

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Industri Information and Communication Technology (ICT) di Indonesia terus menunjukkan perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan teknologi digital dan konektivitas, sektor ini mengalami pertumbuhan yang signifikan dan memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian nasional. ICT mencakup dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. ICT banyak digunakan dalam berbagai bidang industri, misalnya bidang pendidikan, bidang keuangan, dan lain- lain.

Tahun 2023, indeks ICT Indonesia sebesar 80,1, hanya tertinggal 0,4 poin jika dibandingkan dengan Vietnam yang sebesar 80,5. Tetapi dalam setahun, indeks ICT Vietnam naik menjadi 85. Sedangkan indeks ICT Indonesia masih berada di 82,8. Artinya, peningkatan indeks Indonesia masih kalah jika dibandingkan dengan Vietnam. Salah satu perbedaan utama antara Indonesia dan Vietnam adalah luas negara yang membuat ongkos pembangunan infrastruktur ICT Indonesia menjadi lebih mahal dan makan waktu.

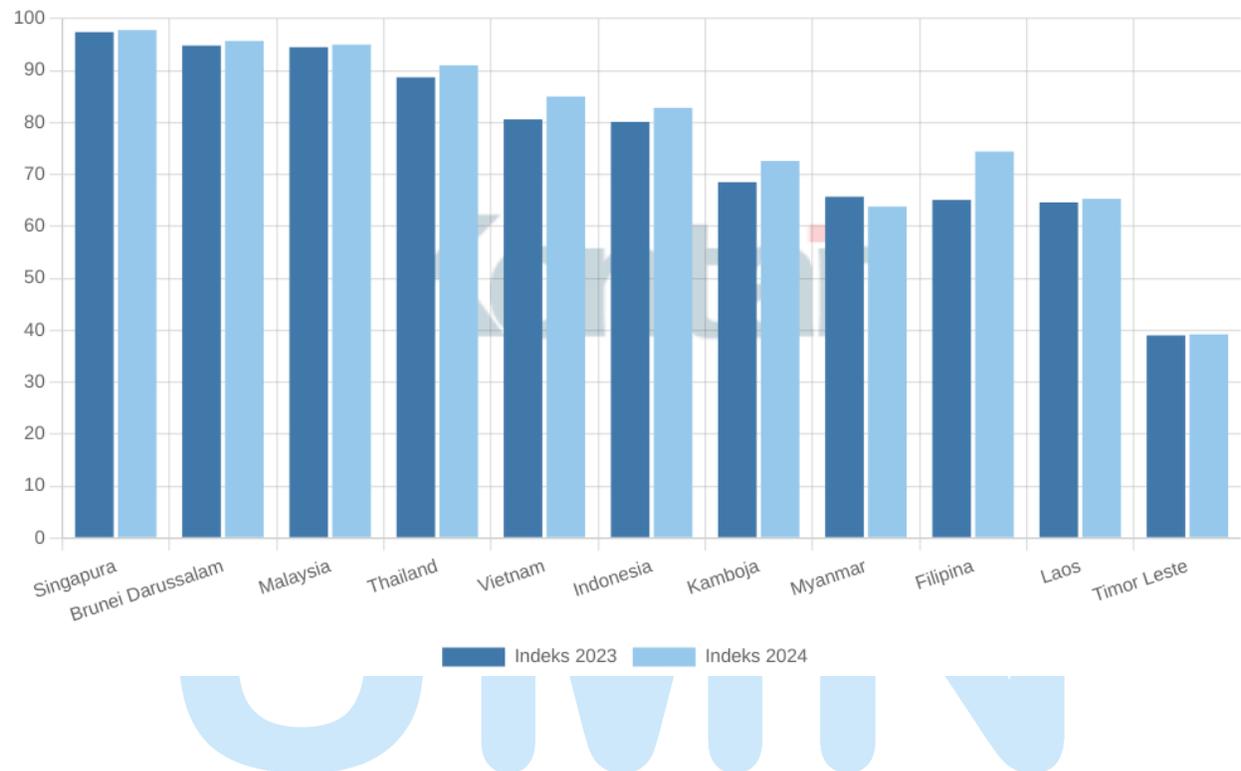
Beberapa faktor yang mendorong pertumbuhan indeks ICT di Asia Tenggara meliputi:

- **Investasi Infrastruktur Digital:** Peningkatan akses internet dan jaringan 5G di beberapa negara berkontribusi terhadap peningkatan indeks
- **Kebijakan Pemerintah:** Regulasi yang mendukung transformasi digital mempercepat adopsi teknologi baru
- **Peningkatan Literasi Digital:** Program edukasi dan pelatihan digital turut membantu meningkatkan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi

Negara	Indeks 2024	Indeks 2023
Singapura	97,80	97,40
Brunei Darussalam	95,70	94,80
Malaysia	95,00	94,50
Thailand	91,00	88,70
Vietnam	85,00	80,60
Indonesia	82,80	80,10
Kamboja	72,60	68,50
Myanmar	63,80	65,70
Filipina	74,40	65,10
Laos	65,30	64,60
Timor Leste	39,20	39,00

Indeks ICT Asia Tenggara 2024

ICT Index adalah ukuran standar tingkat pembangunan teknologi informasi dan komunikasi di suatu wilayah. Sumber : International Telecommunication Union



1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud utama dari pelaksanaan kerja magang ini adalah memperoleh pengalaman praktis dan mendalam mengenai operasional dan peran strategis program training dalam konteks *Human Capital Management* di PT Mastersystem Infotama Tbk. Magang ini juga dimaksudkan untuk menjadi pengalaman dan pendalaman antara teori yang dipelajari di kampus dengan di dunia profesional.

Secara spesifik, magang ini bermaksud untuk:

1. Memahami secara komprehensif bagaimana kebutuhan training karyawan diidentifikasi, dianalisis, dan direncanakan oleh departemen *Human Capital Management*.
2. Mengenali berbagai tahapan dalam program *training*, mulai dari desain kurikulum, pelaksanaan, hingga evaluasi efektivitasnya.
3. Mengamati dan terlibat langsung dalam proses administrasi, koordinasi, dan logistik yang mendukung kelancaran program training.
4. Mengaplikasikan teori dan konsep *Human Capital Management* yang telah dipelajari, khususnya terkait pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang di PT Mastersystem Infotama Tbk dilaksanakan selama enam bulan dari 17 Februari hingga 16 Agustus 2025 yang mencukupi total durasi magang dari Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Magang Track 1. Sistem kerja magang dilaksanakan secara *full time (work from office)* dimulai pukul 09.00 sampai 18.00 WIB di hari Senin sampai Jumat. Selama magang, penulis ditempatkan di divisi *Human Capital Management* yang berfokus pada bidang *recruitment* dan *training*.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.2.1 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Magang

1. Melakukan pengiriman CV ke PT Mastersystem Infotama Tbk pada tanggal 5 Februari 2025.

2. Mendapatkan panggilan interview melalui Webex pada tanggal 11 Februari 2025.
3. Mendapatkan panggilan interview kedua dengan Manager Human Capital pada tanggal 13 Februari 2025.
4. PT Mastersystem Infotama Tbk mengumumkan penerimaan sebagai Human Capital Management pada tanggal 13 Februari 2025.
5. Penulis mulai masuk kerja sebagai magang di departemen *Human Capital Management* PT Mastersystem Infotama pada tanggal 17 Februari 2025

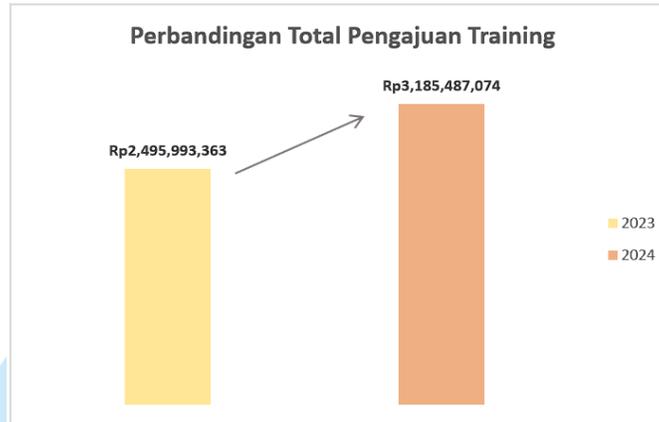
1.3.2.2 Proses Pembuatan Laporan Praktek Magang

1. Penulis melakukan pengisian daily task di *website* Merdeka UMN mengenai pekerjaan magang yang dilakukan untuk di *approve* oleh *supervisor*.
2. Penulis melakukan pengisian daily task di *website* Merdeka UMN mengenai pengerjaan laporan magang di luar jam kerja magang untuk di approve oleh *advisor*.
3. Penulis mengerjakan laporan magang dengan dibimbing oleh Dosen Pembimbing Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A.

Menurut (Subroto, 2018: 20) pelatihan (*training*) merupakan suatu kegiatan untuk memperbaiki keterampilan kerja karyawan yang berguna untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Berfokus pada peningkatan keterampilan dan pengetahuan spesifik yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka saat ini. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam peran mereka saat ini. Training merupakan aset yang penting bagi perusahaan, karena untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, dan daya saing karyawan. Dengan training yang diberikan, karyawan dapat mendapatkan pembelajaran serta pelatihan di dalam perusahaan. Pelatihan dapat lebih terarah untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian SDM organisasi yang berkaitan dengan jabatan atau fungsi yang menjadi tanggung jawab individu yang bersangkutan saat ini (*current job oriented*). Target yang ingin dicapai dari suatu program pelatihan adalah peningkatan kinerja individu dalam jabatan atau fungsi saat ini.

Training dan Development di PT. Mastersystem Infotama,Tbk terbagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu:

1. Training Internal
2. Training Eksternal



1. Training Eksternal

1.1 EVANS (Evaluation Management System)

Dunia teknologi semakin berkembang dan dinamis secara tidak langsung akan memaksa manusia untuk hidup berdampingan dengan perubahan teknologi. Sejalan dengan hal tersebut peningkatan kompetensi sumber daya manusia, perusahaan atau organisasi dituntut untuk selalu menyediakan pelatihan yang relevan dan berkualitas. Dengan semakin bervariasinya kebutuhan, aplikasi EVANS hadir sebagai solusi yang efektif untuk mempermudah proses pengajuan, pengelolaan training dan evaluasi training.

Dengan menggunakan EVANS, proses pengajuan training menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah. Pengguna dapat mengakses berbagai opsi pelatihan dengan berbagai level dari level Associate, Professional dan Expert yang disesuaikan dengan bidang pekerjaan dan kebutuhan dengan customer.

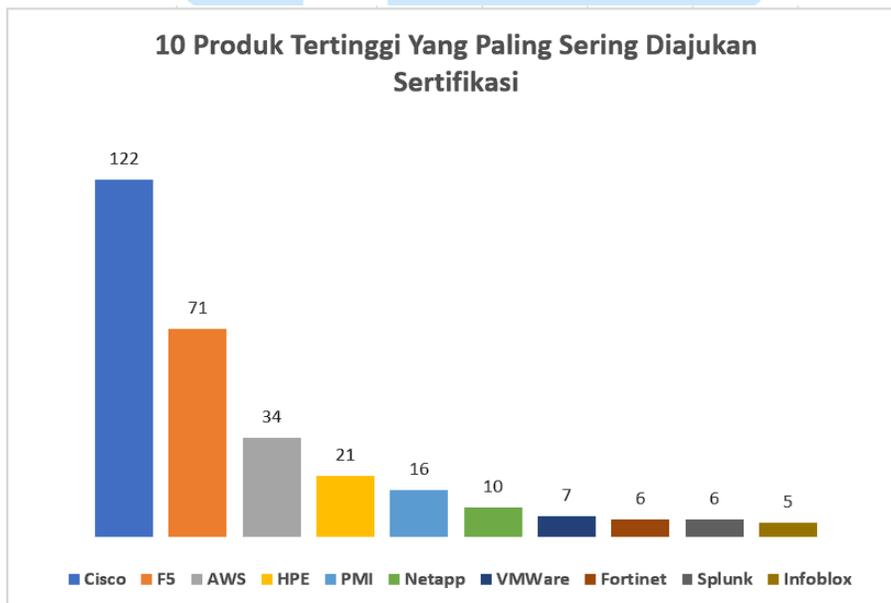
EVANS melakukan peluncuran perdana kepada karyawan pada tanggal 1 Februari 2023 dan masih digunakan hingga sekarang dalam melakukan pengajuan training dan evaluasi training.

Biaya yang dikeluarkan oleh PT. Mastersystem Infotama,Tbk untuk training eksternal 2024 adalah sebesar Rp 3,185,487,074 dengan perbandingan pada 2023 sebesar Rp 2,495,993,363

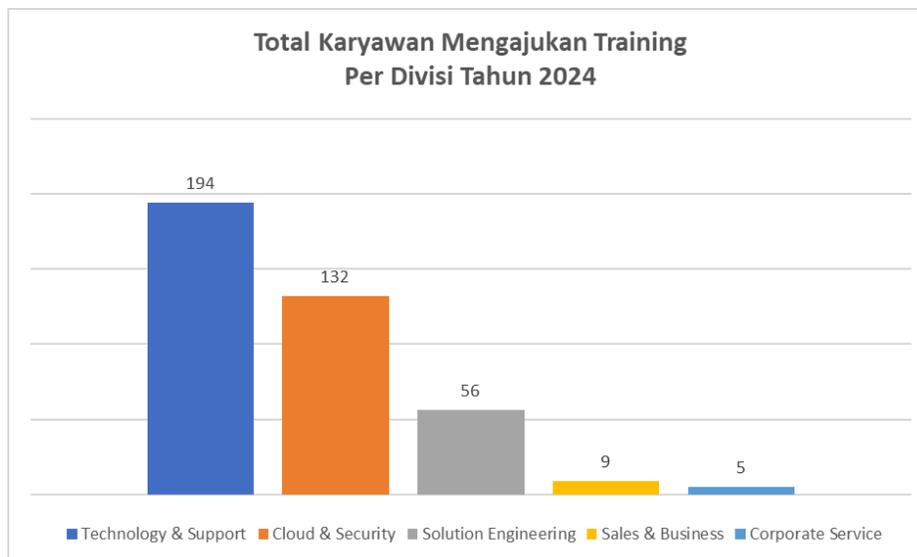
Sepanjang tahun 2024, total yang sudah mengajukan training adalah sebanyak 396 pengajuan total sertifikat baru di tahun 2024 adalah sebanyak 195 sertifikat dengan total 10 produk terbanyak yang paling sering diajukan oleh karyawan adalah sebagai berikut:

Training yang diajukan oleh karyawan dibagi menjadi 2 jenis yaitu training soft skill dan hard skill. Dari total tersebut karyawan yang mengajukan training soft skill sebanyak 8 pengajuan dan training hard skill sebanyak 388.

Sepanjang 2024 divisi dengan cost training tertinggi adalah sebagai berikut:



Di tahun 2024 pula karyawan yang mengajukan training jika di detailkan per divisi adalah sebagai berikut:



2. Training Internal

2.1 MAESTRO

MAESTRO atau Mastersystem Electronic Study Room adalah platform Learning Management System yang dimiliki PT. Mastersystem Infotama, Tbk dengan menggunakan sistem moodle yang dirancang untuk pembelajaran daring agar fleksibel serta tidak terbatas ruang dan waktu. MAESTRO pertama kali dibuat pada tahun 2019 dan mulai efektif berjalan pada tahun 2020.

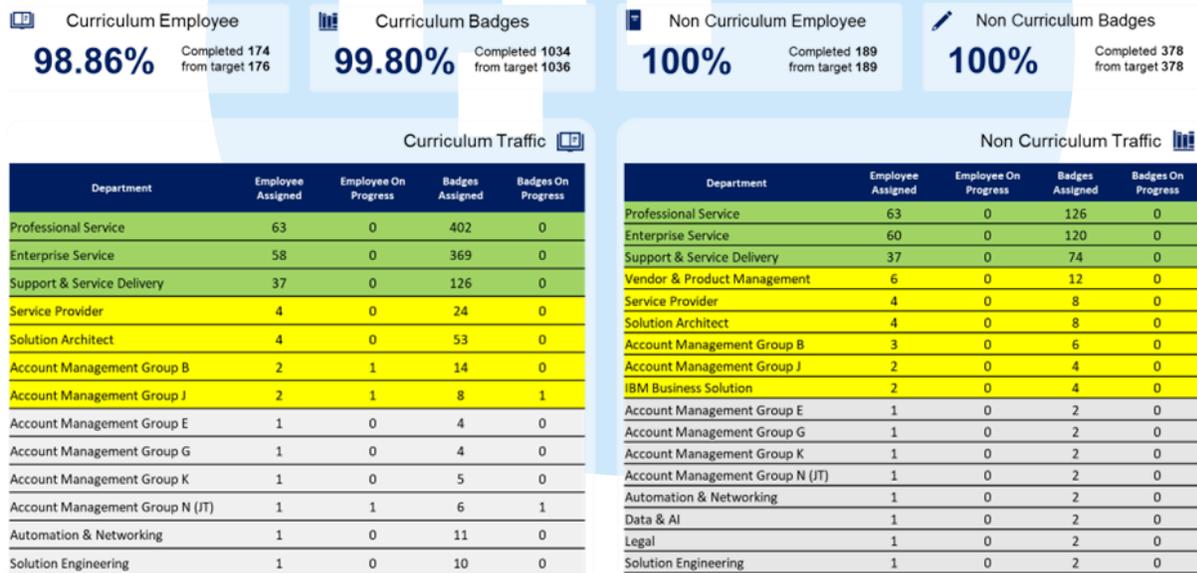
MAESTRO bertujuan agar karyawan dapat belajar untuk meningkatkan skill baik technical skill maupun soft skill. Selain itu MAESTRO juga digunakan untuk memperkenalkan karyawan baru dengan profil Perusahaan, standar ISO Perusahaan, dan juga lingkungan perusahaan melalui Company Overview.

Di tahun 2024, MAESTRO memiliki beberapa course yang tersebar ke dalam kurikulum departemen-departemen di PT Mastersystem Infotama Tbk yang terdiri dari:

- Kurikulum Sales & Business
- Kurikulum Cloud
- Kurikulum Professional Service
- Kurikulum Automation & Networking
- Kurikulum Service Provider

- Kurikulum Solution Architect
- Kurikulum Solution Engineering
- Kurikulum Enterprise Service
- Kurikulum Project Management
- Kurikulum Support & Service Delivery
- Kurikulum Pool Project
- Kurikulum Security
- Kurikulum IBM Business Solution

Dari departemen-departemen tersebut total terdapat 55 course yang di assign kepada karyawan grade 7 sampai 13 yang join pada tahun 2024, adapun total badges yang didapat adalah sebanyak 1034 badges dari total 176 karyawan untuk course kurikulum dan 378 badges dari total 189 karyawan untuk course non curriculum dengan detail sebagai berikut:



Setiap course memiliki feedback yang diisi oleh karyawan pada saat mengerjakan untuk menilai kualitas dari masing-masing course dengan 10 pertanyaan terkait alokasi waktu, manfaat training, relevansi training, dan penyampaian trainer. Untuk tahun 2024, feedback Maestro memperoleh average 4.3 dari total 323 karyawan yang mengerjakan course dengan detail sebagai berikut:

Januari - Desember

4.3 Total Course: 70
Total Employee: 323

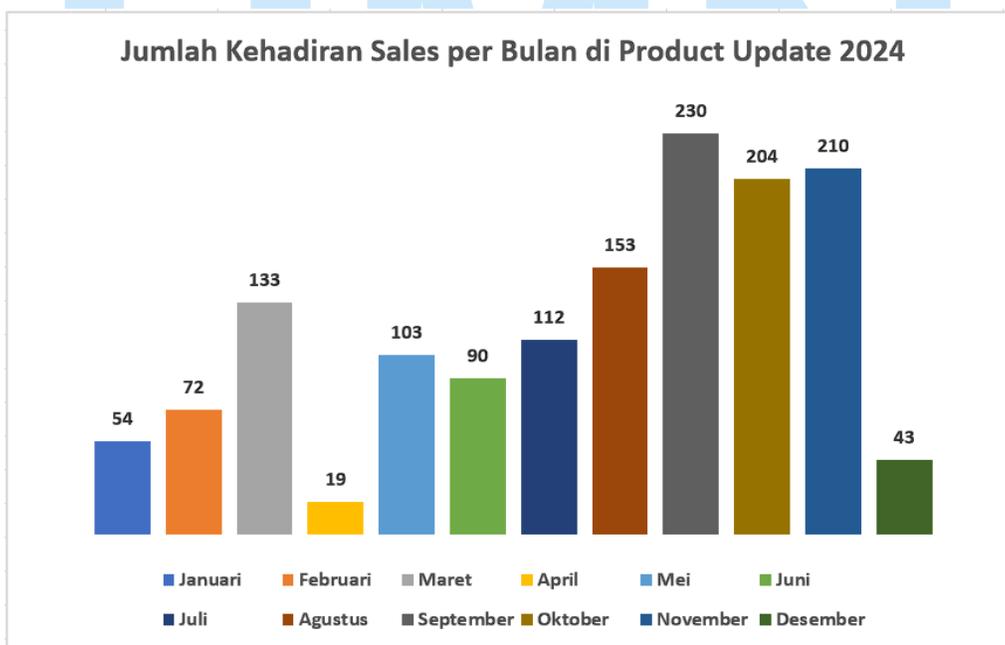
Feedback Quarter 4 Detail

Course	Average	Course	Average	Course	Average
I-CARE	4.4	Data, Analytics, and Visualisation (General Data Analytics)	4.3	Project Management	4.3
Account Planning	4.3	Databases SQL and No SQL	4.3	Project Management for Admin (Maintenance)	4.5
Advance Access Control	4.1	Digital Application Platform (RHEL)	4.4	Project Managemet For Admin	4.5
Anti Bribery Management Systems	4.3	Digital Infrastructure (HCI)	4.3	Public Cloud, CMP, Secure Digital Workspace and Extensibilities	4.2
AWS Fundamental Knowledge	4.3	Effective Meeting	4.5	Sales Induction	4.2
Basic Leadership Sesi-1	4.2	English For Project Admin	4.4	Sales Induction New	4.3
Basic Leadership Sesi-2	4.2	EVPN	4.4	SDA	4.1
Basic Networking	4.5	ExamAdvance Network Threat Protection	4.3	SD-WAN	4.1
Check Point	4.4	F5 Network Engineering	4.3	Security L1 (SNDS)	4.4
Collaboration L1	4.2	Fortinet	4.3	Security L2 (SNDS)	4.4
Collaboration L2	4.3	Foundation Networking	4.5	Security L3 (SNDS)	4.4
Collaboration L3	4.5	General L1	4.4	Service Catalogue (Maintenance)	4.4
Communication Training (Communication Stakeholders, Management & Effective Communication)	4.3	General L2	4.4	Service Provider (SNDS)	4.3
Company Overview	4.3	General L3	4.4	Service Provider L2	4.4
Compliance (HR)	4.2	Grab Corporate	4.3	Service Provider L3	4.4
Conflict Management	3.7	High Impact Presentation	4.4	SOP & ISO Project Management	3.9
Container	4.4	Leadership Attitude	4.2	SOP & ISO Project Admin	4.5
Cyber Security (Essential Security)	4.3	Leadership Intermediate	4.5	SOP & ISO Support and Delivery Services	4.5
Dashboarding & Visualizations - Analytics & Machine Learning	4.1	Modernization Application Platform	4.3	SOP Presales Technology	4.3
Data Center L1	4.1	Palo Alto	3.8	SOP Maintenance	4.2
Data Center L2	4.1	Presentation Skill	4.2	Time & Task Management for Admin	4.4
Data Center L3	4.2	Private Cloud, Container Platform	4.2	Tools & Template Fase Executing, Fase Monitoring & Control Fase Closing	4.4
		Problem Solving	4.4	Tools & Template Fase Initiation, Fase Planning	4.2
				Virtualization, Container	4.4
				Work Skills for Admin	4.5

2.2 Product Update

Training ini merupakan salah satu program training internal khusus diberikan kepada tim sales dan presales yang dilaksanakan setiap hari Jumat secara online. Training ini ditujukan untuk mengembangkan potensi dan pengetahuan akan berbagai produk principal dimulai dari teknologi, solusi dan harga yang akan ditawarkan ke customer. Training ini berisi pemaparan dari principal, dilanjut dengan sesi tanya jawab dan sesi pengisian quiz.

Jumlah total kehadiran tim sales per bulan pada setiap product update adalah sebagai berikut:



Dokumentasi dari training product update tersebut adalah sebagai berikut:

	Managed Services	Maintenance
NOC	Provided by MSI	Provided by Customer
Incident/Problem Monitoring System	Tracked by System, provided by MSI	Manual tracked by PM & Helpdesk
Ticketing System	Provided by MSI	Provided by Customer
Hardware Investment	Opex	Capex
Hardware Lifetime/End of Life	Will be replaced by MSI	Will be replaced by Customer

2.3 Refreshment Anti Bribery

Sesuai dengan ISO Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) 37001:2016 adalah standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk pembentukan, implementasi, operasional, pemeliharaan dan peningkatan berkelanjutan dari Sistem Manajemen Anti Penyuapan.

Setiap tahunnya PT. Mastersystem Infotama, Tbk melakukan refreshment anti bribery yang diberikan kepada seluruh karyawan menggunakan platform MAESTRO:

Refreshment Anti Bribery dan Anti Korupsi 2024 Inbox x

Yohana Theodora Br Siallagan <yohana.theodora@mastersystem.co.id>
to All, HCM

Thu, Feb 29, 2024, 10:27 AM

[Translate to English](#)

Dear Masterian,

Dalam rangka mendukung dan menambah awareness karyawan terhadap **Anti Bribery** dan **Anti Korupsi** sesuai dengan UU no. 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, maka dari itu kami mengundang Masterian semua untuk mengikuti training online ini sebagai bentuk reminder dan awareness terhadap **Anti Bribery** dan **Anti Korupsi**. Training ini akan dilaksanakan secara serentak dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Karyawan yang wajib mengikuti training ini adalah karyawan yang **join di atas bulan Agustus 2023 (Agustus, Juli, Juni, Mei 2023 dst, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018 dst)**
2. Level/grade yang mengikuti training ini adalah **grade 5 - 15**
3. Training ini dilaksanakan secara online melalui platform MAESTRO dan peserta harus hadir di kantor dengan menggunakan internet/jaringan kantor guna menonton video dan mengerjakan quiz
4. **Link Course:** <https://elearning.mastersystem.co.id/course/view.php?id=1940>
5. **Waktu penyelesaian course ini adalah dari Kamis, 29 Februari 2024 - Jumat, 15 Maret 2024**
6. Cara untuk mengakses course ini di MAESTRO dapat melihat guide berikut:

Target pada tahun 2024 seluruh karyawan PT. Mastersystem Infotama, Tbk diwajibkan untuk seluruh karyawan kontrak dan juga tetap sebanyak 760 orang. Dengan syarat:

- Karyawan join sebelum Agustus 2023 (Juli, Juni, Mei, April 2023 dst, 2022, 2021, 2020, 2019 dst)
- Karyawan grade 5 – 15
- Sudah reminder sebanyak 3 kali ke all user, sudah di reminder by email dan Whatsapp chat ke GM dan per masing-masing karyawan
- Status: All Karyawan DONE



UMMN