

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia saat ini yang semakin pesat melalui era globalisasi di segala bidang menuntut dunia usaha untuk lebih kompetitif. Salah satu industri jasa yang berperan penting di Indonesia adalah jasa telekomunikasi. Jasa telekomunikasi di Indonesia dikatakan memiliki peranan penting dikarenakan dapat menyediakan informasi berupa media cetak ataupun media massa dan yang tak kalah di minati adalah media internet.

Dengan adanya perkembangan media informasi seperti ini akan berdampak pada tuntutan kemajuan ke arah yang lebih baik bagi perusahaan. Peningkatan mutu suatu badan usaha atau perusahaan tidak hanya pada perbaikan teknologi, sistem proses operasi maupun sumber daya manusia di suatu perusahaan saja tetapi kekedua merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan didalam perbaikan untuk peningkatan mutu kepada konsumen.

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik memberikan dampak yang besar bagi perusahaan seperti sistem *training*, *monitoring*, evaluasi dll yang mempengaruhi produktifitas dan pendapatan perusahaan. Maka dari itu diperlukan adanya pengelolaan manajemen sumber daya manusia untuk mempertahankan dan memperbaiki kontribusi produktif tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial.

1.2 Ruang Lingkup

Lingkup dari Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini mencakup :

1. Proses Distribusi untuk layanan jasa dalam PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
2. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Manajemen Pemasaran yang diterapkan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

1.3 Tujuan PKL

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapang (PKL) di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. adalah sebagai berikut :

1. Mahasiswa mengetahui proses dan cara kerja Distribusi terhadap pelayanan jasa telekomunikasi dan jaringan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
2. Mengetahui Manajemen sumber daya manusia dan sistem Manajemen Pemasaran yang diterapkan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
3. Mengetahui secara langsung kondisi nyata dilapangan dan bisa membandingkan dengan perkuliahan.
4. Menambah pengalaman tentang kondisi di dunia kerja industri jasa secara nyata.

1.4 Manfaat PKL

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, antara lain :

1. Bagi Perusahaan

- a. Hasil praktek kerja lapang ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan didalam proses pengelolaan sumber daya manusia.
 - b. Membantu kegiatan operasional perusahaan sehari-hari.
 - c. Mempunyai panduan tertulis yang digunakan untuk menganalisa proses dan tindakan korektif lainnya.
2. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk memenuhi kurikulum akademik yang merupakan salah satu syarat mahasiswa untuk menyelesaikan program strata (S-1).
 - b. Sebagai kesempatan bagi mahasiswa untuk menambah kemampuan dan pengalaman dalam dunia kerja.
 - c. Membantu mahasiswa dalam pemahaman ilmu keteknikan khususnya teknik industri yang diperoleh di lapangan kerja yang sebenarnya.
 - d. Membantu dan melatih mahasiswa dalam hal *softskill* guna menunjang kemampuan komunikasi dan bekerja dalam satu tim (*Team Work*) di dunia kerja.
3. Bagi Universitas
 - a. Diharapkan hasil laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi universitas dan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.
 - b. Dapat menyediakan literatur acuan yang berguna bagi mahasiswa yang membutuhkan untuk menambah pengetahuan akan permasalahan ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisikan hal-hal yang terkait latar belakang, ruang lingkup, tujuan, dan manfaat, dan sistematika dari laporan Praktek kerja Lapangan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Mencakup bahan pustaka untuk mendasari implementasi teori-teori dan pengertian yang ada kaitannya dalam penulisan objek kerja praktek di lapangan.

BAB III SISTEM PELAYANAN DI PT. TELEKOMUNIKSI Tbk.

Bagian ini menguraikan kondisi proses distribusi jasa mulai dari jasa pelayanan, perawatan, tenaga kerja dan produk jasa di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

BAB IV TUGAS KHUSUS

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK.

Bagian ini menguraikan implementasi bidang khusus sesuai yang ditugaskan Dosen Pembimbing yakni Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

BAB V PEMBAHASAN

Membandingkan antara apa yang ada di teori dengan apa yang dilaksanakan di lapangan/perusahaan dan tugas khusus serta dihubungkan juga dengan perkembangan perusahaan dengan menggunakan metode tertentu.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Ringkasan dari proses produksi dan tugas khusus (Manajemen Sumber Daya Manusia), rekomendasi hasil pembahasan yang perlu ditindak lanjuti oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN