

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Industri Teknologi Informasi di Indonesia saat ini menghadapi kondisi dan kecenderungan yang relatif memiliki kesamaan yaitu dengan semakin terbukanya peluang-peluang bisnis baru dalam bidang pertelekomunikasian.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan salah satu perusahaan penyelenggara layanan bisnis T.I.M.E (Telecommunication, Information, Media and Edutainment). TELKOM resmi menjadi salah satu perusahaan penyedia layanan komunikasi pada tanggal 23 Oktober 1856, tepat saat dioperasikannya layanan telekomunikasi pertama dalam bentuk pengiriman telegraf dari Batavia (Jakarta) ke Buitenzorg (Bogor). Dalam perkembangannya, TELKOM telah mengalami berbagai macam transformasi sehingga menjadikan TELKOM sebagai salah satu penyedia layanan komunikasi terbesar di Indonesia.

Transformasi terakhir sekaligus yang disebut dengan NEW TELKOM Indonesia adalah transformasi dalam bisnis, transformasi infrastruktur, transformasi sistem dan model operasi dan transformasi sumber daya manusia. Transformasi tersebut resmi diluncurkan kepada pihak eksternal bersamaan dengan *New Corporate Identity* TELKOM pada tanggal 23 Oktober 2009, pada hari ulang tahun TELKOM yang ke 153. TELKOM juga memiliki tagline baru, *The World in Your Hand*.

Learning Center, selanjutnya disingkat LC adalah unit organisasi di bawah Direktorat *Human Capital and General Affair* (HC&GA) yang diberikan otoritas dan peran sebagai penyelenggara layanan *learning* SDM untuk TELKOM group. Adanya *gap competency* organisasi dan *gap competency* secara individu, TELKOM dituntut harus mengembangkan SDM

yang tidak sekedar menjadi *Human Resource* tetapi menjadi *Human Capital*. *Learning Center* dituntut menjadi motor penggerak transformasi SDM Telkom. *Learning* adalah proses pembelajaran formal maupun non formal dalam rangka pengembangan SDM TELKOM Group, dimana karyawan sebagai peserta *learning* turut menentukan keefektivan proses pembelajaran tersebut.

Proses evaluasi pelatihan sangatlah penting untuk mengetahui sejauh mana efektifitas proses pembelajaran. Dengan melakukan evaluasi sesuai level yang dibutuhkan, maka segera dapat diketahui manfaat pelatihan guna meminimasi *gap competency* yang terjadi. Hal ini menjadi ukuran sejauh mana peran *Learning Center* untuk membantu SDM dalam meminimasi *gap compeency* yang terjadi. Salah satu level evaluasi adalah level 2 yaitu P.3 (Peningkatan Pembelajaran Peserta pelatihan) sebagai media untuk menilai apakah materi yang disampaikan sudah ditangkap dan dikuasai dengan baik oleh peserta melalui Pretest, Post test , nilai diskusi dan praktek dimana nilai Pretest dan Postest merupakan salah satu tujuan pelatihan dalam perubahan pengetahuan (*knowledge*) selain *skill* dan *attitude*.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pihak LC di PT. Telkom diketahui bahwa dari evaluasi yang dilakukan masih ada aspek-aspek pelayanan yang belum mencapai target yang diinginkan. Target tersebut diperoleh berdasarkan nilai *performance* aspek-aspek pelayanan dari kuesioner perusahaan. Sehingga adanya komplain yang diberikan kepada perusahaan menunjukkan adanya kekurangan pada aspek-aspek pelayanan tersebut yang akan mempengaruhi minat para peserta dalam melakukan kegiatan pembelajaran. Oleh karena itu, ini menjadi satu pertanyaan besar bagi perusahaan, sebenarnya apa sajakah aspek-aspek pelayanan yang ada dalam LC yang memiliki pengaruh besar terhadap motivasi para peserta pelatihan dalam melakukan pembelajarannya sehingga motivasi tersebut juga dapat mempengaruhi nilai tes para peserta. Adanya komplain yang diberikan kepada perusahaan menunjukkan bahwa kebutuhan-kebutuhan baik fisik, materi maupun sosial belum terpenuhi dengan maksimal sehingga apabila

tidak diperbaiki, maka bisa saja nilai test para peserta menjadi buruk di waktu yang akan datang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, faktor-faktor yang mungkin berpengaruh terhadap efektifitas pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Tingkat *performance* alat pendukung dan Instruktur yang dapat mempengaruhi minat belajar para peserta.
2. Persiapan pihak penyelenggara dalam menyelenggarakan pelatihan yang dapat menentukan kelancaran penyelenggaraan pelatihan
3. Tanggapan perusahaan untuk mengatasi komplain
4. Motivasi peserta pelatihan dalam melakukan pembelajaran. Motivasi para peserta pelatihan dapat tercipta apabila kebutuhan-kebutuhan pribadi mereka terpenuhi seperti kebutuhan fisik, materi, maupun sosial sehingga motivasi belajar mereka akan tumbuh dan menghasilkan *output* yang bagus, yaitu nilai test yang menunjukkan efektifitas pelatihan

1.3 Pembatasan Masalah

Dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan yang membatasi ruang lingkup penelitian dengan harapan penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian sebelumnya. Batasan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dari 7 Learning Center yang ada di Indonesia, objek yang diteliti adalah Learning Center Area III (JABAR & Banten) yang berpusat di Bandung.
2. Dikarenakan jumlah pelatihan yang sangat banyak maka penulis hanya memilih kelas pelatihan pada bulan November 2010 untuk dijadikan objek penelitian yaitu TeNOSS Provisioning for Satellite, Sales Plan and Control, serta Achievement Orientation.
3. Penelitian ini mengamati kelas, asrama, kafetaria, petugas penyelenggara, petugas layanan konsumsi, materi dan metode, serta instruktur.

4. Dalam penelitian ini hanya perubahan pengetahuan (*Knowledge*) yang dijadikan sebagai sasaran pelatihan yang dinyatakan efektif melalui nilai peningkatan pembelajaran peserta.
5. Usia dan masa jabatan tidak dibahas dalam penelitian ini.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian peserta terhadap tingkat *performance* aspek-aspek pelayanan *Learning Center*?
2. Aspek-aspek pelayanan *Learning Center* apa saja yang dapat mempengaruhi motivasi para peserta pelatihan dalam melakukan proses pembelajaran?
3. Apakah motivasi para peserta pelatihan mempengaruhi efektifitas pelatihan?
4. Usulan-usulan perbaikan fasilitas apa saja yang dapat diberikan kepada perusahaan untuk dapat meningkatkan efektifitas pelatihan berdasarkan pengaruh motivasi dan aspek-aspek pelayanan terhadap efektifitas pelatihan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, ditetapkan tujuan penelitian yang akan dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui penilaian peserta terhadap tingkat *performance* aspek-aspek pelayanan *Learning Center*.
2. Mengetahui apa saja aspek-aspek pelayanan *Learning Center* yang dapat mempengaruhi motivasi para peserta pelatihan dalam melakukan proses pembelajaran
3. Motivasi para peserta pelatihan mempengaruhi efektifitas pelatihan atau tidak

4. Memberikan usulan-usulan perbaikan fasilitas kepada perusahaan untuk dapat meningkatkan efektivitas pelatihan berdasarkan pengaruh motivasi dan aspek-aspek pelayanan terhadap efektivitas pelatihan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah perusahaan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang dasar-dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan digunakan sebagai landasan berpikir dalam melakukan penelitian, pengolahan data, analisis data dan menyelesaikan permasalahan yang ada beserta metode-metode yang digunakan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian tahap-tahap penelitian secara lengkap yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian sebagai dasar sistematis dalam memecahkan permasalahan yang dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangannya.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang data-data yang diperoleh dari hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang cara pengolahan dari data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya dan cara menganalisis hasil pengolahan data yang bertujuan untuk menjabarkan serta menjelaskan data-data yang telah dikumpulkan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta berisikan saran-saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi.