

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Tinjauan Objek Studi

##### 1.1.1 Gambaran Umum PT. TELKOM Indonesia Tbk

PT. TELKOM Indonesia Tbk sebagai perusahaan jasa telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang memberikan inovasi layanan bagi pelanggan termasuk layanan TIMES (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment, and Service*). Hal itu disebabkan adanya kemajuan teknologi berbasis pita lebar (*broadband*) yang semakin mempersempit jarak antara penggunanya. Teknologi ini memberikan luas bagi *end user* untuk membangun komunikasi dengan mitranya di daerah atau di negara lain dengan sangat efektif dan biaya yang sangat efisien dibandingkan dengan menghubunginya via layanan telekomunikasi biasa. PT. Telkom Indonesia Tbk per tanggal 31 Desember 2012 memiliki 25.683 orang karyawan, yang terdiri dari 19.185 karyawan telkom dan 6498 karyawan di entitas anak. Telkom telah mencanangkan sebuah *grand strategy* menuju *sustainable competitive growth*, dengan sasaran sebagai berikut:

1. Pertumbuhan organik yang akan dicapai dengan penguatan bisnis inti melalui fokus pada strategi segmentasi pelanggan yaitu layanan konsumen, layanan *enterprise*, dan layanan *wholesale* dan internasional, yang didukung oleh 10 juta sambungan POTS dan 5 juta sambungan Speedy.
2. Pertumbuhan inorganik yang akan dicapai melalui strategi *related diversification* berupa pengembangan bisnis baru, pengelolaan portofolio strategis, serta membangun sinergi antara kami dan entitas anak kami.

Dalam rangka implementasi yang efektif dari strategi-strategi tersebut di atas, dipandang perlu adanya beberapa hal sebagai berikut:

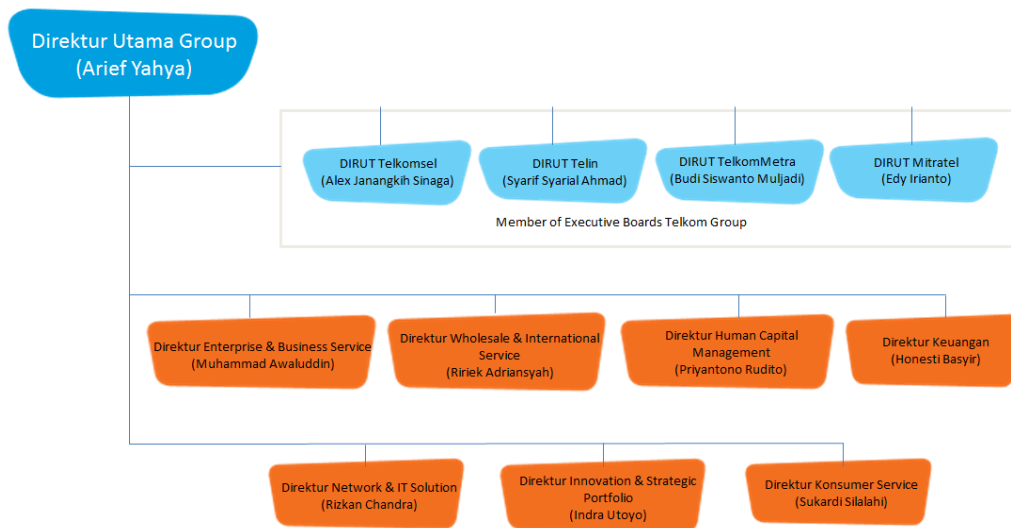
1. Direktur yang fokus menangani segmen layanan *wholesale* dan internasional
2. Direktur yang fokus menangani pengembangan portofolio bisnis.
3. Mekanisme atau model *parenting* yang mampu membangun sinergi antara Entitas Anak dengan Induk Perusahaan maupun antar-Entitas Anak.

Untuk itu, pada tahun 2012 Telkom telah melakukan beberapa perubahan menyangkut pembagian tugas dan wewenang Direksi, sebagai berikut:

1. Mengalihkan tugas dan wewenang penanganan bisnis di segmen *wholesale* dan internasional, dari semula di bawah Direktur Enterprise & Wholesale (“EWS”) menjadi di bawah Direktur Compliance & Risk Management (“CRM”). Dengan demikian Direktur EWS dapat lebih fokus pada pengembangan segmen bisnis *enterprise*.
2. Menambah tugas dan wewenang Direktur CRM untuk menangani segmen bisnis *wholesale* dan internasional, selain tugas dan wewenangnya sebagai Direktur CRM.
3. Menyesuaikan tugas dan wewenang Direktur IT, Solution & Strategic Portfolio (“ITSSP”) agar lebih fokus pada upaya inovasi dan pengembangan portofolio bisnis, dengan mengalihkan sebagian aktivitas Direktorat ITSSP, khususnya yang terkait dengan pengelolaan dan pendayagunaan IT dan tarif, menjadi di bawah Direktorat Network & Solution (“NWS”).
4. Menambah tugas dan wewenang Direktur NWS untuk menangani pengelolaan dan pendayagunaan IT serta *service operation & management*, untuk mendukung upaya pengembangan bisnis yang sudah berjalan (*established*).

**Gambar 1.1**

**Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Tbk**



Adapun visi dan misi PT. Telkom Indonesia Tbk sebagai berikut,

Visi:

*“To become a leading TIMES company player in the region”* berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan berbasis *TIMES* terkemuka dikawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke Asia Pasifik.

Misi:

- Menyediakan layanan *TIMES* yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif
- Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia

(sumber:www.telkom.co.id)

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

PT. Telkom Indonesia Tbk merupakan perusahaan jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia dan menguasai pangsa pasar sebesar 43% hingga saat ini. Hal ini memberikan peluang yang tinggi kepada para *fresh graduate* perguruan tinggi untuk ikut berpartisipasi menjadi bagian dari perusahaan dalam rangka untuk terus memenangkan persaingan perusahaan. Sebagai *fresh graduate* yang akan memenangkan persaingan dituntut memiliki kompetensi yang baik dan mumpuni bagi perusahaan sehingga memiliki peran penting dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan.

Saat ini terdapat banyak perguruan tinggi negeri ataupun swasta yang memiliki berbagai jurusan dan tiap tahunnya menghasilkan lulusan-lulusan dengan kompetensi yang telah dibekali selama masa perkuliahan. Secara keseluruhan, tiap-tiap perguruan tinggi memberikan ilmu bagi para mahasiswa sesuai dengan jurusannya masing masing yang secara tidak langsung memberikan bekal bagi para mahasiswa untuk mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja.

Pertumbuhan jumlah lulusan yang dihasilkan dari berbagai perguruan tinggi tiap tahunnya yang terus meningkat tidak dibarengi dengan perkembangan ketersediaan lapangan pekerjaan. Meskipun perkembangan perusahaan telekomunikasi cukup pesat namun ketersediaan lapangan pekerjaan tidak seiring dengan pertumbuhan jumlah lulusan yang sangat cepat. Hal ini menimbulkan persaingan antar lulusan yang semakin ketat, khususnya lulusan baru (*fresh graduate*) untuk melamar pekerjaan pada suatu perusahaan. Sesuai data yang tercantum dalam situs resmi Direktorat Pendidikan Tinggi (2011) bahwa terdapat 30 perguruan tinggi di Bandung yang terdiri dari 3 Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan sisanya adalah Perguruan Tinggi Swasta (PTS) termasuk FEB Universitas Telkom didalamnya. Dari 3 perguruan tinggi negeri yang ada di Bandung (UPI, ITB dan Unpad) telah dihasilkan jumlah lulusan sebanyak 10.350 lulusan pada tahun akademik 2011/2012. Selain itu, FEB Universitas Telkom

pada tahun akademik 2011/2012 menghasilkan sebanyak 680 lulusan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah lulusan perguruan tinggi pertahunnya sangat banyak, sedangkan perusahaan dituntut untuk memenangkan persaingan sehingga perusahaan membutuhkan tenaga kerja yang kompeten. Hal ini akan menambah ketatnya persaingan antar calon pegawai untuk masuk pada perusahaan.

Sejauh ini, banyak lulusan baru (*fresh graduate*) yang memiliki paradigma bahwa dalam urusan melamar pekerjaan dibutuhkan nilai Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) yang tinggi agar mudah mendapatkan pekerjaan. Namun pada kenyataannya dari pihak perusahaan, IPK bukan satu-satunya yang menjadi aspek penilaian. Banyak perusahaan yang menjadikan *softskill* sebagai pertimbangan diterimanya seseorang pada suatu perusahaan. Aspek *softskill* memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai sebuah kesuksesan di lingkungan kerja (Peggy Klaus, 2012). Sesuai dengan hasil penelitian dari Harvard University Amerika Serikat sebagaimana dikemukakan oleh Muqowim (2012:3) bahwa kesuksesan seseorang tidak ditentukan semata-mata oleh pengetahuan dan keterampilan teknis (*hard skill*), tetapi juga oleh keterampilan mengolah diri dan mengolah orang lain (*soft skill*). Lebih lanjut penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kesuksesan hanya ditentukan sekitar 20% oleh *hard skill* sedangkan sisanya sebanyak 80% ditentukan oleh *soft skill*. Dengan demikian, IPK tinggi atau kemampuan *hardskill* yang baik tidak menjamin kesuksesan seseorang.

Untuk mendapatkan pegawai yang kompeten, pada umumnya perusahaan melakukan seleksi pegawai melalui suatu proses berupa interview maupun psikotest. Dari kedua proses itu pihak perusahaan akan menyeleksi para calon pegawai sebelum diterima kerja di perusahaannya. Menurut PT. Telkom Indonesia Tbk kemampuan *softskill* yang dimiliki oleh para *fresh graduate* diseleksi melalui psikotest dan interview.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian Alumni FEB Universitas Telkom 2012, dan hasil wawancara dengan 45 alumni FEB Universitas Telkom yang telah di wisuda pada bulan November 2012, terdapat 87,9% lulusan *fresh*

*graduate* FEB Universitas Telkom pernah mengalami gagal test pada perusahaan. Dalam hal ini, test yang pernah dilalui oleh lulusan FEB Universitas Telkom adalah interview dan psikotest. Berdasarkan IPK, terdapat 66,7% lulusan dengan IPK < 3 yang mengalami kegagalan test dan 73,8% lulusan dengan IPK > 3 yang pernah gagal test.

Informasi diatas menunjukkan bahwa kemampuan *hardskill* (IPK) seorang lulusan *fresh graduate* dari FEB Universitas Telkom 2012 tidak menjamin kelancaran dalam memperoleh pekerjaan. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu kajian tentang kemampuan *softskill* apa saja yang dibutuhkan perusahaan. Khususnya pada penelitian ini penulis akan memfokuskan pada PT. Telkom Indonesia Tbk.

Bertitik tolak dari adanya masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISA KEMAMPUAN *SOFTSKILL* YANG DIBUTUHKAN BAGI LULUSAN *FRESH GRADUATE* FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TELKOM UNTUK MENGHADAPI DUNIA KERJA DI PT. TELKOM INDONESIA TBK”**

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasar latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apa saja kriteria kemampuan *softskill* yang perlu dimiliki lulusan *fresh graduate* yang dibutuhkan oleh PT. Telkom Indonesia Tbk?
2. Bagaimana kemampuan *softskill* yang dimiliki lulusan *fresh graduate* menurut PT. Telkom Indonesia Tbk?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan *softskill* pada proses pendidikan tinggi sehingga lulusan akan mampu memenuhi kriteria di dunia kerja, khususnya di PT. Telkom Indonesia Tbk?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kriteria kemampuan *softskill* yang dimiliki lulusan *fresh graduate* yang dibutuhkan PT. Telkom Indonesia Tbk.
2. Untuk mengetahui kemampuan *softskill* yang dimiliki lulusan *fresh graduate* menurut PT. Telkom Indonesia TBK.
3. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan *softskill* pada proses pendidikan tinggi sehingga lulusan akan mampu memenuhi kebutuhan dunia kerja khususnya di PT. Telkom Indonesia Tbk.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu wujud kontribusi akademik dalam mengembangkan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia serta menambah penelitian di bidang tersebut sebagai referensi penelitian selanjutnya

2. Kegunaan Praktis

Dapat digunakan sebagai literatur maupun bahan rujukan atau masukan bagi kampus mengenai kemampuan *softskill* yang perlu dimiliki bagi mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja

## 1.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari lima bab yang disertai oleh gambar, tabel, dan diberi pelengkap berupa judul, abstrak, daftar isi, serta daftar pustaka.

Bab I berisi tentang pendahuluan, yang di dalamnya terdapat penjabaran tentang gambaran umum mengenai PT. Telkom Indonesia Tbk. Kemudian dilanjutkan dengan latar belakang penelitian yang membuat penulis mengangkat masalah dalam penelitian ini. Setelah itu, merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan dan tujuan penelitian. Dilanjutkan dengan kegunaan penelitian serta sistematika penelitian.

Bab II berisi tentang tinjauan pustaka penelitian berupa rangkuman teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), kompetensi, dan *soft skill* maupun penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi dasar penyusunan kerangka pemikiran dan hipotesis. Kemudian penulis juga mencantumkan kerangka pemikiran penelitian dengan penjabarannya. Terdapat pula hipotesis berdasarkan literatur yang sudah disertakan oleh penulis.



Bab III berisi tentang metode penelitian yang memiliki sub bab jenis penelitian, variabel operasional penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian, data dan teknik pengumpulan data penelitian.

Bab IV berisi tentang hasil dan pembahasan yang dijabarkan dalam sub bab hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini serta saran yang diberikan penulis untuk penelitian sejenis yang akan datang dan bagi PT. Telkom Indonesia Tbk.