

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah menjadi pilar utama dalam industri jasa layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta jaringan telekomunikasi di Indonesia ([Telkom Indonesia, 2023](#)). PT. Telkom Indonesia telah menyediakan beragam layanan yang mencakup segala aspek kebutuhan masyarakat dan industri di tanah air. Selain layanan telepon dan internet, PT. Telkom Indonesia juga menawarkan layanan interkoneksi jaringan telepon, multimedia, dan data, serta berbagai layanan terkait komunikasi internet lainnya seperti sewa transponder satelit, sirkuit langganan, televisi berbayar, dan layanan VoIP (*Voice over Internet Protocol*). Keunggulan PT. Telkom Indonesia juga tercermin dari dominasinya atas lebih dari 60% pangsa pasar *broadband* di Indonesia, dengan jumlah pelanggan mencapai lebih dari 19 juta. Kehadiran PT. Telkom Indonesia dalam industri ini tidak hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam memperluas akses dan meningkatkan kualitas konektivitas di seluruh negeri, serta mendukung perkembangan berbagai sektor ekonomi dan sosial ([Bahari, 2017](#)).

PT. Telkom Indonesia, sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan ribuan karyawan yang tersebar di berbagai divisi dan lokasi, memiliki kebutuhan untuk mengeluarkan sejumlah besar surat keputusan

setiap bulannya. Surat keputusan ini mencakup berbagai hal, mulai dari promosi karyawan yang berprestasi, mutasi karyawan dalam rangka pengembangan karier, hingga proses pemberhentian karyawan yang tidak lagi sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Mengelola volume yang besar dari surat keputusan ini menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen perusahaan. Prosesnya memerlukan waktu dan perhatian yang besar dari departemen sumber daya manusia (SDM) dan manajemen tingkat atas untuk memastikan keakuratan dan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan serta peraturan ketenagakerjaan yang berlaku. Meskipun telah dilakukan dengan hati-hati, masih terdapat potensi kesalahan manusia yang dapat terjadi, mengingat kompleksitasnya proses dan volume yang harus ditangani. Kesalahan semacam ini dapat berdampak negatif baik bagi karyawan yang bersangkutan, maupun bagi reputasi perusahaan secara keseluruhan, oleh karena itu, diperlukan upaya maksimal untuk meminimalkan risiko kesalahan tersebut dengan mempertimbangkan penggunaan teknologi atau sistem manajemen yang lebih canggih dalam pengelolaan surat keputusan.

Perkembangan teknologi yang pesat, khususnya dalam konteks aplikasi web dan manajemen data perusahaan, telah menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan surat keputusan (SK). Penerapan teknologi yang tepat dapat memberikan solusi yang signifikan dengan mempermudah proses pengelolaan dan penelusuran data SK secara efektif. Dengan adopsi sistem manajemen data yang canggih, seperti perangkat lunak manajemen sumber daya manusia/HRM ([Selleo.com](https://www.selleo.com), 2024). Perusahaan dapat memastikan bahwa setiap SK tercatat dengan baik, mudah diakses, dan terorganisir dengan baik. Ketepatan dan

keterukuran dalam penanganan SK menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga kesejahteraan karyawan, memastikan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi yang berlaku, serta meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Keterlambatan atau bahkan kehilangan SK dapat berpotensi menyebabkan ketidakpuasan di antara karyawan, memicu masalah hukum, atau mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan bagi perusahaan.

Dalam struktur organisasi PT. Telkom Indonesia, Divisi *Human Capital Service Operation* (HCSO) memiliki peran yang sangat vital dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) perusahaan secara keseluruhan. Tugas mereka meliputi tidak hanya merekrut dan mempertahankan bakat terbaik, tetapi juga memastikan bahwa kebijakan SDM disesuaikan dengan layanan perusahaan dan kebutuhan pasar yang terus berubah ([Talents](#), 2021). Dalam menjalankan tanggung jawab mereka, HCSO perlu memiliki sistem manajemen yang handal dan efisien untuk mengelola data karyawan, termasuk data surat keputusan (SK), dengan baik dan terorganisir. Dengan adopsi teknologi yang tepat, seperti aplikasi manajemen SDM yang canggih, HCSO dapat mengoptimalkan efisiensi operasional dan memastikan bahwa setiap langkah dalam proses manajemen SDM dilakukan dengan akurat dan tepat waktu. Penggunaan sistem yang terintegrasi memungkinkan HCSO untuk dengan mudah melacak dan mengelola data karyawan secara efektif. Dengan demikian, mereka dapat memastikan bahwa setiap keputusan terkait promosi, mutasi, atau pemberhentian karyawan dilakukan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan regulasi yang berlaku, mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kepatuhan. Dengan demikian, adopsi teknologi dalam pengelolaan

SDM, termasuk pengelolaan SK, tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional PT. Telkom Indonesia tetapi juga memastikan kesejahteraan karyawan dan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi yang berlaku. Dengan memahami latar belakang ini, penelitian yang berfokus pada pengembangan manajemen data dokumentasi SK berbasis aplikasi web di Divisi HCSO diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, kepatuhan, dan kepuasan karyawan PT. Telkom Indonesia.

1.2 Maksud dan Tujuan Praktek Kerja

Maksud dan tujuan dari Praktek Kerja yang penulis lakukan selama di PT. Telkom Indonesia Divisi *Human Capital Service Operation* (HCSO) Unit *Employee Data Administration* diantaranya sebagai berikut :

1.2.1 Maksud Praktek Kerja

Praktek kerja yang dilaksanakan oleh Penulis dimaksudkan untuk pemenuhan tugas akhir sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian Diploma III Jurusan Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.

1.2.2 Tujuan Praktek Kerja

1. Menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dunia kerja.
2. Menambah wawasan pengetahuan, pengalaman, dan meningkatkan kemampuan keterampilan mahasiswa/i dalam dunia kerja.

3. Menambah relasi atau meningkatkan hubungan kerja sama antara kampus dengan instansi yang ditempati mahasiswa/i untuk Praktek Kerja.
4. Melatih mahasiswa/i untuk beradaptasi dengan dunia kerja, mengenal lingkungan pekerjaan, budaya perusahaan, dan lain – lain.
5. Melengkapi salah satu syarat pemenuhan tugas akhir.

1.3 Kegunaan Praktek Kerja

1. Kegunaan Teoritis

Karya ilmiah tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis serta memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan untuk memberikan surat keputusan pada suatu perusahaan dari hasil pelaksanaan magang di entitas bisnis. Selain itu dapat dijadikan informasi bagi penulis tugas akhir selanjutnya pada aspek manajemen karir.

2. Kegunaan Praktis

Hasil dari karya ilmiah tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang konstruktif untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan manajemen data dokumentasi. Khususnya di perusahaan/entitas bisnis pada PT Telkom Indonesia Divisi *Human Capital Service Operation (HCSO)*.

1.4 Tempat Praktek Kerja

Praktek Kerja dilaksanakan di :

Instansi : PT. Telkom Indonesia Graha Merah Putih Tbk.

Alamat : Jl. Japati No.1, Sadang Serang, Kecamatan Coblong, Kota
Bandung, Jawa Barat 40133

Badan Usaha : Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

1.5 Jadwal Waktu Praktek Kerja

Waktu pelaksanaan praktek Kerja yang Penulis laksanakan menurut fase – fase kegiatan praktek kerja adalah sebagai berikut :

1. Fase persiapan praktek kerja : Januari – Februari 2024
2. Fase pelaksanaan praktek kerja : 13 Februari – 10 Mei 2024
3. Fase penulisan laporan tugas akhir : 22 April – selesai.

IKOPIN
University