

PEKERJAAN STAF *HUMAN RESOURCE*
DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK
WILAYAH BANDUNG BARAT



PRAKTIK KERJA

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh predikat Ahli Madya**

Oleh

Tiara Riqqah Yuliani Putri

2017910035

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN BANDUNG
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT
No : 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015
BANDUNG
2020

**HUMAN RESOURCE STAFF JOB ON PT.
TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK
WEST BANDUNG REGION**



INTERNSHIP REPORT

**This report is made to fulfill the requirements of the
Diplome III Business Management Program**

By

Tiara Riqqah Yuliani Putri

2017910035

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
DIPLOME III BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM
Accredited based on the decree of BAN-PT
No : 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015
BANDUNG
2020**

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN



PEKERJAAN STAF *HUMAN RESOURCE*
DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK
WILAYAH BANDUNG BARAT

Nama : Tiara Riqqah Yuliani Putri

NPM : 2017910035

PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA

Bandung, 08 Januari 2020
Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan,

(Nina Septina, SP., MM.)

Dosen Pembimbing,

(Nina Septina, SP., MM.)

Dosen Penguji,

(Dianta Hasri Natalius, ST., MM.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Tiara Riqqah Yuliani Putri
Tempat, tanggal, lahir : Bandung, 6 Juli 1999
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017910035
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan UNPAR
Jenis Naskah : ~~Skripsi~~ / ~~Makalah~~ / ~~Artikel~~ / Laporan Praktik Kerja

JUDUL

Pekerjaan Staf Human Resource di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk
Wilayah Bandung Barat

Dengan,
Pembimbing : Nina Septina, SP., MM.

SAYA NYATAKAN

Adalah benar karya tulis sendiri :

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 8 Januari
2020

Pembuat pernyataan: Tiara Riqqah
Yuliani Putri



(Tiara Riqqah Yuliani Putri)

ABSTRAK

Dalam penyusunan laporan praktik kerja ini, penulis melakukan praktik kerja di PT. Telkom Indonesia yang berlokasi di Jalan Rajawali Barat No. 101, Kota Bandung, Jawa Barat 40184. Dengan waktu pelaksanaan praktik kerja yang dimulai tanggal 10 Juni 2019 hingga berakhir pada 9 Agustus 2019 dengan jumlah waktu kerja selama 294,5 jam. Pada saat praktik kerja dilaksanakan, penulis ditempatkan sebagai staf *Human Resource*.

Pada pelaksanaan praktik kerja, penulis diberikan tugas antara lain: mengurus permohonan magang dari calon peserta magang, membuat sertifikat peserta magang yang telah selesai melaksanakan magang, dan mempersiapkan acara rutin mingguan PT. Telkom Bandung Barat yaitu Bina Rohani dan Senam Kesegaran Jasmani. Dalam pelaksanaan praktik kerja ini penulis menemui kendala dan masalah yaitu, mesin fotokopi yang tidak berfungsi dengan baik, sertifikat magang terlambat ditandatangani oleh Manajer HR dan CDC atau Asisten Manajer HR, kurangnya antusias partisipan dalam acara rutin mingguan yaitu Senam Kesegaran Jasmani. Secara keseluruhan, penulis telah mengamati dan menyimpulkan bahwa pelaksanaan pekerjaan di bagian staf *Human Resource* sudah terlaksana dengan baik. Fasilitas yang diberikan kepada penulis oleh perusahaan berupa sambungan internet (*wifi*) sangat menunjang kegiatan penulis dalam melakukan pekerjaan di PT. Telkom wilayah Bandung Barat. Berdasarkan masalah yang dihadapi oleh penulis selama melaksanakan praktik kerja, penulis menyarankan sebaiknya memberikan pelatihan dasar kepada karyawan unit HR dan CDC mengenai bagaimana cara memperbaiki peralatan kantor terutama mesin fotokopi. Selain itu, lebih baik meminta kontak peserta magang dan memberikan pengertian agar bersabar dalam masalah sertifikat yang belum ditandatangani dan juga selalu memberikan informasi mengenai sertifikat kepada peserta magang apabila sertifikat sudah tertandatangani oleh Manajer HR dan CDC atau Asisten Manajer HR. Selain itu, melakukan survey kepada karyawan PT. Telkom Bandung Barat mengenai harapan dan kriteria intruksi senam yang diinginkan karyawan PT. Telkom Bandung Barat.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa menyertai, memberkati dan melindungi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja ini. Penyelesaian laporan praktik kerja ini ditujukan untuk mendapat Ahli Madya pada program studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Selama melaksanakan praktik kerja, banyak sekali pengalaman dan juga kesulitan yang penulis dapatkan selama menyelesaikan praktik kerja di PT. Telkom Indonesia yang berlokasi di Jalan Rajawali Barat No. 101, Kota Bandung, Jawa Barat. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, yaitu Dian Hendrawarman dan Endah Yulian, yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang, dan juga semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja ini juga pada Amalia Sani Oktoviani selaku adik penulis dan seluruh keluarga penulis yang memberikan dukungan dalam bentuk apapun kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Nina Septina, S.P, M.M selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung
3. Ibu Nina Septina, S.P, M.M selaku pembimbing penulis yang telah membimbing penulis menyusun laporan praktik kerja ini.
4. Bapak Agus Usman selaku pimpinan di PT. Telkom Bandung Barat yang telah menerima penulis untuk melaksanakan praktik kerja.
5. Bapak Dianta Hasri Natalius Barus, ST., MM selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staf yang bekerja di PT. Telkom Bandung Barat yang telah menerima dan memberikan semangat selama penulis melaksanakan praktik kerja.
7. Para dosen penguji sidang.

8. Seluruh dosen dan pegawai DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan Bandung, yang telah membimbing dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses administrasi.
9. Ibu Leoni Anastasia dan Bapak Asep selaku petugas administrasi yang membantu penulis dalam proses administrasi.
Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :
10. Pada saudara/sepupu saya. Terima kasih atas doa dan dukungannya.
11. Terima kasih untuk Mahmud Ibnu Irsyad yang telah memberikan doa dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
12. Teman dan sahabat penulis selama kuliah di DIII Manajemen Perusahaan Unpar: Nindiya, Fairuz, Rosa, Shiella, Grena, Fadhilatun dan seluruh teman-teman DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan angkatan 2017 dan juga angkatan atas dan di bawah yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan selama kuliah dan canda tawa yang telah dilalui bersama.
13. Teman-teman terdekat saya: Novia, Dinda, Luthfi, Felix, Tanzil, dan Anna. Terima kasih atas doa dan dukungannya.
14. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis ingin menyampaikan mohon maaf yang sebesar-besarnya, karena dalam penulisan laporan praktik kerja ini masih jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran yang membangun akan berguna untuk perbaikan laporan ini. Walaupun masih jauh dari sempurna, namun hasil yang dituangkan dalam laporan ini semoga dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya.

Bandung, 8 Januari 2020

Penulis

Tiara Riqqah Yuliani Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1.Tempat dan Waktu Praktik Kerja.....	1
1.2.Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja.....	1
1.3.Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja.....	1
1.4.Profil Tempat Praktik Kerja.....	2
1.4.1. Sejarah Perusahaan.....	2
1.4.2. Struktur Organisasi.....	4
1.4.3. Kondisi Keuangan.....	6
1.4.4. Kegiatan Usaha.....	6
1.4.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan.....	7
BAB 2 KEGIATAN PRAKTIK KERJA.....	8
2.1.Uraian Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....	8
2.2.Proses dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja.....	8
2.3.Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja.....	14
2.4.Relevansi Teori Dengan Praktik Kerja.....	20
2.4.1. Mengurus Permohonan Magang Dari Calon Peserta Magang.....	22
2.4.2. Membuat Sertifikat Peserta Magang Yang Telah Melaksanakan Magang.....	29
2.4.3. Mempersiapkan Acara Rutin Mingguan PT. Telkom Bandung Barat Yaitu Bina Rohani Dan Senam Kesegaran Jasmani....	32
2.5.Masalah Dalam Praktik Kerja.....	34

BAB 3 PENUTUP.....	36
3.1. Kesimpulan.....	36
3.2. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. JAM KERJA DI PT. TELKOM.....	14
TABEL 2.2. JADWAL KEGIATAN PRAKTIK KERJA.....	14

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1.	LOGO PT. TELKOM.....	3
GAMBAR 1.2.	BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. TELKOM BANDUNG BARAT.....	4
GAMBAR 1.3.	BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. TELKOM BANDUNG BARAT UNIT HR DAN CDC.....	5
GAMBAR 2.1.	<i>FLOWCHART</i> PROSES MENGURUS PERMOHONAN MAGANG DARI CALON PESERTA MAGANG.....	10
GAMBAR 2.2.	<i>FLOWCHART</i> PROSES MEMBUAT SERTIFIKAT PESERTA MAGANG.....	11
GAMBAR 2.3.	<i>FLOWCHART</i> PROSES MEMPERSIAPKAN ACARA RUTIN MINGGUAN PT. TELKOM BANDUNG BARAT YAITU BINROH DAN SKJ.....	13
GAMBAR 2.4.	BUKU AGENDA PESERTA MAGANG PT. TELKOM.....	23
GAMBAR 2.5.	FORMULIR DATA DIRI PESERTA MAGANG PT. TELKOM.....	24
GAMBAR 2.6.	SURAT PERNYATAAN PT. TELKOM.....	25
GAMBAR 2.7.	DATA PESERTA MAGANG PT. TELKOM.....	26
GAMBAR 2.8.	REKAP DATA PESERTA MAGANG PT. TELKOM.....	27
GAMBAR 2.9.	SURAT BALASAN PERMOHONAN MAGANG PT. TELKOM.....	28
GAMBAR 2.10.	ORDNER PRAKTIK KERJA PESERTA MAGANG.....	29
GAMBAR 2.11.	BUKU AGENDA SERTIFIKAT PT. TELKOM	30
GAMBAR 2.12.	FORMAT PENULISAN PEMBUATAN ATAU NILAI AKHIR PESERTA MAGANG PT. TELKOM DI <i>MICROSOFT</i> <i>WORD</i>	31
GAMBAR 2.13.	FORMAT PENULISAN PEMBUATAN SERTIFIKAT PESERTA MAGANG PT. TELKOM DI <i>MICROSOFT</i> <i>WORD</i>	32

GAMBAR 2.14. PELAKSANAAN ACARA BINA ROHANI DI PT. TELKOM BANDUNG BARAT.....	33
GAMBAR 2.15. PELAKSANAAN ACARA SENAM KESEGGARAN JASMANI DI PT. TELKOM BANDUNG BARAT.....	33
GAMBAR 2.16. KONSUMSI PELAKSANAAN ACARA RUTIN MINGGUAN PT. TELKOM BANDUNG BARAT.....	34

`BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Penulis melakukan praktik kerja di PT. Telkom Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT. Telkom) wilayah Bandung Barat beralamat di Jalan Rajawali Barat No. 101, Kota Bandung, Jawa Barat 40184.

Penulis memulai kegiatan praktik kerja terhitung sejak 10 Juni 2019 hingga berakhir pada 9 Agustus 2019, dengan jumlah waktu kerja selama 8 jam sehari. Praktik kerja yang dilakukan penulis ekuivalen dengan 294,5 jam.

1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja

Bidang praktik kerja yang dilakukan penulis adalah administrasi perusahaan. Posisi yang diberikan pada penulis adalah staf *Human Resource*. Penulis melakukan pekerjaan berupa kegiatan mengurus permohonan magang dari calon peserta magang, membuat sertifikat peserta magang yang telah selesai melaksanakan magang, dan mempersiapkan acara rutin mingguan PT. Telkom Bandung Barat yaitu Bina Rohani dan Senam Kesegaran Jasmani.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja

Penulis melakukan praktik kerja di PT. Telkom Bandung Barat sebagai staf *Human Resource* bertujuan sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan mempelajari cara mengurus permohonan magang dari calon peserta magang.
2. Untuk mengetahui cara membuat sertifikat peserta magang yang telah selesai melaksanakan magang.
3. Untuk mengetahui cara mempersiapkan acara rutin mingguan PT. Telkom Bandung Barat yaitu Bina Rohani dan Senam Kesegaran Jasmani.

Kegunaan praktik kerja ini bagi penulis selama penulis melakukan kegiatan praktik kerja di PT. Telkom Bandung Barat adalah.

1. Bagi penulis
 - a. Umum : praktik kerja mempunyai manfaat sebagai bekal awal dalam bentuk pengalaman bekerja sebelum meninggalkan bangku kuliah sebagai Ahli Madya Manajemen dari Universitas Katolik Parahyangan.
 - b. Khusus : bermanfaat untuk menambah pengetahuan, pengaplikasian serta keterampilan praktis berkenaan dengan pekerjaan atau tugas-tugas staf administrasi di bagian media sosial yang dilakukan di PT. Telkom Bandung Barat.
2. Bagi perusahaan

Diharapkan dari hasil pelaksanaan praktik kerja yang telah dilakukan dapat bermanfaat dan menjadi masukan yang berguna khususnya bagi penerapan sumber daya manusia di PT. Telkom Bandung Barat.
3. Bagi pembaca

Hasil pelaksanaan dari praktik kerja ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan yang berguna untuk menambah pengetahuan khususnya mengenai sumber daya manusia dan menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan membuat tugas akhir dengan pekerjaan sejenis.

1.4. Profil Tempat Praktik Kerja

PT. Telkom Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. PT. Telkom menjual berbagai layanan telekomunikasi seperti layanan telepon, layanan data, layanan internet, satelit, dan televisi berlangganan berbasis protokol internet.

1.4.1. Sejarah Perusahaan

PT. Telkom Indonesia telah melalui berbagai dinamika bisnis dan melewati beberapa fase perubahan, yakni pada tahun 1882, kemunculan telepon menyaingi

layanan pos dan telegraf yang sebelumnya digunakan pada 1856 sehingga pada tahun 1892 industri telepon sudah berkembang lebih cepat dan digunakan secara interlokal.

Pada tahun 1961, Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Namun, seiring perkembangan pesat layanan telepon dan telex, Pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 untuk memisahkan industri pos dan telekomunikasi dalam PN Postel: PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi. Dengan pemisahan ini, setiap perusahaan dapat fokus untuk mengelola portofolio bisnisnya masing-masing. Terbentuknya PN Telekomunikasi ini menjadi cikal-bakal Telkom saat ini. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom menetapkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari lahir Telkom.

PT. Telkom memiliki visi, misi, dan tujuan sebagai berikut. Visi PT. Telkom adalah menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment* dan *Services* (TIMES) di kawasan regional. Misi PT. Telkom Indonesia adalah sebagai berikut.

1. Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
2. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Tujuan PT. Telkom adalah untuk menyelenggarakan jaringan dan jasa telekomunikasi, informatika, serta optimalisasi sumber daya perseroan dengan memperhatikan peraturan perundangan. Gambar 1.1 adalah logo PT. Telkom Indonesia.

GAMBAR 1.1.
LOGO PT. TELKOM



Sumber: PT. Telkom, 2019

Filosofi Logo PT. Telekomunikasi Indonesia adalah sebagai berikut.

1. Warna merah melambangkan berani, cinta, energi, ulet yang mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.
2. Warna putih melambangkan suci, damai, cahaya, bersatu yang mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
3. Warna hitam melambangkan kemauan keras.
4. Warna abu melambangkan teknologi.

1.4.2. Struktur Organisasi

Tujuan dari struktur organisasi yaitu sebagai tolak ukur menjaga keberlangsungan operasional perusahaan dengan baik yang diperlukannya sumber daya manusia yang profesional untuk mengisi posisi dari struktur organisasi tersebut.

Gambar 1.2 adalah bagan struktur organisasi PT. Telkom Bandung Barat. Penulis melaksanakan praktik kerja di unit HR dan CDC.

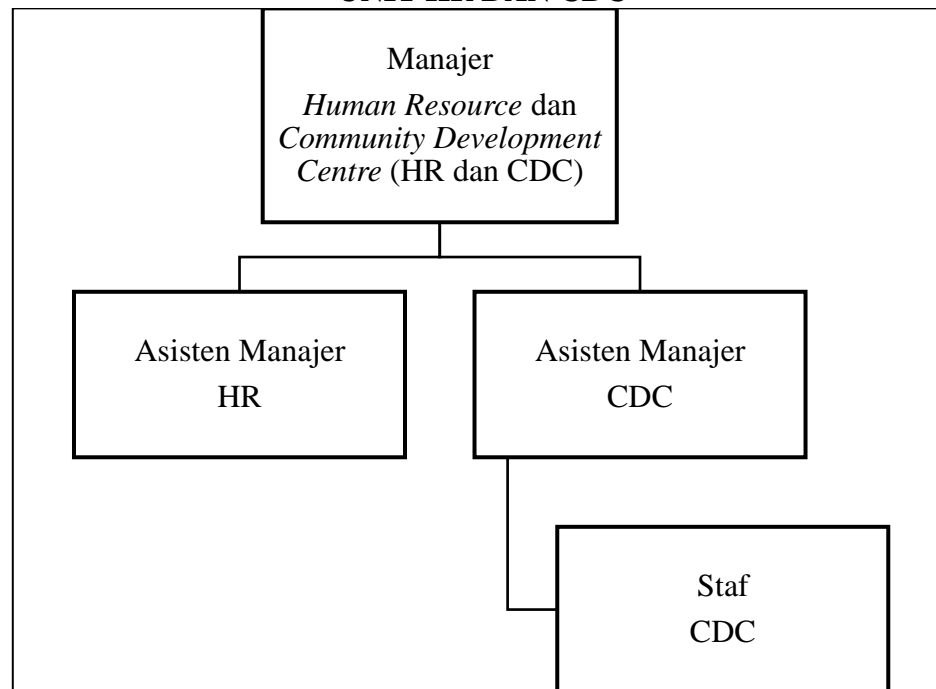
GAMBAR 1.2.
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. TELKOM BANDUNG BARAT



Sumber: PT. Telkom Bandung Barat, 2019.

Gambar 1.3. adalah bagan struktur organisasi PT. Telkom Bandung Barat Unit HR dan CDC. Penulis melaksanakan praktik kerja di unit HR dan CDC.

GAMBAR 1.3.
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. TELKOM BANDUNG BARAT
UNIT HR DAN CDC



Sumber: Penulis, 2019.

Tempat bagian penulis melakukan praktik kerja adalah bagian staf *Human Resource*. Berdasarkan gambaran struktur organisasi di atas, maka berikut ini penjelasan dan deskripsi jabatan masing-masing uraian tugasnya.

Job Description Manajer HR dan CDC:

1. Mengawasi jalannya operasional *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilaksanakan oleh unit CDC.
2. Mengawasi jalannya operasional serta pemerataan SDM yang dilaksanakan oleh unit HR.

Job Description Asisten Manajer HR:

1. Memproses cuti karyawan.
2. Memproses rotasi dan promosi karyawan.
3. Menginput dan memperbaharui data karyawan.
4. Melakukan perjalanan dinas.

Job Description Asisten Manajer CDC:

1. Mengawasi berlangsungnya kegiatan operasional CDC.
2. Penanggung jawab mitra binaan CDC.

Job Description Staf CDC:

1. Menerima proposal calon mitra binaan.
2. Melakukan wawancara dengan calon mitra binaan.
3. Mengkonfirmasi pembayaran angsuran pinjaman.

1.4.3. Kondisi Keuangan

Sumber modal yang digunakan untuk menjalankan kegiatan usaha di PT. Telkom adalah modal saham. Telkom merupakan salah satu BUMN yang 52,09% sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, dan 47,91% dimiliki oleh publik. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, seperti PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), Telkom Akses, Telkom Metra.

1.4.4. Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha utama PT. Telkom adalah menyediakan layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi selular, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Selain itu, PT. Telkom juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk *cloud-based* dan *server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya. Kantor PT. Telkom juga menyediakan layanan *customer service* melalui

online dari media sosial yaitu *twitter*, *facebook*, dan *instagram* agar pelanggan dapat menyampaikan keluhan apabila terdapat masalah pada jaringan telkom yang digunakan oleh pelanggan. Pelanggan juga dapat mengunjungi langsung ke Kantor Telkom.

1.4.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan

Sumber tenaga kerja di PT. Telkom Bandung Barat berasal dari sumber internal dan eksternal. Sumber internal berasal dari promosi dan rotasi jabatan karyawan dan sumber eksternal dari rekrutmen di luar perusahaan. Penerimaan tenaga kerja PT. Telkom Indonesia dapat dilaksanakan melalui *website* <https://rekrutmen.telkom.co.id> dengan cara membuat akun dan mengisi data diri. *Website* tersebut menyediakan informasi mengenai pekerjaan yang tersedia di PT. Telkom. Tenaga kerja di PT. Telkom Bandung Barat pada tahun 2019 ada sekitar 88 orang yang terbagi dalam beberapa unit yaitu *Waroom*, *Access and Service Operation*, *Access Optima and Maintenance*, *Network Area and IS Operation*, *CCAN*, *Wholesale Access Network*, *Consumer Service*, *Customer Care*, *Business Service*, *Government and Enterprise Service*, *Logistik and General Support*, *Human Resource and Community Development Centre*, *Finance*, *Payment Collection*, dan *Access Data Management*.