

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Karyawan merupakan modal investasi yang sangat potensial akan menjadi salah satu pencetus dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah direncanakan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Keberadaan karyawan yang ahli dan profesional diharapkan dapat memberikan kontribusi yang maksimal dan berkualitas.

Keahlian dan profesionalitas yang tinggi dari karyawan dalam melaksanakan tugas tidak bisa diperoleh dengan begitu saja, namun sangat dipengaruhi oleh kegiatan pendidikan dan latihan yang dilakukan oleh perusahaan. Melalui pendidikan dan latihan terhadap karyawan diharapkan dapat memperbaiki aktivitas kerja karyawan yang pada akhirnya dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan tersebut. Peningkatan prestasi kerja karyawan tersebut dapat tercapai bila ada suatu sketsa perencanaan yang jelas dari perusahaan/pimpinan dalam melakukan pemberian secara terstruktur kepada karyawan dalam bentuk pemberian kebutuhan mengadakan seminar, pemberian kursus keterampilan, dan lain - lain.

Kegiatan pengembangan merupakan kewajiban mutlak bagi setiap perusahaan bila ingin tetap *survive* dan berkembang dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, karena konsep pengembangan akan mempengaruhi kepribadian seorang karyawan baik itu dalam keahlian, sikap, mental, sehingga pelaksanaan tugas dapat dicapai dengan lebih efisien, efektif, disamping itu yang lebih penting adalah bahwa

kegiatan pengembangan karyawan adalah suatu investasi jangka panjang bagi perusahaan dalam usaha meningkatkan prestasi karyawan.

Berdasarkan definisi di atas dapat dijadikan pertimbangan bagi setiap perusahaan untuk senantiasa mempertimbangkan pentingnya peningkatan kemampuan karyawan dalam bekerja melalui penyelenggaraan pendidikan dan latihan baik pada saat sekarang maupun pada masa yang akan datang.

PT. Indosat Tbk Northern Sumatera Region Medan sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi, secara mutlak wajib melaksanakan kegiatan pendidikan dan latihan bagi karyawan dalam usaha meningkatkan profesionalitas dan skill yang kompetitif.

Sebab jasa telekomunikasi sangat erat kaitannya dengan Teknologi Informasi, dimana perkembangan dan perubahan Teknologi Informasi saat ini begitu cepat dan beragam, sehingga apabila karyawan perusahaan tidak dapat membaca trend dan perkembangan teknologi kedepan, maka perusahaan akan sulit untuk bersaing di pasar yang begitu kompetitif.

Saat ini prestasi kerja karyawan PT. Indosat Tbk Northern Sumatera Region Medan belum merata, ini terlihat dengan adanya beberapa kesalahan yang timbul saat karyawan melaksanakan pekerjaan berupa *human errors* terhadap pekerjaan yang dilakukan seperti belum dikuasainya secara menyeluruh cara pengoperasian dan pemeliharaan perangkat kerja yang ada, sistem pelayanan konsumen, pengetahuan sebagian karyawan rendah dalam perkembangan teknologi informasi, sehingga masalah tersebut menjadi dasar bagi perusahaan untuk melaksanakan kegiatan pendidikan dan latihan bagi karyawan secara merata, mulai *lower manager*, *middle manager*, dan *top manager*.