

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam memasuki persaingan dunia usaha industri telekomunikasi yang serba terbuka ini, kebutuhan akan SDM (Sumber Daya Manusia) yang handal, kompetitif, dan profesional merupakan suatu kebutuhan yang mutlak sebagai tulang punggung suatu perusahaan untuk mampu bersaing. Karena dari SDM inilah akan terlahir pemikiran – pemikiran dan inovasi yang digunakan dunia usaha sebagai senjata untuk bersaing.

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh dunia usaha untuk meningkatkan kualitas SDM nya adalah dengan mengadakan pelatihan. Pelatihan itu sendiri haruslah direncanakan dengan matang agar menghasilkan SDM dengan kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Baik untuk saat ini maupun untuk yang akan datang.

Untuk melaksanakan suatu pelatihan yang tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan perusahaan maka bagian peningkatan kualitas SDM perlu membuat suatu rencana tentang pelatihan-pelatihan yang perlu diadakan. Hal ini berguna untuk menyesuaikan kemampuan karyawan agar sesuai dengan apa yang akan dicapai perusahaan kedepan. Selain itu juga mempermudah dalam mengambil keputusan pelatihan apa yang harus dilaksanakan selanjutnya oleh karyawan. Untuk itu diperlukan suatu sistem yang dapat membantu dalam mengambil keputusan dengan cepat dan tepat.

Melihat adanya perkembangan teknologi yang sedemikian pesat maka diperlukan suatu penyesuaian antara pelatihan yang dibuat SDM dalam hal ini bagian SDM DIVLAT Telkom ke depan dengan hal-hal yang sedang

berkembang serta apa yang sedang dibutuhkan oleh perusahaan. Hal ini untuk membuat perusahaan dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut maka diperlukan suatu alat bantu untuk melihat kesesuaian antara pelatihan yang akan dilaksanakan dengan apa yang telah direncanakan bagi perkembangan perusahaan dalam hal ini Telkom.

Selama ini yang terjadi di Telkom terutama di DIVRE III pelatihan yang dilaksanakan oleh karyawan cenderung sama setiap tahun tanpa menganalisa bagian atau dinas apa yang belum melaksanakan pelatihan tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan Telkom kesulitan ketika akan mengembangkan pelayanan dengan menggunakan teknologi baru. Akibatnya Telkom akan sulit dalam memperluas pelayanan kepada pelanggan melalui unit – unit pelayanan yang ada di tiap kandatel di DIVRE III Telkom. Dari segi karyawan akan timbul suatu persoalan yang dimana karyawan akan mempunyai skill yang tidak sesuai dengan apa yang akan dikembangkan perusahaan ke depan dan pelayanan apa yang akan diberikan kepada pelanggan.

Dengan adanya ketidakefektifan dalam penyelenggaraan pelatihan yang harus dijalani karyawan akan mengakibatkan ketidaksesuaian hal yang ingin dicapai oleh Telkom terutama DIVRE III Telkom ke depan dalam pengembangan perusahaan untuk bersaing dengan kompetitor yang lain dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan utama penelitian ini adalah bagaimana mewujudkan sistem pengambilan keputusan bentuk pelatihan apa yang sesuai untuk DIVRE III yang disesuaikan dengan kriteria ada.

Dalam tugas akhir ini, penulis merancang dan merealisasikan sebuah *prototype* untuk perencanaan pelatihan DIVRE III Telkom. Aplikasi ini menerima input dari DIVLAT Telkom. Dan sistem akan memberikan laporan hasil pemrosesan kepada user dalam hal ini DIVLAT Telkom, jenis pelatihan apa yang perlu dilaksanakan ke depan di DIVRE III Telkom.

---

### 1.3 Batasan Masalah

Tugas akhir ini memerlukan batasan-batasan untuk menghindari meluasnya ruang lingkup persoalan yang harus diselesaikan. Adapun batasan masalahnya yaitu:

1. Contoh kasus yang dianalisa adalah proses pengambilan keputusan pelatihan di DIVRE III Telkom Bandung.
2. Data pelatihan karyawan pada tiap kandatel di DIVRE III Telkom Bandung.
3. Data informasi pelatihan yang sedang berkembang dan dibuat oleh DIVLAT Telkom.
4. Data pelatihan yang dibahas hanya data pelatihan reguler.
5. Tidak membahas tingkat keamanan data.
6. Model yang digunakan didalam SPPK ( Sistem Pendukung Pengambilan Keputusan ) adalah PRIME

### 1.4 Tujuan Penelitian

Membuat suatu *prototype* yang dapat membantu user, dalam hal ini DIVLAT Telkom Bandung, dalam menawarkan pelatihan reguler apa yang akan dilaksanakan di DIVRE III Telkom dengan melihat pelatihan-pelatihan yang telah ada maupun pelatihan-pelatihan yang baru.

Hal ini berguna untuk menentukan pelatihan apa yang harus diikuti oleh karyawan DIVRE III Telkom disetiap dinas yang ada pada tiap kandatel, agar perusahaan dapat bersaing dengan kompetitornya dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan. Dan juga diharapkan pelatihan yang di jalani oleh karyawan sesuai dengan apa yang direncanakan oleh bagian perencanaan pengembangan SDM Telkom kedepan.

### 1.5 Metodologi

Metodologi yang akan digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir ini adalah :

---

- Studi pustaka atau studi literatur, tahap menambah wawasan dari buku-buku, artikel dan sumber-sumber lain yang layak untuk menunjang masalah tugas akhir ini.
- Pendefinisian Masalah.
- Analisa kebutuhan sistem dan Perancangan Perangkat Lunak.
- Implementasi Perancangan Perangkat Lunak.
- Pasca Implementasi (pengujian dan analisa sistem).
- Penyusunan Laporan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### BAB I **Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, metode penyelesaian masalah dan sistematika pembahasan.

### BAB II **Teori Dasar**

Menjelaskan landasan teori yang digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir.

### BAB III **Analisa Kebutuhan dan Perancangan Sistem**

Bab ini menguraikan analisis terhadap model sistem yang akan dibangun dengan tujuan memahami secara jelas proses yang dilakukan pada sistem tersebut. Meliputi tujuan dan analisa kebutuhan sistem, perancangan proses dan aliran data.

### BAB IV **Implementasi dan Pengujian**

Bab ini membahas kebutuhan perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan untuk merealisasikan sistem. Selain itu, pada bab ini akan dibahas pengujian, hasil uji coba sistem, dan analisa unjuk kerja system.

### BAB V **Kesimpulan dan Saran**

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian tugas akhir ini serta saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut.

---