

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi digital di dunia yang berkembang pesat khususnya di Indonesia dan keberadaan industri 4.0 saat ini membuat manusia harus bisa beradaptasi dan memahami kemajuan teknologi. Pengertian revolusi industri adalah suatu perubahan yang berlangsung cepat dalam pelaksanaan proses produksi dimana yang awalnya pekerjaan proses produksi dikerjakan oleh manusia digantikan oleh mesin, sedangkan barang yang diproduksi mempunyai nilai tambah (*value added*) yang komersial (Suwardana, 2018). Mula-mula, kata revolusi industri ini disebutkan oleh Friedrich Engels dan Louis-Auguste Blanqui di pertengahan abad ke-19, dan kemudian pada tanggal 4-8 April 2011, revolusi industri disebutkan pada Hannover Fair, sebagai istilah baru oleh pemerintah Jerman untuk meningkatkan bidang industri ke tahap selanjutnya dengan bantuan teknologi yang canggih. Revolusi Industri 4.0 ini merupakan era dimana menggunakan internet sudah menjadi hal yang lazim serta mengakibatkan munculnya inovasi-inovasi baru.

Hal tersebut membuat perusahaan-perusahaan di Indonesia harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki kemampuan teknologi serta bisa berkontribusi terhadap kemandirian teknologi atau yang disebut sebagai *digital talent*, namun permasalahannya angka *digital talent* di Indonesia masih sangat rendah. Menurut Presiden Republik Indonesia Joko Widodo (2020) transformasi digital Indonesia setidaknya membutuhkan sembilan juta *digital talent* untuk lima belas tahun ke depan (www.liputan6.com). Karena hal itu, Kementerian BUMN memberikan amanah

langsung kepada salah satu BUMN di Indonesia yaitu PT Telekomunikasi Indonesia Tbk untuk membantu perusahaan-perusahaan BUMN di Indonesia agar 1% dari total keseluruhan sumber daya manusia atau para karyawannya dapat beradaptasi dan memberikan kontribusi sebagai *digital talent* yang dibutuhkan di Indonesia dan mampu bersaing secara global.

PT Telkom Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group selalu berupaya untuk terus menghadapi tantangan yang terus berkembang di industri teknologi dan telekomunikasi serta menyalurkan ide atau inovasi baru yang diberikan oleh anak bangsa atau karyawannya. Untuk mewujudkan hal tersebut, Telkom Indonesia membentuk satuan tugas *Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute (ITDRI)* melalui Telkom Corporate University Center dengan pengembangan *Learning, Innovation, and Research*. Untuk mendukung transformasi *Digital Mindset & Behaviour* seluruh insan BUMN, ITDRI dan Kementerian BUMN bekerja sama menginisiasi program *Making Digital Talent* BUMN yang bertujuan untuk menciptakan talenta digital BUMN dengan membangun kompetensi Digital Mindset dan Digital Skill guna menciptakan inovasi/ *disruption*, membangun keunggulan, dan meningkatkan daya saing BUMN menuju transformasi industri 4.0. Program *Making Digital Talent* ini sendiri berbentuk *assessment* dan *course* yang nantinya akan dikerjakan secara mandiri oleh pegawai BUMN.

Untuk dapat mengerjakan *assessment* dan *course* tersebut diawali dengan *sales operation* atau proses penjualan, dimana partner BUMN dapat melakukan pembelian produk terlebih dahulu dengan mengikuti serangkaian mekanisme pelayanan administrasi yang merujuk kepada aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Mekanisme merupakan suatu aturan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang selain. Administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sutha, 2018). Sehingga mekanisme pelayanan administrasi adalah serangkaian aturan yang ditujukan untuk membantu keperluan pekerjaan perkantoran untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai visi misi ITDRI mengenai *digital talent* tentunya tidak terlepas dari menerapkan mekanisme pelayanan administrasi dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, karena jika mekanisme ini tidak dijalankan dengan baik dan benar mengakibatkan perusahaan-perusahaan BUMN terhambat dalam pengerjaan *assessment* dan *course*, sehingga program *Making Digital Talent* pun terkena dampaknya, karena pada akhirnya Kementerian BUMN akan meminta pertanggungjawaban dari ITDRI atas program *Making Digital Talent* yang diikuti oleh BUMN-BUMN di Indonesia. Namun permasalahannya, karena tentunya di setiap perusahaan memiliki aturan atau mekanisme pelayanan administrasi yang berbeda-beda, membuat proses *dealing assessment* antara ITDRI dan beberapa perusahaan BUMN yang memiliki aturan yang berbeda ini pun menjadi terhambat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan melalui wawancara kepada salah satu pegawai Telkom-ITDRI ditemukannya beberapa hambatan dalam mekanisme pelayanan administrasi sales operation, yaitu dokumen pendukung administrasi yang diminta oleh calon customer BUMN di luar dari apa yang telah disediakan, metode penandatanganan dokumen yang dinilai tidak sah, kurangnya

ketelitian dalam pembuatan dokumen. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Mekanisme Pelayanan Administrasi Sales Operation Pada Telkom-ITDRI Unit *Partnership Operation Management***”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses *Sales Operation* pada Telkom-ITDRI Unit *Partnership Operation Management*?
2. Bagaimana mekanisme pelayanan administrasi *Sales Operation* pada Telkom-ITDRI Unit *Partnership Operation Management*?
3. Apa hambatan yang dihadapi dalam pelayanan administrasi *Sales Operation* pada Telkom-ITDRI Unit *Partnership Operation Management*?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses kerja *sales operation* pada Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management*
2. Untuk mengetahui mekanisme pelayanan administrasi *sales operation* pada Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management*
3. Untuk mengidentifikasi permasalahan serta menawarkan solusi strategis untuk penerapan pelayanan administrasi *sales operation* pada Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management*

1.4 Manfaat Penulisan

Magang yang dilakukan di Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management* ini diharapkan mempunyai manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang perkembangan ilmu dan pengetahuan yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan administrasi khususnya dalam *sales operation*, dan hasil penulisan ini dapat digunakan untuk tugas akhir dan penulisan lainnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penulisan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merencanakan dan mengevaluasi masalah mengenai mekanisme pelayanan administrasi perusahaan terutama dalam *sales operation*.

1.5 Metode Penulisan

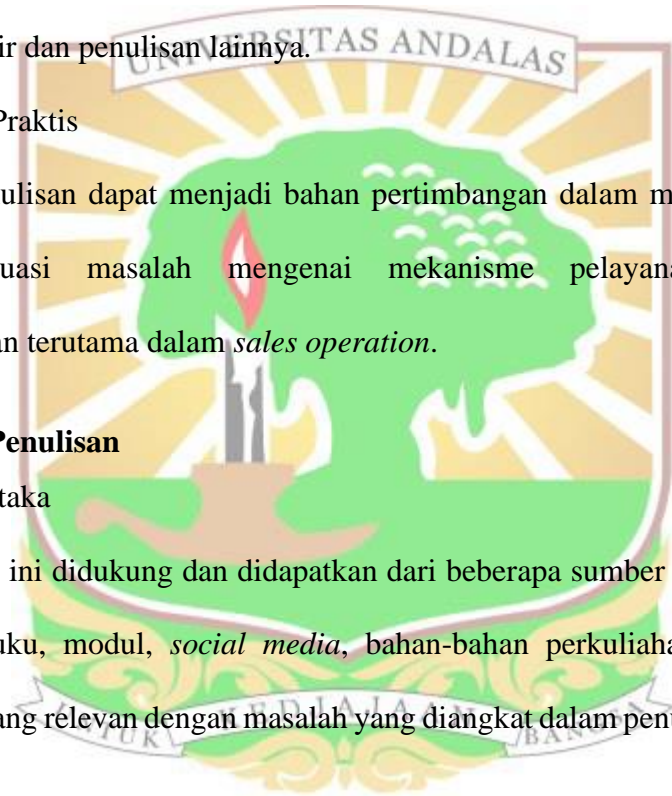
1. Studi Pustaka

Penulisan ini didukung dan didapatkan dari beberapa sumber informasi seperti jurnal, buku, modul, *social media*, bahan-bahan perkuliahan, serta sumber lainnya yang relevan dengan masalah yang diangkat dalam penulisan tugas akhir ini.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan keadaan dan masalah di lapangan juga dilakukan untuk dapat mendukung penulisan tugas akhir ini sehingga penulis lebih paham mengenai subjek dan objek yang sedang diteliti.

3. Wawancara



Untuk mendapatkan informasi lebih *detail*, penulis juga melakukan wawancara kepada salah satu pegawai Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management* sehingga penulis mendapatkan data yang diperlukan di tugas akhir ini.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan Magang pada Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management* merupakan program Magang Bersertifikat Kampus Merdeka yang dilaksanakan secara *work from home* atau *online*. Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management* beralamat di Jalan Gegerkalong Hilir No. 47, Kota Bandung, Jawa Barat. Waktu magang dilaksanakan dari tanggal 1 September 2021 sampai dengan 28 Februari 2022 atau selama 6 bulan menggunakan media *whatsapp*, *zoom meeting*, *google suite*, *google meeting*, *miro* dan *slack*.

1.7 Ruang lingkup Pembahasan

Penulisan ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana mekanisme dari pelayanan administrasi khususnya bagian *sales operation* di Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management*.

1.8 Sistematika Penulisan

Penulisan ini mempunyai sistematika yang terdiri atas:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa sub bab yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penulisan, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diangkat dalam penulisan, teori tersebut tentunya yang berhubungan dengan mekanisme pelayanan administrasi *sales operation* Pada Telkom-ITDRI Unit *Partnership Operation Management*.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai perusahaan meliputi profil, sejarah, logo, purpose dan visi misi, struktur organisasi, serta produk yang ditawarkan oleh Telkom-ITDRI unit *Partnership Operation Management*.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian pembahasan mengenai proses *sales operation*, mekanisme pelayanan administrasi *sales operation* pada Telkom-ITDRI Unit *Partnership Operation Management* serta bagaimana solusi terhadap hambatan yang penulis temukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari hasil penulisan yang dilakukan khususnya yang berkaitan dengan Mekanisme Pelayanan Administrasi *Sales Operation* Pada Telkom-ITDRI Unit *Partnership Operation Management*.

