recognition* yang secara konstan memberikan apresiasi kepada karyawan atas kontribusi dan kinerja yang telah diberikan yang mana hal tersebut dapat bermanfaat dalam meningkatkan loyalitas karyawan dan memberikan motivasi untuk terus berkembang dan meningkatkan *value* yang ada.

Link Net berhasil meraih penghargaan untuk direktorat Human Capital pada tahun 2022 yaitu *The Best HR Management for The Outstanding Quality and Adaptive Human Resource Ecosystem Through Digital Implementation* melalui programnya yang ingin memfasilitasi karyawan untuk mengembangkan potensi dan nilai diri dengan membuka kesempatan bagi para “*First Squad*” yang ini melanjutkan pendidikannya dengan program beasiswa yang ditanggung oleh perusahaan. Hal tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan menjaga loyalitas dan kepercayaan karyawan untuk tetap bersama Link Net mencapai tujuan bersama. Penghargaan yang diraih oleh direktorat Human Capital Link Net menandakan bahwa PT. Link Net Tbk telah secara konsisten dan amanah mendukung dan melaksanakan program hingga pelatihan yang dapat memperjelas usahanya dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia bagi PT. Link Net Tbk. Oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk melaksanakan program kerja magang di PT. Link Net Tbk mengingat prestasi yang telah dicapai dan ingin merasakan pengalaman dan menyerap pembelajaran sebanyak mungkin.



Gambar 1.3 HR Awards 2023

Tidak hanya itu, direktorat *Human Capital* Link Net sering memenangkan penghargaan Indonesia *Human Resource Awards* lainnya yaitu *The Best HR Management for The Outstanding Excellent Strategies, Values, and Digital Programs to Develop Competent HR* pada tahun 2021, meraih sertifikat *Great Place To Work* pada tahun 2022, dan berada pada posisi kedua untuk *The Best Indonesia Human Capital 2021* dengan predikat *Platinum A Very Excellence*. Hal tersebut tentunya dicapai akibat kinerja dan kerja keras bersama seluruh karyawan direktorat *Human Capital* PT. Link Net Tbk, seperti melakukan *training, coaching, dan special project* dalam rangka mencapai peningkatan terhadap kompetensi diri dan *self traits* para karyawan melalui aplikasi *Purposeful Experience* sebagai program *self learning* yang difasilitasi oleh perusahaan dan penerapan evaluasi pencapaian dan kinerja yang dilakukan secara berkala setiap bulannya sebagai media komunikasi dan kolaborasi antar departemen *Human Capital*. PT. Link Net Tbk akan terus melaksanakan program dan kegiatan pengembangan *upskilling* maupun *reskilling* yang dapat

menjamin karyawan sejahtera dan meningkatkan pertumbuhan bisnis.



Gambar 1.4 HR Awards 2021 & 2022

Pada direktorat *Human Capital* terdapat terbagi atas beberapa departemen yaitu *Organization Development, Performance, & Analytic, Talent Management, Reward, Corporate Culture & Engagement, Human Capital Business Partner, People Assessment & Development, dan Employee & Industrial Relation* yang dapat mendukung peningkatan nilai dan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan kinerja terbaik dan membentuk serta menjaga loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Dalam menjaga loyalitas dan kinerja serta motivasi karyawan, departemen Reward memiliki peranan sekaligus kewajiban untuk menjaga aspek-aspek penting dari karyawan tersebut bagi perusahaan.

Direktorat Human Capital merupakan bagian terpenting dalam perusahaan yang memiliki tugas utama untuk melakukan pengelolaan SDM yang harus ditingkatkan seiring dengan waktu dan kebutuhan perusahaan. Pengelolaan SDM dilakukan untuk meningkatkan nilai, kompetensi, hingga skill untuk meningkatkan mutu perusahaan serta memiliki tujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan, menekan tingkat turnover karyawan, hingga meningkatkan engagement. Direktorat Human Capital juga memiliki wewenang untuk mengambil keputusan dalam pemilihan konsep manajemen, pencapaian visi dan misi, hingga strategi yang digunakan untuk terus berinovasi dari segi strategi dan kualitas untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

Peranan departemen *reward* sendiri yaitu memberikan dorongan dan apresiasi yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, karyawan yang diapresiasi cenderung lebih termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya dan ingin selalu memberikan hasil terbaik atas pekerjaannya, serta dapat membangun loyalitas karyawan terhadap perusahaan sehingga mengurangi terjadinya turnover. Menjaga motivasi dan kinerja karyawan tentu sangat penting untuk dapat menjaga produktivitas dan loyalitas karyawan dengan memberikan benefit yang berbentuk insentif dan non-insentif sehingga karyawan memahami maksud dan tujuan dari kepedulian perusahaan dalam mendorong budaya kerja yang positif di perusahaan dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif yang memahami serta memfasilitasi kebutuhan pengembangan diri karyawannya. Oleh karena itu penulis ingin mengangkat laporan ini dengan judul “Proses Pelaksanaan Sistem *Reward* PT. Link Net Tbk”.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Dilakukannya Kerja Magang

Peneliti melakukan kerja magang di PT. Link Net Tbk agar:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan terkait dengan proses pelaksanaan sistem *reward* di PT. Link Net Tbk
2. Mendapatkan pengalaman bekerja di departemen *reward* terkait dengan *reimbursement* dan pekerjaan administrasi yang dapat berguna untuk kebutuhan di masa yang akan datang
3. Mempelajari cara kerja dan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam mengelola sistem *reward* di PT. Link Net Tbk
4. Menambah relasi baru yang berasal dari karyawan-karyawan kantor maupun sesama peserta magang lain yang beragam dari berbagai universitas

1.2.2 Tujuan Dilakukannya Kerja Magang

Berdasarkan latar belakang dan juga dari maksud dilakukannya kegiatan kerja magang, maka penulis melanjutkan dari tujuan dilakukannya kegiatan kerja magang di PT. Link Net Tbk sebagai berikut :

1. Mendapatkan pengalaman dan wawasan baru di bidang *Human Capital* bagian departemen *Reward*.
2. Mendapatkan bimbingan secara langsung dan wawasan baru terkait dengan pekerjaan dan dunia kerja yang telah dilakukan selama masa magang.
3. Memberikan kontribusi secara langsung dalam membantu departemen *reward* dalam pengolahan data dan cara kerja sistem *reward* di PT. Link Net Tbk.
4. Menerapkan hal-hal yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan.
5. Memenuhi salah satu syarat kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
6. Meningkatkan *hard skill* berupa *Microsoft Excel* selama membantu kegiatan administrasi departemen *reward*.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Kerja Magang

Kegiatan program kerja magang dilaksanakan sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara, yaitu 800 jam kerja atau 100 hari kerja, dengan rincian pelaksanaan kegiatan program magang sebagai berikut :

- Nama Perusahaan : PT. Link Net Tbk.
- Bidang Usaha : Penyedia layanan komunikasi dan internet

- Alamat : Graha Lippo Building Lantai 18
Jl. Boulevard Diponegoro No. 101 Curug, Kota Tangerang,
Provinsi Banten, 151810
- Waktu Pelaksanaan : 6 Februari 2023 sampai dengan 5
Agustus 2023
- Waktu Kerja : Senin hingga Jumat, pukul 08.30
hingga 17.30
- Posisi Magang : *Human Capital Directorate,*
Reward Team

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur kerja magang yang dijalankan sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh Universitas Multimedia Nusantara dan PT Link Net Tbk, dengan prosedur yang ditetapkan sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan
 - a. Penulis mengikuti kegiatan perkuliahan reguler sebagai bentuk persiapan magang.
 - b. Penulis mengambil penjurusan *Human Capital* sebagai langkah awal untuk mempelajari ilmu dan teori bidang *Human Capital*.
 - c. Penulis mempelajari segala materi yang berhubungan dengan *Human Capital* seperti *Human Capital Research, Transformational Management, Organizational Development, Human Resource Information System, Training and Development,* dan *Productivity Management* sebagai awal bekal untuk persiapan kegiatan kerja magang.
 - d. Penulis mempersiapkan *Curriculum Vitae (CV)* yang *ATV-Friendly* sehingga dapat mempermudah proses seleksi dan rekrutmen dari perusahaan.

2. Tahap Pengajuan Magang

- a. Penulis membuat akun di berbagai *platform* pencarian pekerjaan dan mencari lowongan magang yang berhubungan dengan bidang *Human Capital* dan memperhatikan *requirement* yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- b. Lalu penulis memasukkan lamaran di berbagai perusahaan setiap harinya yang memiliki lowongan dan *requirement* yang sesuai dengan penulis serta mengirimkan CV.
- c. Penulis melihat di *platform* LinkedIn PT. Link Net Tbk bahwa PT. Link Net Tbk sedang membutuhkan peserta magang di bagian *Human Capital*, saat itu terdapat beberapa lowongan seperti *Organizational Development* dan *Reward* dan penulis memasukkan lamaran untuk kedua posisi tersebut.

3. Tahap Recruitment

- a. Penulis mendapatkan panggilan untuk melakukan *interview* pada tanggal 31 Januari 2023 oleh tim *Talent Acquisition Intern* PT. Link Net Tbk terkait dengan lamaran yang telah penulis kirimkan ke PT. Link Net Tbk untuk departemen *Reward* pada hari Rabu tanggal 1 Februari 2023.
- b. Penulis menyanggupi panggilan *interview* yang dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 1 Februari 2023 pada pukul 08.30 WIB.
- c. Setelah penulis mengikuti proses *interview* bersama Ibu Ainun selaku salah seorang tim dari *Talent Acquisition Intern* PT. Link Net Tbk, penulis diminta untuk mengirimkan beberapa hasil rancangan desain yang pernah

dibuat sendiri oleh penulis untuk dijadikan bahan evaluasi dan penilaian.

- d. Lalu di hari yang sama pada pukul 11.00 WIB penulis dihubungi kembali oleh Ibu Ainun bahwa penulis lolos untuk tahap *interview* HR dan akan lanjut ke tahap *interview* bersama dengan *User* pada pukul 14.00 WIB.
- e. Penulis melakukan *interview* dengan user yang merupakan supervisi dari departemen *Reward* dan bersama dengan Ibu Debora selaku HR terkait dengan komitmen, jam kerja, dan pengalaman penulis selama perkuliahan.
- f. Penulis mendapatkan kabar terkait penerimaan sebagai *intern* pada PT. Link Net sebagai *Reward Intern* pada hari Rabu, 1 Februari 2023.

4. Tahap Finalisasi Berkas

- a. Penulis memberikan berkas-berkas yang diperlukan seperti *fotocopy* KTP kepada Ibu Ainun untuk proses pendaftaran penulis dalam kontrak magang.
- b. Ibu Debora selaku HR yang memegang program *Internship* PT. Link Net Tbk menghubungi penulis melalui email dan mengirimkan kontrak magang untuk dibaca dan ditandatangani oleh penulis sebagai tanda penerimaan penulis sebagai peserta magang PT. Link Net Tbk.
- c. Penulis menandatangani kontrak magang (No Surat : 526/LN-HR/ReffLetter/II/2023) yang berisikan bahwa penulis telah diterima di PT. Link Net Tbk dan akan memulai pekerjaan sebagai peserta magang pada hari Senin, 6 Februari 2023.
- d. Penulis menyerahkan *Cover Letter MBKM Internship Track 1* (No Surat : 1/UMN/MAN/Internship Track 1/II/2023) kepada Ibu Debora untuk mendapatkan *acceptance letter*

sebagai bukti dan tanda terima bahwa penulis sudah diterima sebagai peserta magang di PT. Link Net Tbk.

- e. Penulis menginput data dan informasi yang dibutuhkan di merdeka.umn.ac.id agar dapat memonitor progress kerja magang penulis untuk pengisian *daily task* dan penilaian evaluasi dari supervisi penulis.

5. Tahap Praktik Kerja Magang

- a. Penulis melaksanakan kegiatan program kerja magang selama kurun waktu kurang lebih 5 - 6 bulan yang dimulai dari tanggal 6 Februari 2023 - 5 Agustus 2023 sesuai dengan kontrak yang telah ditandatangani dan disepakati bersama.
- b. Penulis melaksanakan kegiatan program kerja magang sesuai dengan *Job Description* yang telah diberikan sebagai *Reward Intern* yaitu membantu HR admin dalam melakukan verifikasi terkait dengan *Business Travel*, *Medical Reimbursement*, *Benefit*, dan *Medical Check Up*, melakukan pekerjaan administrasi terkait dengan surat dan data vaksin karyawan, serta membantu HR admin melakukan sesuai dengan arahan dari supervisor, yaitu Ibu Henny Novitalia dan Ibu Anggi Suryani selaku HR admin.
- c. Penulis melaksanakan bimbingan program kegiatan magang dengan dosen pembimbing, yaitu Bapak Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP.
- d. Penulis menyusun laporan kerja magang dengan judul “Proses Pelaksanaan Sistem Reward PT. Link Net Tbk”.
- e. Penulis mengikuti sidang magang sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis di Universitas Multimedia Nusantara.

1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Magang

Penyusunan laporan kerja magang yang berjudul “Proses Pelaksanaan Sistem Reward PT. Link Net Tbk” yang terdiri atas empat bab yang memiliki fungsi dan tujuan yang berbeda dan memiliki keterkaitan antar tiap bab. Hal tersebut dilakukan agar laporan kerja magang yang dikerjakan penulis dapat dihasilkan menjadi hasil karya yang informatif dan dapat berguna bagi pembaca yang membutuhkan informasi terkait dengan pengalaman kerja penulis di departemen reward PT. Link Net Tbk yang telah dibuat sesuai dengan panduan laporan kerja magang Prodi Manajemen yang disusun khusus untuk program studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara, sehingga memiliki struktur penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 laporan kerja magang ini berisikan hal-hal terkait dengan latar belakang yang mendasari penulis dalam pembuatan laporan magang berdasarkan pengalaman penulis di departemen reward PT. Link Net Tbk, tujuan dan maksud keikutsertaan penulis dalam program kerja magang, waktu durasi pelaksanaan program magang dan proses yang dilakukan dari awal tahap persiapan, pengajuan magang, rekrutmen, finalisasi berkas hingga pelaksanaan praktek kerja magang.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab II ini berisikan tentang hal-hal terkait dengan perusahaan seperti sejarah perusahaan dari awal berdiri hingga bisa menjadi seperti saat ini, profil, logo, nilai-nilai yang dan produk perusahaan, visi dan misi perusahaan dalam mencapai tujuan, serta struktur organisasi PT. Link Net Tbk agar penulis dapat memahami pola hubungan dalam perusahaan, dan hal-hal terkait dengan sistem kerja perusahaan yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi penulis dalam menjalani program kerja magang.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Pada bab III ini berisikan tentang kedudukan dan koordinasi yang dilakukan penulis selama program kerja magang terkait dengan tugas dan tanggung jawab yang dilakukan penulis, kendala dan hambatan yang dialami penulis selama program kerja magang berlangsung serta solusi yang dapat dilakukan agar tugas dan tanggung jawab dapat terpenuhi dengan baik.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab IV ini berisikan tentang hal-hal yang disimpulkan penulis terkait ilmu dan pengalaman yang didapat selama mengikuti program kerja magang di PT. Link Net Tbk, termasuk dengan saran dan masukan yang dapat diberikan oleh penulis sebagai bagian dari evaluasi untuk PT. Link Net Tbk yang dapat berguna kedepannya.

