



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PELAKSANAAN PELATIHAN *INFORMATION AND  
COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT)*  
*EDUCATION PROGRAM BAGI GURU*  
(*Studi program Corporate Social Responsibility*  
Pada PT. Telekomunikasi Selular)**

**TESIS**

**Nurhidayat  
NPM. 0806482365**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Pascasarjana Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial**

**Depok  
Juli 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PELAKSANAAN PELATIHAN *INFORMATION AND  
COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT)  
EDUCATION PROGRAM BAGI GURU***  
**(Studi *program Corporate Social Responsibility*  
Pada PT. Telekomunikasi Selular)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Kesejahteraan Sosial**

**Nurhidayat  
NPM. 0806482365**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Pascasarjana Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial**

**Depok  
Juli 2012**

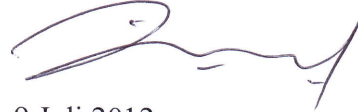
## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Nurhidayat

NPM : 0806482365

Tanda Tangan :



Tanggal : 9 Juli 2012

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Nurhidayat  
NPM : 0806482365  
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Judul : Pelaksanaan Pelatihan *Information and Communication Technology (ICT) Education Program* bagi Guru.  
(Studi *Program Corporate Social Responsibility* pada PT. Telekomunikasi Selular)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Kesejahteraan Sosial pada Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.**

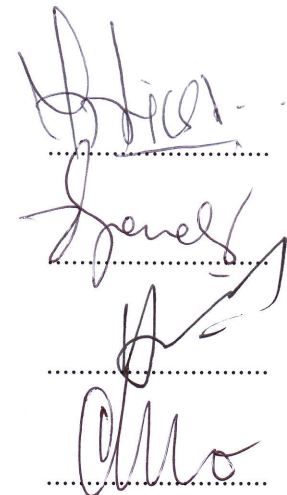
### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dra. Fitriyah, M.Si.

Penguji : Dra. Djoemeliarasanti, MA

Penguji : Fentiny Nugroho, M.A., Ph.D.

Penguji : Dra. Dwi Amalia Chandra Sekar, M.Si.



.....  
.....  
.....  
.....

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 3 Juli 2012

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil alamiin, puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan hidayahnya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan sebagai bagian dari proses pendidikan pada program Magister Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa tanpa kontribusi dari berbagai pihak, baik moril maupun materiil selama perkuliahan hingga penyusunan tesis ini terwujud. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Civitas Program Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
  - a. Dra. Fitriyah, M.Si  
Sebagai Dosen dan Pembimbing dengan dedikasi yang tinggi dan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan dari awal hingga proses penelitian ini berakhir.
  - b. Dra. Djoemeliarasanti, MA  
Selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang membangun dalam tesis ini.
  - c. Fentiny Nugroho, M.A., Ph.D.  
Selaku Ketua Program Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial, Dosen dan Ketua Sidang tesis yang telah banyak memberikan perhatian, dorongan dan semangat yang sangat bermanfaat.
  - d. Dra. Dwi Amalia Chandra Sekar, M.Si.  
Sekretaris sidang, yang banyak memberikan saran-saran yang berguna utamanya dalam tata naskah penulisan tesis ini.
  - e. Para dosen Program Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Terima kasih untuk semua ilmu yang diberikan, mengenalkan ilmu baru bagi peneliti, dan mengantarkan peneliti melalui tahapan-tahapan yang panjang hingga berhasil mencapai tahap akhir.
  - f. Kang Cece, Mbak Valent, Mas Tinton, staf dan OB  
terima kasih atas kesabarannya membantu peneliti dalam segala hal, terutama penyelesaian administrasi perkuliahan.

2. Divisi *Corporate Social Responsibility* PT. Telekomunikasi Selular
  - a. Bapak TB Husniyullah, selaku Head of *CSR Division*, terima kasih atas kesempatan dan waktunya
  - b. Bapak Bambang Siswanto, Head of *CSR Management Support Department*, terima kasih informasi dan kesempatannya.
  - c. Ibu Nova dan Bang Azis terima kasih juga buat koordinasi dan bantuannya.
3. Para pengajar yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk di wawancara khususnya Ibu Eva dari SMU Bani Saleh Bekasi, Ibu Ina SMU 64 Jakarta, Ibu Ida SMU 88 Jakarta dan Pak Angkasa Putra SMU 102 Jakarta.
4. Rekan-rekan seperjuangan dari Program Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial. Terima kasih atas kebersamaan selama masa-masa perjuangan, Spesial buat dua jagoan pendukung Mas Ahmad Setiadi dan Mas Habibi. Jeng Yeti dan mas Dedi, Mas Yosa luar biasa bantuannya, Terima kasih yachh,,,,,
5. Dan kepada semua pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang dengan sangat baik hati telah memberi dukungan baik moril maupun materiil demi terwujudnya penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat masih terdapat keterbatasan kemampuan peneliti, karena itu peneliti mohon maaf atas segala kekurangan dalam penelitian ini. Segala kritik, saran, dan koreksi yang konstruktif sangat diharapkan untuk menjadikan penelitian ini lebih baik.

Depok, Juli 2012

Nurhidayat

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurhidayat  
NPM : 0806482365  
Program Studi : Program Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

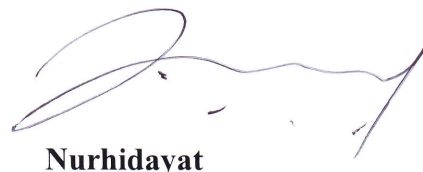
Pelaksanaan pelatihan *Information and Communication Technology (ICT) Education Program* bagi Guru. (Studi *program Corporate Social Responsibility* Pada PT. Telekomunikasi Selular)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 9 Juli 2012

Yang menyatakan,

  
**Nurhidayat**

## ABSTRAK

Nama : Nurhidayat  
Program Studi : Program Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Judul : Pelaksanaan pelatihan *Information and Communication Technology (ICT) Education Program* bagi Guru  
(Studi *program Corporate Social Responsibility*  
Pada PT. Telekomunikasi Selular)

Penelitian ini membahas bagaimana pelaksanaan pelatihan *Information and Communication (ICT)* dalam bentuk program pendidikan bagi para guru sebagai salah satu program *Corporate Social Responsibility* PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel), di lakukan untuk meningkatkan kemampuan para guru khususnya dalam memahami, memanfaatkan, menambah wawasan dan pengetahuan tentang *ICT*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan *ICT* ini dalam proses pelaksanaan program pelatihan *ICT* bagi guru serta beberapa faktor-faktor pendukung maupun penghambat dalam pelaksanaannya. Dampak positif dari pelatihan ini, selain dapat membuka wawasan, pengetahuan peserta terhadap *ICT* dapat bertambah, yang selama ini belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh para pengajar khususnya guru. Kekurangan dan kelemahan selama pelaksanaan pelatihan, menjadi pengalaman berharga untuk perbaikan pelaksanaan program berikutnya.

Kata kunci :

*Corporate social responsibility, Information and Communication Technology, pelatihan.*



## ABSTRACT

*Name : Nurhidayat*  
*Study Program : Postgraduate Program of Social Welfare Studies*  
*Title : Implementation of Training Information and Communication Technology (ICT) for Teacher Education Program (Study of Corporate Social Responsibility at PT. Telekomunikasi Selular)*

*The research was discussed how the implementing training Information and Communication Technology (ICT) in Program for teachers as one of Corporate Social Responsibility program PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) to improve the ability of teachers, especially teachers in understanding, utilizing, adding insight and knowledge about ICT.*

*Research was aims to determine how utilization of ICT is in the process of implementing ICT for teacher training programs as well as several supporting factors and barriers to implementation. The positive impact of ICT teacher training, the knowledge of participants on ICT can be increased, which probably has not been fully utilized by the teachers. Strengths and weaknesses during the training, valuable experience to enhance the implementation of the next program*

*Key words :*

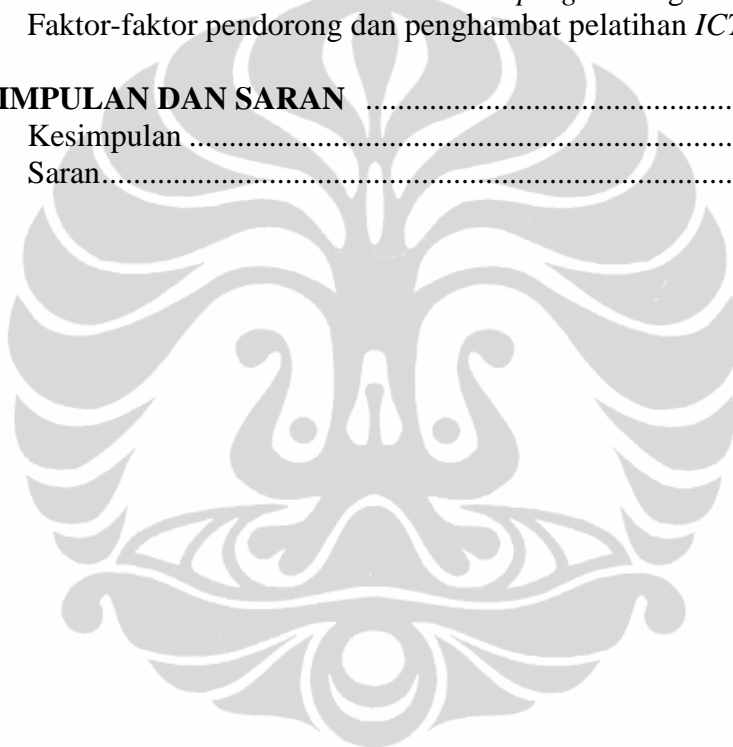
*Corporate Social Responsibility, Information and Communication Technology, training*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Akademik .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
1.5 Metodologi Penelitian .....	8
1.5.1 Pendekatan Penelitian .....	8
1.5.2 Jenis Penelitian .....	8
1.5.3 Lokasi & Waktu Penelitian .....	10
1.5.3.1. Lokasi Penelitian .....	10
1.5.3.2. Waktu Penelitian .....	10
1.5.4 Teknik Pemilihan Informan .....	11
1.5.5 Teknik Pengumpulan Data .....	13
1.5.6 Teknik Analisis Data .....	14
1.5.6.1. Proses Analisis data.....	14
1.6 Hambatan Penelitian .....	16
1.7 Teknik meningkatkan kualitas penelitian .....	17
1.8 Sistematika Penulisan .....	18
<b>2. KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>19</b>
2.1 <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> .....	20
2.1.1 Definisi <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	20
2.1.2 Prinsip dasar <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	23
2.1.3 CSR dalam bingkai <i>Triple Bottom Lines (BTL)</i> .....	24
2.1.4 Manfaat <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	25
2.1.5 Metode pelaksanaan/kategori program <i>CSR</i> .....	27
2.1.6 Model pelaksanaan <i>CSR</i> .....	29
2.1.7 Motivasi kebijakan bisnis <i>CSR</i> .....	30
2.2 Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Dunia Pendidikan 30	
2.2.1 Perkembangan TIK dalam dunia pendidikan .....	30

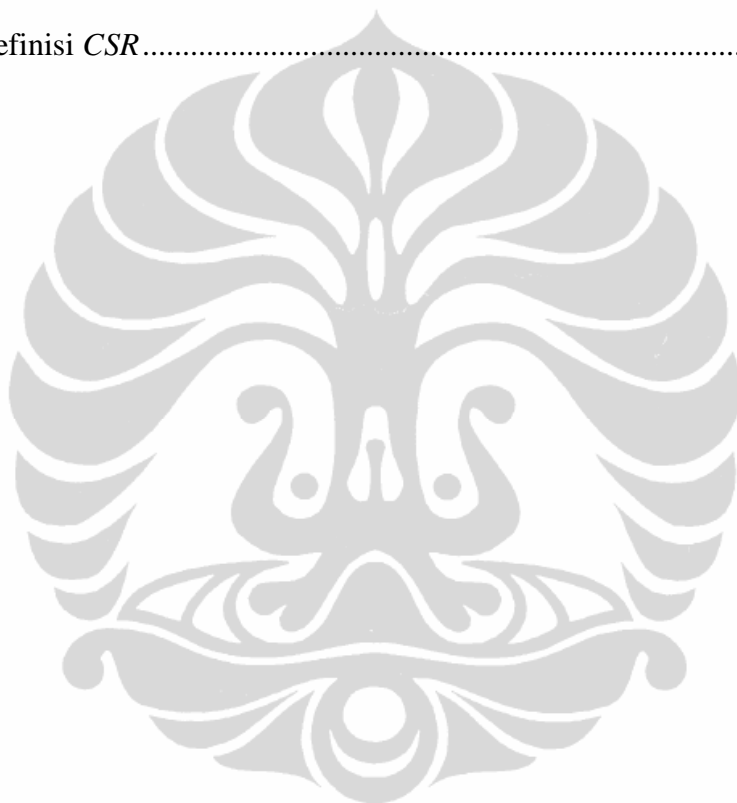
2.2.2	Penerapan TIK dalam dunia pendidikan di Indonesia...	32
2.3	Pelatihan atau <i>training</i> .....	33
2.3.1	Definisi pelatihan atau training . .....	33
2.3.2	Faktor Penyebab perlunya pelatihan .....	34
2.3.3	Tahapan-tahapan dalam pelatihan .....	36
2.3.4	Penyebab kegagalan pelatihan .....	47
2.3.5	Faktor penyebab perlunya pelatihan .....	47
2.3.6	Proses pelatihan yang efektif.....	49
	2.3.6.1. Penentuan kebutuhan pelatihan .....	49
	2.3.6.2. Peserta pelatihan .....	50
	2.3.6.3. Tempat pelatihan .....	50
	2.3.6.4. Materi dan isi pelatihan .....	51
	2.3.6.5. Pemberian pelatihan .....	51
	2.3.6.6. Evaluasi pelatihan .....	52
<b>3.</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	54
3.1.	Profil lembaga.....	54
	3.1.1. Profil perusahaan PT. Telkomsel.....	54
3.2.	Visi dan Misi perusahaan.....	55
3.3	Budaya Perusahaan.....	56
3.4	Profil Lembaga CSR.....	56
	3.4.1. Divisi CSR.....	56
3.5	Landasan Aturan... ..	57
	3.5.1. UU tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pasal 74....	57
	3.5.2. UU No 32 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.....	58
	3.5.1. UU No 19 tentang Badan Usaha Milik Negara.....	58
3.6	Struktur Organisasi .....	58
	3.6.1. Struktur Organisasi CSR.....	58
	3.6.2. Pembagian tugas dan tanggung jawab .....	59
3.7	Sumber pendanaan .....	61
3.8	Program utama CSR .....	62
<b>4.</b>	<b>TEMUAN LAPANGAN</b> .....	67
4.1.	Latar belakang kegiatan <i>ICT Education Program</i> .....	67
	4.1.1. Tujuan Telkomsel memilih <i>ICT Education Program</i> ..	67
	4.1.2. Alasan memilih <i>ICT Education Program</i> .....	68
	4.1.3. Target yang di harapkan dari <i>ICT Education Program</i> ..	69
	4.1.4. Pemilihan mitra pelaksanaan <i>ICT Education Program</i> ..	70
4.2.	Pelaksanaan Program Pelatihan <i>ICT Guru</i> .....	71
	4.2.1. Penentuan tujuan dan sasaran pelatihan .....	71
	4.2.2. Materi dan jadwal pelatihan .....	73
	4.2.3. Kriteria keberhasilan pelatihan.....	73
	4.2.4. Menetapkan metode pelatihan.....	75
	4.2.5. <i>Try out</i> .....	76
	4.2.6. <i>Monitoring</i> terhadap mitra.....	77
	4.2.7. Implementasi dan evaluasi pelatihan.....	77

4.3.	Faktor-faktor pendorong dan penghambat pelatihan <i>ICT</i> Guru	79
4.3.1	Faktor pendukung pelatihan .....	79
4.3.1.1.	Lokasi dan tempat pelatihan .....	79
4.3.1.2.	Sarana dan fasilitas pelatihan . .....	79
4.3.1.3.	Fasilitator yang berkualitas dan berpengalaman	80
4.3.2	Faktor penghambat pelatihan.. .....	81
4.3.2.1.	Waktu pelaksanaan pelatihan . .....	81
4.3.2.2.	Penyampaian materi belum menyeluruh. ....	83
4.3.2.3.	Implementasi penggunaan <i>ICT</i> di sekolah.. ....	83
<b>5.</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>86</b>
5.1.	Latar belakang kegiatan <i>ICT Education Program</i> .....	86
5.2.	Pelaksanaan Pelatihan <i>ICT Education program</i> bagi Guru .....	89
5.3.	Faktor-faktor pendorong dan penghambat pelatihan <i>ICT</i> Guru	91
<b>6.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>93</b>
6.1.	Kesimpulan .....	93
6.2.	Saran.....	94



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jadwal penelitian.....	11
Tabel 1.2. Informan.....	13
Tabel 1.3. Data peserta pelatihan <i>ICT</i> Guru.....	114
Tabel 2.1. Definisi <i>CSR</i> .....	20



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Suasana praktek pelatihan <i>ICT</i> Guru .....	77
Gambar 2.	Suasana <i>try out</i> pelatihan <i>ICT</i> Guru .....	78
Gambar 3	Sarana dan tempat pelatihan <i>ICT</i> Guru .....	80
Gambar 4.	Fasilitator menyampaikan materi pelatihan <i>ICT</i> Guru .....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil wawancara.....	102
------------	----------------------	-----



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pembangunan dibidang pendidikan sampai saat ini masih menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia karena pendidikan adalah barometer kemajuan suatu bangsa.

Salah satu komponen yang sangat menentukan berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pendidikan adalah guru. Sebagai ujung tombak pendidikan yang langsung berada di garis depan berhadapan dengan siswa, Guru dituntut memiliki kompetensi yang memadai. Melalui guru, penanaman nilai-nilai dan pembelajaran berbagai ilmu pengetahuan, pengalaman dan keterampilan yang relevan dengan kekinian dan masa depan dapat berlangsung.

Saat ini masih ditemukan kemampuan guru menjelaskan pelajaran kurang terkinikan, kekurangan ini berakibat pada kemampuan menjelaskan pelajaran tersebut yang kemudian bermuara pada daya serap siswa dalam belajar.

Mengingat tugas guru begitu berat maka perlu untuk selalu di-*update* pengetahuan, wawasan, keterampilannya menuju kepada pengembangan profesi yang diharapkan. Dalam era globalisasi seperti sekarang semua ilmu pengetahuan cepat usang. Apalagi kalau guru tidak dibekali pelatihan dan tidak bisa memperoleh akses informasi yang baru, maka guru akan ketinggalan. Peningkatan mutu guru sebagai upaya peningkatan tenaga kependidikan memiliki tujuan agar guru terus berkembang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang demikian cepat.

Sekarang ini akses terhadap beragam informasi berperan penting untuk mendukung percepatan perilaku masyarakat di bidang ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Kehadiran media cetak, elektronik, *online* dan sosial media (*blog* dan jejaring sosial) semakin memudahkan masyarakat dalam mengkonsumsi berita maupun informasi, sekaligus membaginya kepada pihak umum maupun di dalam komunitasnya sendiri. Hal ini sesungguhnya dapat menjadi titik terang dalam



membantu mengatasi permasalahan pendidikan di Indonesia. Seperti dalam teori *Learning Pyramid* oleh *National Training Laboratories (NTL) Maine-USA* (2009), bahwa :

Metode tradisional pengajaran yang biasa dilakukan di ruang kelas bentuk ceramah satu arah memiliki tingkat penyerapan oleh pelajar sebesar 5%. Untuk metode bacaan, tingkat penyerapannya 10%, audio-visual 20% dan metode demonstrasi tingkat penyerapannya 30%. Ini merupakan suatu keprihatinan karena sebagian besar proses pendidikan di Indonesia justru menggunakan metode ceramah satu arah.

Rendahnya tingkat pencapaian metode tradisional tersebut, menurut *National Training Laboratories* dapat diatasi dengan pendekatan interaktif atau berpusat pada pelajar. Pendekatan interaktif terbagi atas 3 (tiga) metode, yaitu kelompok diskusi yang tingkat pencapaiannya 50%, *practice by doing* 75%. Namun cara paling efektif adalah gabungan keduanya yang didukung aplikasi berbasis teknologi informasi dengan tingkat pencapaiannya 90% (“Telkomsel Gelar”, 2012).

Penggunaan metode pengajaran secara konvensional yang ada selama ini, sulit rasanya mengembangkan potensi pelajar untuk menuju suatu pembelajaran yang efektif. Para guru kerap kali juga mengeluhkan proses pembelajaran yang mereka anggap kurang maksimal akibat terbatasnya sarana dan prasarana, khususnya guru-guru yang berada di Pulau Luar Jawa. Minimnya infrastruktur yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar merupakan kendala tersendiri bagi pengembangan kreativitas atau cara mengajar. Padahal anak-anak ini berhak atas pelayanan pendidikan yang baik untuk dapat mengembangkan seluruh potensinya. Namun pada kenyataannya masih banyak guru-guru khususnya yang berada di marjin perkotaan dan pedesaan belum menguasai apalagi memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara utuh di dalam proses belajar mengajar. Sejumlah kendala infrastruktur jaringan listrik dan telekomunikasi merintang akses guru ke teknologi informasi dan komunikasi.

Mengacu kepada Panduan Teknis Penyelenggaraan Program Pelatihan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Guru di 33 Provinsi

yang dibuat oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (pustekkom) Departemen Pendidikan Nasional diketahui bahwa saat ini dengan *Information Communication and Tecnology Center* Kabupaten/Kota yang berdaya okupasi pelatihan rata-rata 400 guru terlatih per tahun, maka diperkirakan memerlukan masa 12-16 tahun untuk mengenalkan manfaat teknologi didalam proses belajar-mengajar bagi semua guru di Indonesia, untuk itu perlu dilakukan sebuah terobosan baru dalam program pelatihan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi, memberikan kompetensi yang praktis, dan mampu menjangkau sasaran yang banyak, serta memberikan dampak yang berskala luas dan diterima di seluruh lapisan struktur Pendidikan Nasional. (Pustekkom, 2008)

Pengalaman di negara lain menunjukkan bahwa sesungguhnya teknologi memainkan peran yang amat strategis dalam menjawab berbagai masalah di dunia pendidikan, contohnya Philipina, dengan menggandeng seluruh operator selular, pemerintah setempat menyediakan jaringan gratis untuk koneksi internet selama 1 tahun. Sedangkan untuk perangkat pendukungnya, sekolah-sekolah mendapatkan alokasi komputer dari pemerintah. Hasilnya dalam 2 tahun pertama terdapat 2000 sekolah yang dilengkapi oleh komputer dan terhubung dengan dunia maya, dimana mereka mampu melihat berbagai materi pembelajaran yang menarik. (Philippine Daily,2009)

Penelitian yang dilakukan oleh Riyana (2006) dengan judul implementasi mata pelajaran teknologi informasi dan komunikasi pada kurikulum berbasis kompetensi di SMA 15 Bandung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya pemberlakuan mata pelajaran baru yaitu Teknologi Informasi dan komunikasi yang memerlukan analisis lebih dalam tentang strategi implementasinya di sekolah, oleh sebab itu penelitian ini mengangkat permasalahan tentang bagaimana prosedur dalam implementasi mata pelajaran teknologi informasi dan komunikasi dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi teknologi informasi dan komunikasi. Hasil penelitian dapat dideskripsikan bahwa:

Prosedur implementasi mata pelajaran teknologi informasi dan komunikasi di SMA 15 Bandung meliputi prosedur umum dan prosedur khusus. Prosedur umum meliputi perencanaan yang berisi aktivitas : Pengadaan fasilitas

belajar, Penyediaan ruang laboratorium, Pengadaan Komputer, Identifikasi sumber daya, dan menyiapkan silabus. Prosedur evaluasi Teknologi Informasi dan Komunikasi diantaranya: *pre tes*, diberikan pada siswa pada awal pembelajaran dan *Post-Tes*, yang bertujuan untuk mengetahui pemahaman siswa terhadap materi yang diberikan pada satu kali pertemuan. Faktor - Faktor yang mempengaruhi implementasi mata pelajaran teknologi informasi dan komunikasi, meliputi faktor internal yaitu Guru, siswa dan fasilitas. dan faktor eksternal, meliputi: dukungan dari lembaga/sekolah, dukungan dari masyarakat dan dukungan dari pemerintah

Hasil survey yang di lakukan oleh. PT. Sistem Piranti Destinasi selaku mitra pelaksana program pelatihan *Information communication and technology* di dua sekolah menengah umum yang ada di kabupaten Bandung dan kotamadya Bandung, melihat adanya beberapa masalah dalam dunia pendidikan di Indonesia, sebagaimana temuan di antaranya :

1. Terbiasanya para guru dalam menerapkan metodologi konvensional yang bersifat satu arah akibat terbatasnya sarana dan prasarana. Minimnya infrastruktur yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar merupakan kendala tersendiri bagi pengembangan kreativitas atau cara mengajar. Padahal siswa berhak atas pelayanan pendidikan yang baik untuk dapat mengembangkan seluruh potensinya.
2. Kurangnya profesionalisme para guru yang tercermin dari rendahnya minat mereka untuk selalu meningkatkan kompetensi. Hal ini terlihat dari metodologi dan konten dalam pengajaran terbatas dan bersifat itu-itu saja. Kondisi itu menyebabkan para siswa menjadi bosan sehingga proses belajar hanya menjadi ritual belaka.
3. Kurang update-nya bahan ajar, latihan soal, contoh soal berikut metode penyelesaian soal sebagai tambahan materi. Kondisi ini menyebabkan para guru sebagai ujung tombak pemberdayaan generasi muda menjadi terbatas untuk berkreasi dalam menyampaikan pokok-pokok pelajaran sehingga berdampak terhadap kualitas anak didik.

4. Minimnya informasi dan pemahaman yang mendalam bagi para guru terhadap dunia *ICT* yang sesungguhnya dapat menunjang pola pengajaran yang lebih efektif.
5. Banyak daerah terpencil di Indonesia yang tak tersentuh oleh lembaga pendidikan formal sekalipun. Sudah pasti, kendala geografis itu menyebabkan suatu daerah tertinggal untuk menyerap dan memahami pentingnya pendidikan sebagai medium transformasi sosial sekaligus peningkatan sumber daya manusia.

Temuan survey di atas menunjukkan bahwa proses belajar mengajar dengan metode pengajaran secara konvensional yang ada selama ini, sulit rasanya mengembangkan potensi pelajar untuk menuju suatu pembelajaran yang efektif. Para guru juga mengeluhkan proses pembelajaran yang mereka anggap kurang maksimal akibat terbatasnya sarana dan prasarana, pelatihan berbasis teknologi untuk pengembangan profesi dan meningkatkan profesional. Minimnya infrastruktur yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar merupakan kendala tersendiri bagi pengembangan kreativitas atau cara mengajar, sehingga profesionalisme guru tidak pernah meningkat.

Melihat kondisi di atas merupakan gambaran, situasi dan kondisi yang terjadi dalam kegiatan belajar mengajar. Jika hal ini di biarkan secara terus menerus, maka pendidikan di Indonesia tidak mengalami kemajuan dan peningkatan. Untuk perlu dilakukan sebuah terobosan baru dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan mutu dan profesionalisme guru melalui pelatihan berbasis teknologi informasi dan komunikasi bagi guru di Indonesia.

Telkomsel tergerak untuk ikut berperan dalam memajukan dunia pendidikan di Indonesia, melalui program berbasis teknologi informasi “Pelaksanaan pelatihan *Information Communication and Tecknology (ICT) Education Program* bagi Guru (*studi program Corporate Social Responsibility pada PT. Telekomunikasi Selular*), yang dilaksanakan pada tahun 2010 sampai dengan tahun 2011.

## 1.2 Pokok Permasalahan

*ICT Education Program* yang telah digelar sejak Maret 2010 merupakan program pendidikan berbasis teknologi yang menggabungkan keunggulan, kemudahan dunia maya (*virtual*) dan komunitas guru. Salah satu program yang digencarkan adalah pelatihan guru matematika dan penyediaan *situs* forum komunikasi guru tersebut.

Pelatihan *ICT* Guru tahun 2010 ini dikhususkan bagi guru mata pelajaran matematika, Pesertanya dijangir melalui Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) di kota wilayah pelaksanaan pelatihan. Pelatihan periode ini lebih kepada penambahan kompetensi peserta sebagai guru dalam menyampaikan bahan ajar menjelaskan mata pelajaran dengan teknik terkini sehingga mudah diserap oleh siswa serta memanfaatkan teknologi *ICT* untuk kegiatan belajar mengajar.

Pelatihan *ICT* Guru sukses dilaksanakan di 18 kota di Indonesia pada tahun 2010, diikuti oleh sekitar 1723 peserta, antara lain: Bandung, Denpasar, Tasikmalaya, Bukittinggi, Makassar, Bekasi, Pontianak, Semarang, Sidoarjo, Malang, Medan, Jakarta, Padang, Bogor, Cimahi, Sukabumi, Banjarmasin dan Cirebon yang diikuti oleh peserta guru bidang studi matematika. Kesuksesan pelatihan tahun 2010 ini di lihat dari : lokasi tahap pertama di laksanakan di 18 kota sesuai target, di ikuti oleh para guru bidang studi matematika, tepat waktu, dan hasilnya para peserta menunjukkan kemajuan dan peningkatan terhadap pemahaman dan penggunaan teknologi. Keberhasilan ini terlihat juga pada pelaksanaan pelatiahn tahun 2011 dilaksanakan pada 22 kota diikuti sekitar 1772 peserta, antara lain: Purwakarta, Jakarta, Manado, Palembang, Depok, Mataram, Medan, Pangkal Pinang, Jogjakarta, Semarang, Banda Aceh, Sungai Liat, Malang, Palembang, Bali, Tangerang, Manado, Bandar Lampung, Samarinda, Batam, Kendari, dan Kupang. Peserta tidak hanya pendidik bidang matematika, namun juga pengajar ilmu fisika dan kimia dengan memperkenalkan pemanfaatan perangkat *information, communicatian and technology (ICT)*.

Mengingat pentingnya pelatihan *Information Communication and Technology (ICT) Education program* bagi guru, sebagai salah satu program *Corporate Social Responsibility* PT.Telkomsel, maka yang menjadi pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana latar belakang Telkomsel untuk melaksanakan pelatihan *ICT Education program* bagi Guru.
2. Bagaimana pelaksanaan program pelatihan *ICT Education program* bagi Guru.
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat pelatihan *ICT Education program* bagi Guru.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan :

1. Menggambarkan latar belakang Telkomsel untuk melaksanakan pelatihan *ICT Education program* bagi guru
2. Menggambarkan pelaksanaan pelatihan *ICT Education program* bagi Guru dalam rangka pengembangan kompetensi guru
3. Mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat *ICT Education program* bagi Guru.

### **1.4 Manfaat penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat akademis**

1. Memperluas wawasan dan menjadi bahan informasi, referensi, dan kajian bagi para pemerhati, akademisi, dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk memahami dan mempelajari dalam melaksanakan kegiatan yang berorientasi sosial melalui kegiatan *CSR*
2. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu-ilmu sosial pada umumnya, dan ilmu kesejahteraan sosial pada khususnya tentang *CSR*
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi penelitian lebih lanjut pada berbagai disiplin ilmu lainnya yang berhubungan dengan *CSR*.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

Khusus bagi PT. Telekomunikasi Selular (TELKOMSEL), penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai penyempurnaan program dan pelaksanaannya sehingga dapat meningkatkan kualitas program *CSR* yang dilakukan oleh TELKOMSEL untuk masa yang akan datang, khususnya program *Information Communication and Technology (ICT) Guru* agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dan dibutuhkan oleh dunia pendidikan.

### 1.5 Metodologi Penelitian

Menurut Ndraha (2010) “metodologi penelitian adalah metodologi yang digunakan untuk program dan kegiatan penelitian” (hlm.24). Sedangkan dalam pandangan Raco (2010) metodologi penelitian dapat dipahami sebagai “suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis... “kegiatan ilmiah” karena penelitian dengan aspek ilmu pengetahuan dan teori” (hal.5).

#### 1.5.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dimana penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat, misalnya kalimat hasil wawancara antara peneliti dan informan. Penelitian kualitatif bertolak dari filsafat konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh individu-individu. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut perspektif partisipan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu berusaha mendapatkan informasi yang selengkap mungkin mengenai Pelaksanaan pelatihan *ICT Education Program* bagi Guru oleh PT Telkomsel dalam membantu mengatasi permasalahan pendidikan di Indonesia. Informasi yang digali lewat wawancara mendalam terhadap informan. Teknik kualitatif dipakai sebagai pendekatan dalam penelitian ini, karena teknik ini untuk memahami realitas rasional sebagai realitas subjektif khususnya middle dan *top management*. Proses observasi dan wawancara mendalam bersifat sangat utama dalam pengumpulan

data. Dari observasi diharapkan mampu menggali mengenai Pelaksanaan pelatihan *ICT Education Program* bagi Guru.

Menurut Denzin & Lincoln (2009) penelitian kualitatif sebagai sebuah kata yang menyiratkan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur (jika memang diukur) dari sisi kuantitas, jumlah, intensitas, atau frekuensinya. Para peneliti kualitatif menekankan sifat realita yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dengan subjek yang diteliti, dan tekanan situasi yang membentuk penyelidikan. Para peneliti semacam ini mementingkan sifat penyelidikan yang sarat nilai. Mereka mencari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang menyoroti cara munculnya pengalaman social.

### 1.5.2 Jenis Penelitian

Berdasarkan pertanyaan dan tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif atau bersifat “menggambarkan”, dimana “*descriptive research relies on observation as a means of collecting data*” atau penelitian yang bergantung pada observasi sebagai alat pengumpul data (Walliman, 2006, 38). Sedangkan menurut Neuman (2006) sebagai “*Research in which the primary purpose is to “paint a picture” using words or numbers and to present a profile, a classification of types, or an outline of steps to answer questions such as who, when, where, and how*” (hal. 35) atau penelitian dengan tujuan utama “menggambarkan sebuah gambar” menggunakan kata atau nomor dan untuk menyajikan satu profil, suatu klasifikasi dari jenis, atau suatu garis besar tahapan untuk menjawab pertanyaan seperti siapa, ketika, dimana, dan bagaimana.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam penelitian ini yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah suatu penelitian berdasarkan pemahaman makna dari kajian yang diteliti dengan menggunakan kata-kata untuk memberikan gambaran mengenai implementasi implementasi *Corpoarete Social Responsibility* PT. Telkomsel pada Pelaksanaan pelatihan *ICT Education Program* bagi Guru.

Moleong (2010) menjelaskan bahwa “data deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.



Secara praktik, Neuman (2006) menjelaskan bahwa “*Descriptive: provide a detailed, highly accurate picture. Locate new data that contradict ICT past data. Create a set of categories or classify types. Clarify a sequence of steps or stages. Document a causal process or mechanism. Report on the background or context of a situation*” (hlm.34) atau dengan kata lain menyediakan secara rinci, gambar yang benar-benar akurat. Menempatkan data baru yang membantah data lama/terdahulu. Menciptakan suatu set kategori atau mengklasifikasikan jenis. Memperjelas sejumlah tahap atau langkah-langkah. Mendokumentasikan suatu proses atau mekanisme penyebab. Laporan terhadap latar belakang atau konteks suatu situasi.

### 1.5.3 Lokasi & Waktu Penelitian

#### 1.5.3.1. Lokasi Penelitian

Mengacu kepada fokus Penelitian, maka penelitian ini dilakukan pada Divisi *Corporate Social Responsibility* kantor pusat PT. Telkomsel, selaku pemilik *program ICT Education Program* yang beralamat di Gedung Wisma Mulia Lt.20 Jalan Jenderal Gatot Subroto No. 42 Jakarta. Mengingat lokasi kegiatan pelatihan dan sekolah yang tersebar di beberapa tempat di Indonesia, maka untuk mempermudah pelaksanaan wawancara dan kegiatan lapangan, dilakukan di beberapa sekolah sekitar wilayah Jabodetabek yaitu : SMU Bani Saleh Bekasi, SMU 102 Jakarta, SMU 64 Jakarta dan SMU 88 Jakarta. dengan kriteria bahwa sekolah tersebut sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai, memiliki akses internet, memiliki laboratorium dan fasilitas lengkap lainnya.

#### 1.5.3.2. Waktu Penelitian

Studi mandiri merupakan tahap awal dalam penelitian ini, termasuk melakukan pengumpulan data dan pendalaman teori yang berhubungan dengan topik penelitian sebagai bahan pra-proposal tesis. Setelah melalui tahapan studi mandiri, penelitian memasuki tahap proposal, seminar proposal, pengumpulan dan pengolahan data, penelitian tesis sampai dengan penulisan laporan, dengan pembagian waktu sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Jadwal penelitian

Uraian	Bulan Tahun 2012																							
	Januari				Feb				Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan proposal																								
Seminar proposal																								
Perbaikan proposal																								
Pengumpulan data																								
Pengolahan data																								
Bimbingan tesis																								
Penulisan laporan																								
Ujian tesis																								

Sumber: diolah oleh peneliti

#### 1.5.4 Teknik Pemilihan Informan

Penelitian ini menggunakan teknik pemilihan informan dengan metode *purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena para individu yang menjadi informan merupakan orang yang berkompeten untuk memberi informasi yang mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

Menurut Alston dan Bowles (2003) "*purposive sampling* adalah: *this sampling technique allows us to select the sample for our study for a purpose. We may have prior knowledge that indicates that a particular group is important to our study or we select those subjects who we feel are 'typical' examples of the issue we wish to study*" (hlm.89-90) atau teknik *sampling* ini memungkinkan kita untuk memilih *sample* untuk penelitian *purpose*. Kita mungkin mempunyai pengetahuan utama terlebih dulu yang menunjukkan bahwa suatu kelompok tertentu adalah penting bagi penelitian kita atau kita memilih subjek itu siapa yang kita rasa 'mencirikan' contoh-contoh dari isu yang ingin kita kaji.

Selain itu, "*purposive sampling is where the researcher selects what he/she thinks is a 'typical' sample based on specialist knowledge or selection criteria*" (Walliman, 2006, 79) atau dimana peneliti memilih apa yang dia pikir adalah sampel 'khas' berdasarkan pengetahuan khusus atau kriteria seleksi. Sedangkan

menurut Herdiansyah (2010) bahwa *purposive sampling* merupakan “teknik dalam *non-probability sampling* yang berdasarkan kepada ciri-ciri yang dimiliki oleh subjek (informan) yang dipilih karena ciri-ciri tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan” (hal.106).

Berdasarkan ketentuan para ahli diatas, maka dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *purposive sampling* adalah para informan yang dipilih berdasarkan pengetahuan mereka tentang *ICT Education Program CSR PT. Telkomsel*, pelaksanaan pelatihan *ICT* bagi Guru dan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat pelatihan *ICT Education Program* bagi Guru.

Mengenai individu pemberi informasi atau dikenal sebagai informan harus memiliki syarat yakni “*credible* dan *information rich*” (Raco, 2010, 115). Agar sesuai dengan tujuan penelitian dan informasi yang ingin diketahui, maka kriteria yang digunakan dalam pemilihan informan adalah mereka yang:

- a) Mengetahui dan memahami kegiatan pelatihan *ICT Education Program*.
- b) Mengetahui latar belakang, maksud dan tujuan pelatihan *ICT Education Program* bagi Guru.
- c) Mengetahui dan terlibat dalam kegiatan pelatihan *ICT Education Program* bagi Guru.

Dengan demikian, maka informan yang dianggap kredibel, sebagaimana terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.2. Informan

Informasi yang diperlukan	Informan	Jumlah
- Latar belakang Telkomsel melaksanakan pelatihan <i>ICT</i> Guru	<i>Head of CSR Division – Telkomsel</i>	1
	<i>Head of CSR Support Department - Telkomsel</i>	1
- Pelaksanaan program pelatihan <i>ICT</i> Guru:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan</li> <li>• Menetapkan tujuan dan sasaran pelatihan</li> <li>• Menetapkan kriteria keberhasilan pelatihan</li> <li>• Menetapkan metode pelatihan</li> <li>• Mengadakan percobaan</li> <li>• Implementasi dan evaluasi</li> </ul>	Peserta pelatihan	4
	Mitra pelaksana pelatihan (PT.SDP)	1
- Faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat pelatihan <i>ICT</i> Guru		
Jumlah informan		7

Sumber: diolah oleh peneliti

### 1.5.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2010) “dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan tehnik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh” (hlm.243). “Triangulasi adalah gagasan yang memperhatikan sesuatu dari berbagai sudut pandang untuk meningkatkan ketelitian” (Neuman, 2006, 149). Disamping itu, “data dalam penelitian kualitatif hampir dipastikan berbentuk kata-kata, meskipun data mentahnya bisa berbentuk benda-benda, foto, figur manusia” (Irawan, 2006, 67).

Pandangan mengenai kualitatif ditambahkan oleh Raco (2010) bahwa “metode kualitatif merubah data menjadi temuan (*findings*). Memang tidak ada formula itu, tidak ada alat ukur untuk mengetahui validitas dan realibilitas. Tidak ada aturan yang absolut, yang ada hanyalah : ‘buatlah sebaik mungkin dengan

menggunakan akal budimu secara penuh' dan maksimal...Analisis data di sini berarti mengatur secara sistematis bahan hasil wawancara dan obeservasi, menafsirkannya dan menghasilkan suatu pemikiran, pendapat, teori atau gagasan baru. Inilah yang disebut hasil temuan atau *findings*" (hal.121).

Begitupun dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk rangkaian kata yang didukung oleh sejumlah dokumen, photo, dan hasil wawancara untuk menggambarkan bagaimana pelaksanaan program pelatihan *ICT* Guru dan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat pelatihan *ICT* Guru.

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui :

- 1) Studi kepustakaan, dengan tujuan untuk memperkaya kerangka pemikiran sebelum turun lapangan, mencari literatur mengenai teori/konsep CSR, melalui buku teks, jurnal, makalah, artikel dan majalah Ilmiah, termasuk literatur lainnya seperti website dan media internal perusahaan dan website elektronik tentang kegiatan CSR
- 2) Wawancara mendalam. Digunakan untuk teknik pengumpulan dan menggali lebih mendalam tentang data-data yang berkaitan dengan *ICT* Education Program, pada pelaksanaan pelatihan *ICT* Guru, menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur

## 1.5.6 Teknik Analisis Data

### 1.5.6.1. Proses Analisis data

Proses analisis sebagaimana yang dijelaskan oleh Nasution (1998) dalam Sugiyono (2010) menyatakan bahwa:

“analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang “*grounded*”. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data” (hal.245).

Dalam penelitian ini metode untuk analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman (1994), sebagaimana penjelasan berikut :

## 1) Reduksi data

Reduksi data mengacu pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, meringkas, dan mengubah data yang terdapat dalam catatan lapangan atau mentranskripsikan. Reduksi data terjadi terus menerus sepanjang kehidupan dari kegiatan yang berorientasi kualitatif. Bahkan sebelum data yang sebenarnya dikumpulkan, antisipasi reduksi data sebagai keputusan peneliti (sering tanpa kesadaran penuh) bagaimana kerangka kerja konseptual, dimana kasus, pertanyaan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data untuk dipilih. Sebagai proses pengumpulan data, bagian lebih lanjut adanya reduksi data (menulis ringkasan, pengkodean, gangguan adanya penyimpangan tema, membuat pengelompokan, membuat pengelompokan, menulis memo). Proses reduksi data dilanjutkan setelah turun lapangan, sampai laporan akhir selesai.

Reduksi data bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis. Ini bagian dari analisis. Keputusan peneliti memotong data untuk membuat kode dan untuk mengeluarkan data, dengan pola ringkasan terbaik dalam beberapa potongan, mengembangkan cerita untuk memaparkan semua pilihan analitis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menjeniskan, memfokuskan, membuang, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan "final" dapat ditarik dan diverifikasi.

## 2) Tampilan data

Kegiatan analisis berikutnya adalah menampilkan data. Umumnya, sebuah tampilan di kelola, temuan menekankan informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan tindakan. Memandang tampilan membantu kita untuk memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu yang baik dalam analisis lebih lanjut atau mengambil tindakan yang didasarkan pada pemahaman.

Tampilan yang baik adalah jalan utama untuk analisis kualitatif yang valid. Tampilan dibahas dalam buku ini meliputi berbagai jenis matriks, grafik, bagan, dan jaringan. Semua dirancang untuk mengumpulkan informasi kedalam sebuah bentuk yang dapat diperoleh, bentuk padat yang dianalisis

dapat melihat apa yang terjadi dan juga menggambarkan kesimpulan sebenarnya atau bergerak terus kepada tahapan selanjutnya dari analisis saran tampilan yang mungkin saja bermanfaat.

Seperti reduksi data, penciptaan dan penggunaan tampilan tidak terlepas dari analisis, itu adalah bagian dari analisis. Merancang sebuah keputusan tampilan pada baris dan kolom dari matriks data kualitatif dan memutuskan data, dalam sebuah bentuk, harus dimasukkan dalam sel kegiatan analitis. (Perhatikan bahwa rancangan tampilan juga memiliki implikasi reduksi data yang jelas).

### 3) Kesimpulan: gambaran dan verifikasi

Tahap ketiga analisis adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sejak awal pengumpulan data, analisis kualitatif mulai memikirkan cara yang tanpa aturan, arus kausal, dan proposisi. Peneliti kompeten memegang kesimpulan ini dengan ringan, menjaga keterbukaan dan skeptisisme, tetapi kesimpulan masih ada disini, belum lengkap dan samar-samar pada awalnya, kemudian semakin eksplisit dan mendasar. Kesimpulan "Final" yang mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data selesai, tergantung pada ukuran kumpulan catatan lapangan, penyimpanan, *coding*, dan metode pengambilan yang digunakan; pengalaman peneliti, dan tuntutan lembaga pendana, tetapi mereka sering telah menggambarkan sedari awal, bahkan ketika seorang peneliti mengklaim telah melanjutkan proses "induktif".

Kesimpulan juga diverifikasi sebagai proses analisa. Verifikasi mungkin sesingkat waktu yang berlalu pada pikiran analisis selama menulis, dengan melihat kembali ke catatan lapangan, atau mungkin lebih teliti dan terperinci, dengan argumentasi panjang dan penelaahan diantara rekan-rekan untuk mengembangkan "subyektif antar konsensus", atau dengan upaya-upaya luas untuk mereplikasi temuan di kumpulan data lain.

## 1.6 Hambatan Penelitian

Penelitian lapangan dilaksanakan selama 6 bulan, ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan penelitian di lapangan antara lain :

1. Pengaturan jadwal wawancara dan bertemu dengan informan yang berulang-ulang karena para guru lagi sibuk dalam menyiapkan sampai dengan pelaksanaan ujian akhir nasional.
2. Wawancara tidak bisa di laksanakan dalam waktu yang bersamaan dan singkat untuk ke empat sekolah di mana para guru mengajar. Sehingga membutuhkan waktu yang sedikit lama.
3. Mengingat padatnya jadwal Informan lainnya yaitu mitra pelaksana, sehingga menyulitkan untuk bertemu, namun komunikasi tetap di peroleh melalui email, telepon dan pertemuan singkat. akan tetapi dukungan data buku-buku pedoman, dokumentasi dan laporan-laporan cukup membantu dalam penelitian ini.

### **1.7 Teknik Meningkatkan Kualitas Penelitian**

Untuk meningkatkan kualitas penelitian menurut Moleong (2010) dilakukan dengan cara mengikuti teknik-teknik peningkatan kualitas penelitian dalam penelitian kualitatif yakni sebagai berikut (hal 324-325)

1. Derajat kepercayaan (*credibility*) yaitu pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari non kualitatif. Derajat ini berfungsi melaksanakan inkuiri sedemikian rupa, sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai.
2. Keteralihan (*transferability*) berbeda dengan validitas eksternal dari non kualitatif. Konsep validitas itu menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam keadaan khalayak sasaran yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada unit analisis. Untuk melakukan keteralihan tersebut, seorang peneliti mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks.
3. Konteks kebergantungan (*dependability*) merupakan substitusi istilah reliabilitas pada penelitian kuantitatif. Konsep kebergantungan lebih luas dari konsep reliabilitas, karena konsep ini memperhitungkan segala-galanya yaitu yang terdapat pada reliabilitas ditambah dengan faktor-faktor lainnya.



4. Kriteria kepastian (*confirmability*) berawal dari konsep objektivitas versi non kualitatif yaitu menetapkan objektivitas dari segi kesepakatan antar subjek. Pemastian bahwa sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat dan penemuan.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :

### **Bab I . Pendahuluan**

Berisi latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

### **Bab 2. Kerangka Pemikiran**

Berisi teori-teori dan konsep-konsep tentang topik penelitian yang diambil dari buku, informasi pakar/narasumber, hasil penelitian sebelumnya, modul-modul dan media cetak yang digunakan selain untuk memperluas wawasan peneliti dan juga digunakan untuk menganalisis data.

### **Bab 3. Gambaran Umum Perusahaan**

Berisi tentang gambaran umum Lembaga, program *ICT GURU* sebagai salah satu program Corporate Social Responsibility dari PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

### **Bab 4. Temuan Lapangan**

Temuan Lapangan, mendeskripsikan hasil-hasil wawancara dengan para informan dan temuan lapangan , sesuai dengan tujuan penelitian.

### **Bab 5. Analisi dan Pembahasan**

Berisi uraian secara rinci cara dan tahapan pelaksanaan, hasil pengamatan dan pengumpulan data serta informasi di lapangan, pengelolaan data dan analisis serta pembahasannya

### **Bab 6. Kesimpulan dan Saran**

Berisi rincian kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan, rekomendasi/saran untuk penelitian/kajian lanjutan.

## BAB 2

### KERANGKA PEMIKIRAN

Pembangunan suatu negara bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja, setiap insan manusia berperan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dunia usaha berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang sehat dengan mempertimbangan pula faktor lingkungan hidup. Kini dunia usaha tidak lagi hanya memperhatikan catatan keuangan perusahaan semata (*single bottom line*), melainkan sudah meliputi aspek keuangan, aspek sosial, dan aspek lingkungan biasa disebut *triple bottom line*. Sinergi dari tiga elemen ini merupakan kunci dari konsep pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*).

Seiring dengan pesatnya perkembangan sektor dunia usaha, berbagai kalangan swasta, organisasi masyarakat, dan dunia pendidikan berupaya merumuskan dan mempromosikan tanggung jawab sosial sektor usaha dalam hubungannya dengan masyarakat dan lingkungan.

Namun saat ini saat perubahan sedang melanda dunia kalangan usaha juga tengah dihipit oleh berbagai tekanan, mulai dari kepentingan untuk meningkatkan daya saing, tuntutan untuk menerapkan *corporate governance*, hingga masalah kepentingan *stakeholder* yang makin meningkat. Oleh karena itu, dunia usaha perlu mencari pola-pola kemitraan (*partnership*) dengan seluruh *stakeholder* agar dapat berperan dalam pembangunan, sekaligus meningkatkan kinerjanya agar tetap dapat bertahan dan bahkan berkembang menjadi perusahaan yang mampu bersaing. Upaya tersebut secara umum dapat disebut sebagai *CSR* atau *corporate citizenship* dan dimaksudkan untuk mendorong dunia usaha lebih etis dalam menjalankan aktivitasnya agar tidak berpengaruh atau berdampak buruk pada masyarakat dan lingkungan hidupnya, sehingga pada akhirnya dunia usaha akan dapat bertahan secara berkelanjutan untuk memperoleh manfaat ekonomi yang menjadi tujuan dibentuknya dunia usaha.

Konsep tanggung jawab sosial perusahaan telah mulai dikenal sejak awal 1970an, yang secara umum diartikan sebagai kumpulan kebijakan dan praktek

yang berhubungan dengan *stakeholder*, nilai-nilai, pemenuhan ketentuan hukum, penghargaan masyarakat dan lingkungan; serta komitmen dunia usaha untuk berkontribusi dalam pembangunan secara berkelanjutan.

## 2.1. *Corporate Social Responsibility (CSR)*

### 2.1.1. Definisi *Corporate Social Responsibility*

*CSR* pada dasarnya tidak memiliki definisi tunggal, banyak sekali pemahaman dari berbagai sudut pandang yang berbeda, baik dari pandangan akademisi, pakar, praktisi bisnis maupun lembaga berpengaruh yang bersentuhan dengan *CSR* maupun pembangunan berkelanjutan. Untuk memperoleh gambaran mengenai konsep *CSR* telah dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 2.1: Definisi *CSR*

Sumber	Definisi <i>CSR</i>
1	2
Schermerhorn (1993) dalam Nuryana (2005) (Suharto, 2009, 103)	Suatu kepedulian organisasi bisnis untuk bertindak dengan cara-cara mereka sendiri dalam melayani kepentingan organisasi dan kepentingan publik eksternal
European Union (2002) (Murray, 2003, 9; Griffin, 2008, 139)	<i>a concept whereby companies integrate social and environmental concerns in their business operations and their interaction with their stakeholders on a voluntary basis</i> satu konsep dimana perusahaan mengintegrasikan perhatian sosial dan lingkungan dalam operasi bisnis serta interaksi mereka dengan <i>stakeholder</i> atas dasar sukarela
David Baron (2003) (Poerwanto, 2010, 18)	komitmen moral terhadap prinsip-prinsip khusus atau mendistribusikan kembali sebagian dari kekayaan perusahaan kepada pihak lain
<i>The World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)</i> (Holme & Watts, 2000, 8; Kotler & Lee, 2005, 3; Fahy, Roche, & Weiner, 2005, 225)	<i>continuing commitment by business to behave ethically and contribute to economic development while improving the quality of life of the workforce and their families as well as of the local community and society at large.</i> Komitmen dunia usaha untuk terus menerus bertindak secara etis, beroperasi secara legal dan berkontribusi untuk peningkatan ekonomi, bersamaan dengan peningkatan kualitas hidup dari karyawan dan keluarganya sekaligus juga peningkatan kualitas komunitas lokal dan masyarakat secara lebih luas.

Bersambung...

Sambungan...

1	2
World Bank (2003, 9)	<p><i>CSR is the commitment of business to contribute to sustainable economic development working with employees and their representatives the local community and society at large to improve quality of life, in ways that are both good for business and good for development.</i></p> <p>Komitmen bisnis untuk berperan pada perkembangan ekonomi berkelanjutan yang bekerja dengan karyawan dan perwakilan komunitas serta masyarakat lokal yang besar untuk meningkatkan kualitas hidup, dengan cara-cara baik untuk bisnis dan baik untuk pengembangan.</p>
Kotler & Lee (2005, 3)	<p><i>a commitment to improve community well-being through discretionary business practices and contributions of corporate resources.</i></p> <p>Sebuah komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas melalui kebijaksanaan (<i>discretionary</i>) praktik-praktik bisnis dan kontribusi sumber daya korporat.</p>
Pambudi (2005, 19)	<p>kesemua definisi yang ada, merujuk kepada landasan teori yang dikemukakan oleh John Elkington yang menyatakan bahwa CSR adalah aktifitas yang mengejar <i>Triple Bottom Line</i>, yang terdiri dari 3P ...dan semuanya dilakukan demi terciptanya <i>sustainable development</i> (pembangunan berkelanjutan).</p>
C. Farrel, George Hirt, and Linda Ferrel (2006) (Poerwanto, 2010, 19).	<p>kewajiban para pelaku bisnis untuk memaksimalkan dampak positif dan meminimalkan dampak negatif pada masyarakat.</p>
Carroll (2007, 123)	<p><i>encompasses the economic, legal, ethical, and discretionary or philanthropic expectations that society has of organizations at a given point in time.</i></p> <p>mencakup ekonomi, legalitas, etika dan kebebasan memilih atau filantropi bahwa masyarakat memiliki organisasi yang memberi poin dalam suatu waktu.</p>
Supranoto (2007, 298)	<p>pengambilan keputusan yang dikaitkan dengan nilai-nilai etika, kaidah dan keputusan hukum, serta menghargai manusia, masyarakat dan lingkungan. CSR atau <i>Corporate Citizenship (CC)</i> adalah cara perusahaan bersikap atau memperlihatkan perilaku ketika berhadapan dengan pihak lain sebagai salah satu cara memperbaiki reputasi dan meningkatkan keunggulan kompetitif.</p>

1	2
Wibisono (2008, 8)	tanggung jawab perusahaan kepada para pemangku kepentingan untuk berlaku etis, meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif yang mencakup aspek ekonomi sosial dan lingkungan ( <i>triple bottom line</i> ) dalam rangka mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.
Suharto (2009, 105)	kepedulian perusahaan yang menyisihkan sebagian keuntungannya ( <i>profit</i> ) bagi kepentingan pembangunan manusia ( <i>people</i> ) dan lingkungan ( <i>planet</i> ) secara berkelanjutan berdasarkan prosedur ( <i>procedure</i> ) yang tepat dan professional.
Poerwanto (2010, 19)	kebijakan-kebijakan dan tindakan-tindakan korporat dalam berinteraksi dengan lingkungannya yang didasarkan pada etika.
Andrew Kakabadse & Nada Kakabadse (2005,14)	<i>there is one, and only one, social responsibility of business-to use its resources and engage in activities designed to increase its profits so long as it stays within the rules of the game which is to say, engage in open and free competition -without deception or fraud</i> , atau ada satu, dan hanya satu, tanggung jawab sosial perusahaan untuk menggunakan sumber daya yang dimilikinya dan terlibat dalam aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keuntungan selama perusahaan mentaati peraturan yang mengatur untuk terlibat dalam kompetisi yang terbuka dan bebas tanpa penipuan dan kecurangan
Tunggal, Amin Widjaja (2008, 328)	“komitmen perusahaan atau dunia bisnis untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memerhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan menitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomis, sosial, dan lingkungan”
Budimanta, Arif, Adi Prasetijo, and Bambang Rudito 2008,21)	Tentang nilai dan standar yang dilakukan berkaitan dengan beroperasinya korporat; merupakan suatu komitmen perusahaan untuk membangun kualitas kehidupan yang lebih baik bersama dengan para pihak yang terkait, utamanya masyarakat di sekelilingnya dan lingkungan sosial dimana perusahaan tersebut berada, yang dilakukan terpadu dengan kegiatan usahanya secara berkelanjutan
Untung, Hendrik Budi (2008, 1)	Suatu konsep yang diharapkan mampu memberikan alternatif terobosan baru dalam pemberdayaan masyarakat miskin dan sebagai komitmen

	perusahaan atau dunia bisnis untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan menitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomis, sosial dan lingkungan
ISO 26000 dalam Solihin (2009, 31)	tanggung jawab suatu perusahaan atas dampak dari berbagai keputusan dan aktivitas mereka terhadap masyarakat, lingkungan melalui suatu perilaku terbuka dan etis yang konsisten dengan pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan, memperhatikan ekspektasi para pemangku kepentingan, tunduk kepada hukum yang berlaku dan konsisten dengan norma perilaku international, diintegrasikan ke dalam seluruh bagian organisasi

Sumber: Diolah dari berbagai literatur.

Berdasarkan beberapa definisi dan penjelasan diatas, pada Penelitian ini dapat dipahami bahwa kegiatan perusahaan lebih kepada kegiatan berbasis social.

#### 2.1.2. Prinsip Dasar *Corporate Social Responsibility*

Budimanta, *et.al.* (2008) menjabarkan 5 (lima) dasar dari *corporate social responsibility management system standards (CSR MSS)* yang muncul dari *Customer Protection* dalam *Global Market Working Group Report* yang dapat dijadikan sebagai landasan dalam pelaksanaan *corporate social responsibility*:

1. Mengidentifikasi dan menyeleksi substansi dari norma dan prinsip yang relevan oleh sebuah korporat.
2. Cara-cara untuk mendekatkan jarak antar *stakeholder* oleh aktivitas korporat dalam kaitannya dengan peningkatan tanggung jawab sosial korporat dan pendekatan dalam implementasi.
3. Proses dan sistem untuk menjamin efektivitas operasional dari komitmen *Corporate Social Responsibility*.
4. Teknik-teknik untuk verifikasi kemajuan ke depan dari komitmen *Corporate Social Responsibility*.

5. Teknik-teknik untuk *stakeholder* dan laporan publik serta komunikasi (hal.20-21).

Sedangkan menurut Untung (2008), terdapat tiga pilar penting untuk merangsang pertumbuhan CSR yang mampu mendorong pembangunan ekonomi berkelanjutan :

1. *Pertama*, menjadi bentuk CSR yang efektif untuk mencapai tujuan yang diharapkan dengan memperhatikan unsur lokalitas.
2. *Kedua*, mengkalkulasi kapasitas sumber daya manusia dan institusi untuk merangsang pelaksanaan CSR.
3. *Ketiga*, peraturan serta kode etik dalam dunia usaha (hal.36).

### 2.1.3. *Corporate Social Responsibility (CSR) dalam bingkai Triple Bottom Lines (BTL)*

Konsep CSR semakin menemukan identitas ketika Elkington menulis buku *Canibals with Forks : The Triple Bottom Line in 21<sup>st</sup> Century Business* (1997). Dimana “ide dasar CSR menekankan pada penemuan keseimbangan yang tepat antara *People, Planet* dan *Profit*...Disana (*3P*) meningkatkan kewajiban untuk mengintegrasikan CSR dalam kebijakan bisnis dan aktifitas sehari-hari” (Bergmans, 2006, 115). Dengan demikian konsep 3P sangat berhubungan erat dengan pemikiran *sustainability development*, dan ketika di implementasikan akan mengarah kepada *good corporate governance* (GCG).

“*Good corporate governance* dapat dikatakan sebagai sistem dan proses yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi kedalam sebuah rangkaian untuk meningkatkan kemampuan dan meraih berkelanjutan nilai *shareholders*” (Fahy, Roche, & Weiner ,2005,163). GCG didasarkan pada “5 (lima) prinsip; keterbukaan (*transparency*), dapat dipertanggungjawabkan (*accountability*), bertanggung jawab (*responsibility*), kemandirian (*independency*), dan kejujuran atau keadilan (*fairness*), jika prinsip *good corporate governance* diimplementasikan ke dalam perilaku organisasi, maka bisa dikatakan bahwa perusahaan telah melakukan tanggung jawab sosialnya” (Poerwanto, 2010, 40).

Sebagai sebuah konsep, Matten (2007) memberikan pandangan terhadap *TBL* sebagai “gagasan dimana bisnis bukan hanya memiliki tujuan tunggal – yaitu nilai tambah ekonomi – tetapi ada 3 (tiga) komponen yang menunjukkan keberlanjutan yang sesungguhnya dalam istilah sebuah ‘*core idea*’ dalam *CSR*, yaitu :

- (1) *Environmental perspective*. Prinsip dasar keberlanjutan dalam perspektif lingkungan memusatkan efektifitas manajemen sumber daya fisik bahwa mereka melindungi lingkungan untuk masa depan. Semua biosistem diperhatikan sebagai sumber daya yang terbatas dan kapasitas yang terbatas.
- (2) *Economic perspective*. Perspektif ekonomi pada keberlanjutan berawal dari kemunculan model pertumbuhan ekonomi yang membebani batas ketentuan oleh kapasitas yang dibawa bumi (Meadows et al., 1974). Sebuah konsep ekonomi untuk mengembangkan, memproduksi dan melindungi pasar produk untuk jangka panjang.
- (3) *Social perspective*. Isu kunci dalam perspektif sosial pada keberlanjutan adalah ‘keadilan sosial’” (hlm.27-28).

Secara keseluruhan, “konsep *Triple Bottom Line* menekankan fakta bahwa perusahaan dan organisasi menciptakan nilai dalam multi dimensi. Pandangan *Triple Bottom Line*, dengan berbeda, diperluas untuk pengaruh sosial – dan meliputi pengaruh isu ekonomi yang jarang di terima dalam hal keuangan dasar tradisional” (Elkington, 2007, 465).

#### 2.1.4. Manfaat *Corporate Social Responsibility*

Kotler & Lee (2005) menguraikan beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan melalui pelaksanaan *CSR* yang bersifat strategis, seperti :

- *Increased sales and market share* (peningkatan penjualan dan pembagian pasar). Beberapa hasil survei di Amerika Serikat membuktikan bahwa perusahaan yang mengusung nilai-nilai kebaikan dan memiliki aksi sosial akan mendapatkan dukungan lebih dan mampu meningkatkan penjualan; sebab dalam memutuskan atau menentukan produk mana yang akan dibeli



dari 2 (dua) produk sejenis dengan harga dan kualitas yang sama, maka konsumen cenderung akan memilih produk yang mengusung niat baik atau produk yang disertai dengan aksi sosial.

- *Strengthened brand positioning* (memperkuat posisi merek). Suatu produk yang disertai dengan aksi/kegiatan sosial akan lebih mempunyai "spirit"/jiwa di mata konsumennya; karena konsumen dewasa ini dalam memilih produk tidak hanya mengandalkan fungsi praktis dari suatu produk, tapi lebih mengutamakan produk yang memiliki jiwa sosial atau aksi sosial, karena produk dengan "jiwa sosial" lebih memberikan pengaruh mendalam dan emosional bagi konsumen sehingga menimbulkan persepsi dan citra positif produk di mata konsumen dibanding produk sejenis dengan harga atau kualitas yang sama.
- *Enhanced corporate image and clout* (meningkatkan citra dan pengaruh perusahaan). Beberapa hasil riset dan survei di Amerika Serikat membuktikan bahwa perusahaan yang menjalankan program CSR mempunyai reputasi positif yang kuat walaupun pada masa krisis; bahkan media akan dengan sukarela memberikan publikasi positif bagi perusahaan yang melaksanakan CSR.
- *Increased ability to attract, motivate, and retain employees* (meningkatkan kemampuan menarik, memotivasi, dan mempertahankan karyawan). Beberapa hasil survei menyatakan bahwa kegiatan CSR perusahaan bisa berpengaruh positif pada karyawan yang saat ini sudah menjadi bagian dari perusahaan, dan juga bahkan pada calon karyawan.
- *Decreased operating costs* (menurunkan biaya operasional). Perusahaan yang melaksanakan aktivitas sosial atau kampanye sosial dapat menurunkan biaya operasional bahkan meningkatkan pendapatan melalui peningkatan pembelian dan sumbangan dari para konsumen, hal ini sangat berlaku bagi perusahaan yang melakukan kampanye sosial pada bidang-bidang seperti masalah lingkungan, daur-ulang, dan konservasi air dan energi; seperti kampanye anti pengujian pada hewan yang dilakukan oleh *The Body Shop* yang mampu menurunkan biaya operasional terutama biaya pemasaran

karena *The Body Shop* tidak perlu beriklan bahkan mampu meningkatkan pendapatan melalui peningkatan pembelian dan sumbangan konsumen.

- *Increased appeal to investors and financial analysts* (meningkatkan daya tarik perusahaan di mata para investor dan analis keuangan). Menurut sebagian ahli, aktivitas sosial perusahaan dapat meningkatkan nilai saham, menarik minat para investor baru, dan mengurangi resiko pada saat perusahaan mengalami krisis; seperti hasil studi yang dilakukan di Amerika pada tahun 2002 yang menyimpulkan bahwa perusahaan - perusahaan yang melaksanakan kewajiban sosial terutama di bidang lingkungan, mengalami peningkatan modal dan sekaligus nilai saham.

Menurut Untung (2008), manfaat *Corporate Social Responsibility* bagi perusahaan antara lain :

1. Mempertahankan dan mendongkrak reputasi serta citra merek perusahaan.
2. Mendapatkan lisensi untuk beroperasi secara sosial.
3. Mereduksi risiko bisnis perusahaan.
4. Melebarkan akses sumber daya bagi operasional usaha.
5. Membuka peluang pasar yang lebih luas.
6. Mereduksi biaya, misalnya terkait dampak pembuangan limbah.
7. Memperbaiki hubungan dengan *stakeholders*.
8. Memperbaiki hubungan dengan regulator.
9. Meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan.
10. Peluang mendapatkan penghargaan (hal.6-7).

#### 2.1.5. Metode Pelaksanaan/Kategori Program CSR

Kotler & Lee (2005) menjabarkan enam kategori program CSR :

1. *Cause Promotions*. Perusahaan menyediakan dana, kontribusi adil/setimpal, atau menyediakan sumber daya perusahaan lainnya untuk meningkatkan kesadaran dan perhatian terhadap suatu isu sosial atau ikut mendukung penggalangan dana, berpartisipasi, atau bersukarela merekrut tenaga untuk aksi sosial. Perusahaan bisa menggagas dan melaksanakan sendiri

programnya; bisa menjadi sponsor utama dalam sebuah program; atau hanya menjadi salah satu sponsor).

2. *Cause Related Marketing*. Perusahaan berkomitmen untuk berkontribusi atau menyumbangkan sejumlah dana dari pendapatannya untuk aksi sosial tertentu yang berbasis penjualan produk. Seringkali kegiatan atau penawaran ini hanya untuk jangka waktu tertentu, untuk produk tertentu, dan untuk kegiatan amal tertentu. Dalam kegiatan ini, perusahaan bermitra dengan LSM, menjalin hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dengan maksud untuk meningkatkan penjualan produk tertentu dan untuk menghasilkan sejumlah dana untuk kegiatan amal.
3. *Corporate Social Marketing*. Perusahaan mendukung pengembangan dan/atau pelaksanaan kampanye perubahan perilaku yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat umum, keamanan, lingkungan, atau peningkatan kapasitas masyarakat
4. *Corporate Philantrophy*. Perusahaan memberikan kontribusi langsung untuk kegiatan amal atau aksi sosial, seringkali dalam bentuk bantuan tunai, sumbangan/donasi, dan/atau bantuan yang adil/setirapal. Kegiatan ini mungkin merupakan bentuk paling tradisional dari semua jenis kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan dan untuk sekian puluh tahun lamanya dilaksanakan dengan cara khusus dan responsif).
5. *Community Volunteering*. Perusahaan mendukung dan mendorong para karyawan, rekan pedagang eceran, dan/atau rekan pemegang waralaba untuk secara sukarela menyisihkan waktunya untuk mendukung organisasi-organisasi masyarakat lokal dan aksi sosial. Kegiatan ini bisa dilaksanakan sendiri oleh perusahaan atau bekerjasama dengan LSM.
6. *Socially Responsible Business Practice*. Perusahaan mengadopsi dan melaksanakan kegiatan dan investasi usaha dengan bijaksana yang mendukung maksud/aksi sosial untuk meningkatkan kapasitas komunitas dan menjaga lingkungan hidup. Kegiatan ini bisa disusun/dirancang dan dilaksanakan oleh perusahaan atau bekerjasama dengan pihak lain (hal.23-24).

Budimanta dan rekan-rekan (2008) mengutip Mark Goyder yang membagi 2 (dua) bentuk *corporate social responsibility*, yaitu yang berbentuk tindakan atas program yang diberikan terhadap komuniti dan nilai yang menjadi acuan dari *corporate social responsibility* (hal.80-81).

Untuk pembagian yang pertama, merupakan tindakan terhadap luar korporat, atau kaitannya dengan lingkungan di luar korporat seperti komuniti-komuniti dan lingkungan alam, bagaimana sebuah korporat menerapkan dan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan komuniti sekitarnya. Sedangkan bentuk kedua lebih cenderung mengarah ke tipe ideal yang berupa nilai dalam korporat yang dipakai untuk menerapkan atau mewujudkan tindakan-tindakan yang sesuai dengan keadaan sosial terhadap komuniti sekitarnya.

Untung (2008) menjabarkan 2 (dua) metode yang diberlakukan dalam *CSR*, yaitu *Cause Branding* dan *Venture Philanthropy*. Yang dimaksud *Cause Branding* adalah pendekatan *top down*, dalam hal ini perusahaan menentukan masalah sosial dan lingkungan seperti apa yang perlu dibenahi. Kebalikannya adalah *Venture Philanthropy* yang merupakan pendekatan *bottom up*, disini perusahaan membantu berbagai pihak non-profit dalam masyarakat sesuai apa yang dikehendaki masyarakat (hal.39-40).

#### 2.1.6. Model Pelaksanaan *CSR*

Budimanta dan rekan-rekan (2008) menjabarkan 4 (empat) model pelaksanaan *CSR* di Indonesia :

1. Melalui keterlibatan langsung. Program *CSR* dilakukan secara langsung dengan menyelenggarakan sendiri berbagai kegiatan sosial ataupun menyerahkan bantuan-bantuan secara langsung kepada masyarakat.
2. Melalui yayasan ataupun organisasi sosial. Terdapat sebuah yayasan ataupun organisasi sosial yang didirikan sendiri untuk mengelola berbagai kegiatan sosial yang dalam hal ini merupakan aplikasi dari kegiatan *CSR*.
3. Bermitra dengan pihak lain. *CSR* dilakukan dengan membangun kerjasama dengan pihak lain baik itu lembaga sosial/organisasi non-pemerintah,

instansi pemerintah, instansi pendidikan, dll. Kerjasama ini dibangun dalam mengelola seluruh kegiatan termasuk pengelolaan dana.

4. Bergabung dalam konsorsium. Bergabung, menjadi anggota ataupun mendukung sebuah lembaga sosial yang berbasis pada tujuan sosial (hal.22).

#### 2.1.7 Motivasi kebijakan bisnis *Corporate Social Responsibility*

Saidi dan Abidin (2004) mengungkapkan bahwa “dalam perkembangannya (motivasi, pen.) telah terjadi pergeseran paradigma pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan yang meliputi *corporate charity*, *corporate philanthropy*, dan *corporate citizenship*. Tahap pertama, *corporate charity* merupakan dorongan amal berdasarkan motivasi keagamaan. Tahap kedua adalah *corporate philanthropy*, yakni dorongan kemanusiaan yang biasanya bersumber dari norma dan etika universal untuk menolong sesama dan memperjuangkan pemerataan sosial. Tahap ketiga adalah *corporate citizenship*, yaitu motivasi kewargaan demi mewujudkan keadilan sosial berdasarkan prinsip keterlibatan sosial” (hlm.70).

Menurut pandangan Dian bahwa pada dasarnya ada 2 (dua) sifat motif utama korporat dalam melaksanakan CSR:

- 1) Motif sosial. Perusahaan melakukan program CSR untuk memenuhi tanggung jawab sosial kepada masyarakat. Korporat harus ikut serta menjaga kesejahteraan ekonomi masyarakat (*people*) dan juga menjaga lingkungan (*planet*).
- 2) Motif ekonomi. Motif perusahaan dalam melakukan CSR tetap berujung pada keuntungan (*profit*). Perusahaan melakukan program CSR untuk menarik simpati masyarakat dengan membangun image positif bagi perusahaan yang tujuan akhirnya tetap pada peningkatan *profit* (hlm.5).

## 2.2. Teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan

### 2.2.1 Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan

Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai bagian dari ilmu pengetahuan dan teknologi secara umum adalah semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi (Kementerian Negara Riset dan Teknologi, 2006: 6).

Jika dilihat pada saat sekarang ini perkembangan teknologi informasi terutama di Indonesia semakin berkembang. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi dapat memudahkan kita untuk belajar dan mendapatkan informasi yang kita butuhkan dari mana saja, kapan saja, dan dari siapa saja.

Dalam dunia pendidikan perkembangan teknologi informasi mulai dirasa mempunyai dampak yang positif karena dengan berkembangnya teknologi informasi dunia pendidikan mulai memperlihatkan perubahan yang cukup signifikan. Banyak hal yang dirasa berbeda dan berubah dibandingkan dengan cara yang berkembang sebelumnya. Saat sekarang ini jarak dan waktu bukanlah sebagai masalah yang berarti untuk mendapatkan ilmu, berbagai aplikasi tercipta untuk memfasilitasinya.

Di Indonesia yang disebut sebagai negara berkembang dimana ketersediaan infrastruktur komunikasi yang masih minim mengakibatkan kesempatan setiap orang untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan menjadi terbatas. Ketersediaan infrastruktur ini sangat terasa di daerah-daerah yang proses memperoleh informasinya masih terbatas. Hal ini dikarenakan di Indonesia penyebaran teknologi informasi dan komunikasi belum merata, sekarang ini hanya di kota-kota besar sajalah yang sudah dengan mudah menikmati dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Dengan demikian perkembangan pendidikan pun menjadi terhambat dan juga tidak merata.

Informasi melalui media internet, bisa menjadi salah satu kunci untuk membuat dunia pendidikan di Indonesia mempunyai standar yang sama dengan negara lain. penggunaan media internet, pemerintah dan institusi pendidikan sudah mulai menerapkan pola belajar yang cukup efektif untuk diterapkan bagi masyarakat yang memiliki kendala dengan jarak dan waktu untuk mendapatkan informasi terutama informasi dalam dunia pendidikan.

Salah satu metode yang mulai diterapkan yaitu pembelajaran *distance learning*. Metode *distance learning* merupakan suatu metode alternatif dalam pemerataan kesempatan dalam bidang pendidikan. Sistem ini diharapkan dapat mengatasi beberapa masalah yang ditimbulkan akibat keterbatasan tenaga pengajar yang berkualitas. Metode *distance learning* sangat membantu siswa atau masyarakat dalam mempelajari hal-hal atau ilmu-ilmu baru dengan tampilan yang lebih menarik dan mudah untuk dipahami.

Dalam pengaksesan dan pemanfaatan metode ini, peran internet sangatlah diperlukan, karena melalui internet seseorang dapat mengirim *file* atau meng-*upload file* yang ingin dipublikasikan dan melalui internet juga seseorang dapat mengakses file yang ingin dicari. Selain metode *distance learning*, masih banyak metode-metode lain yang sangat membantu dalam meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia, diantaranya dengan adanya modul-modul pembelajaran gratis yang tersedia dan portal pembelajaran *online*.

### 2.2.2 Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan

Indonesia pernah menggunakan istilah telematika (*telematics*) yang sama artinya dengan teknologi informasi dan komunikasi yang kita kenal saat ini. *Encarta DICT ionary* mendeskripsikan *telematics* sebagai *telecommunication + informatics* (telekomunikasi + informatika) meskipun sebelumnya kata itu bermakna *science of data transmission*.

Pengolahan informasi dan pendistribusiannya melalui jaringan telekomunikasi membuka banyak peluang untuk dimanfaatkan di berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk salah satunya bidang pendidikan. Ide untuk menggunakan mesin-belajar, membuat simulasi proses-proses yang rumit, animasi proses-proses yang sulit dideskripsikan sangat menarik minat praktisi pembelajaran. Tambahan lagi, kemungkinan untuk melayani pembelajaran yang tak terkendala waktu dan tempat juga dapat difasilitasi oleh teknologi informasi dan komunikasi. Sejalan dengan itu mulailah bermunculan berbagai jargon berawalan *e*, mulai dari *e-book*, *e-learning*, *e-laboratory*, *e-education*, *e-library*, dan sebagainya. Awalan *e* bermakna *electronics* yang secara implisit dimaknai *berdasar teknologi elektronika digital*.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran di Indonesia telah memiliki sejarah yang cukup panjang. Inisiatif menyelenggarakan siaran radio pendidikan dan televisi pendidikan merupakan upaya melakukan penyebaran informasi ke satuan-satuan pendidikan yang tersebar di seluruh nusantara. Hal ini adalah wujud dari kesadaran untuk mengoptimalkan pendayagunaan teknologi dalam membantu proses pembelajaran masyarakat.

Kelemahan utama siaran radio maupun televisi pendidikan adalah tidak adanya *feedback* yang seketika. Siaran bersifat searah yaitu dari narasumber atau fasilitator kepada pembelajar. Introduksi komputer dengan kemampuannya mengolah dan menyajikan tayangan multimedia (teks, grafis, gambar, suara, dan gambar bergerak) memberikan peluang baru untuk mengatasi kelemahan yang tidak dimiliki siaran radio dan televisi.

Bila televisi hanya mampu memberikan informasi searah (terlebih jika materi tayangannya adalah materi hasil rekaman), pembelajaran berbasis teknologi internet memberikan peluang berinteraksi baik secara sinkron (*real time*) maupun asinkron (*delayed*). Pembelajaran berbasis Internet memungkinkan terjadinya pembelajaran secara sinkron dengan keunggulan utama bahwa pembelajar maupun fasilitator tidak harus berada di satu tempat yang sama. Pemanfaatan teknologi *video conference* yang dijalankan dengan menggunakan teknologi Internet memungkinkan pembelajar berada di mana saja sepanjang terhubung ke jaringan komputer. Selain aplikasi unggulan seperti itu, beberapa peluang lain yang lebih sederhana dan lebih murah juga dapat dikembangkan sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini.

## **2.3. Pelatihan atau Training**

### **2.3.1 Definisi Pelatihan atau Training**

Nitisemito (1996), mendefinisikan pelatihan atau training sebagai “suatu kegiatan yang bermaksud untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku keterampilan, dan pengetahuan dari karyawannya sesuai dengan keinginan perusahaan” (hal.35). Sedangkan Carrell dan Kuzmits (1982) mendefinisikan pelatihan sebagai “proses sistematis dimana karyawan mempelajari pengetahuan



(*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*ability*) atau perilaku terhadap tujuan pribadi dan organisasi (hal.282).

Pandangan lain datang dari Drummond (1990) pelatihan berarti menuntun dan mengarahkan perkembangan dari peserta pelatihan melalui pengetahuan, keahlian dan sikap yang diperoleh untuk memenuhi standar tertentu (hal.63). Sedangkan Simamora (1999), pelatihan adalah serangkaian aktifitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan pengalaman atau perubahan sikap seseorang (Hal.345).

Pendapat lain diberikan Mangkuprawira (2003) berpendapat bahwa pelatihan bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin trampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawab dengan semakin baik sesuai standar (hal.135).

Pakar akademis, Moekijat (1991) mendefinisikan pelatihan merupakan usaha yang bertujuan untuk menyesuaikan seseorang dengan lingkungannya, baik itu lingkungan di luar pekerjaan maupun lingkungan di dalamnya (hal.2).

Berdasarkan teori-teori tersebut, maka dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pelatihan adalah diperlukan untuk menuntun dan mengarahkan para peserta pelatihan melalui serangkaian kegiatan untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman maupun perubahan sikap agar peserta pelatihan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, baik dalam pekerjaan maupun lingkungan di luar pekerjaan.

### 2.3.2 Faktor penyebab perlunya pelatihan

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, dalam buku *Total Quality Management* (213-214), ada lima faktor penyebab diperlukannya pelatihan, al :

1. Kualitas angkatan kerja yang ada  
Angkatan kerja yang berkualitas tinggi adalah kelompok yang mengenyam pendidikan dengan baik dan memiliki keterampilan intelektual dasar seperti membaca, menulis, berpikir, mendengarkan, berbicara, dan memecahkan masalah.
2. Persaingan Global

Perusahaan-perusahaan harus menyadari bahwa mereka menghadapi persaingan dalam pasar global yang ketat. Agar dapat memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang lebih baik dan lebih murah dari pada persaingan

3. Perubahan yang cepat dan terus menerus

Di dunia ini tidak ada satu hal pun yang tidak berubah, kecuali perubahan itu sendiri. Perubahan terjadi dengan cepat dan berlangsung terus menerus.

4. Masalah alih teknologi

Alih teknologi adalah perpindahan atau transfer teknologi dari satu objek ke objek yang lain. Ada dua tahap dalam teknologi ini, pertama adalah komersialisasi teknologi baru yang dikembangkan di laboratorium riset atau oleh penemu individual, kedua adalah difusi teknologi yang memerlukan pelatihan untuk meningkatkan produktivitas, kualitas dan daya saing.

5. Perubahan keadaan demografi

Perubahan keadaan demografi menyebabkan pelatihan menjadi semakin penting dewasa ini, untuk mengatasi perbedaan budaya, sosial, dan jenis kelamin dibutuhkan pelatihan, komitmen dan perhatian.

Harianja (2002) di kutip dari Jurnal Manajemen SDM, ada beberapa alasan penting untuk mengadakan pelatihan :

1. Karyawan yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.
2. Perubahan – perubahan lingkungan kerja dan tenaga kerja. perubahan disini meliputi perubahan dalam teknologi proses, seperti munculnya teknologi baru atau metode kerja baru
3. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Saat ini daya saing perusahaan tidak bisa lagi hanya dengan mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki, tetapi sumber daya manusia menjadi elemen paling penting untuk meningkatkan daya saing.
4. Menyesuaikan dengan peraturan – peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan

pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja (hlm.168).

### 2.3.3 Tahapan-tahapan dalam pelatihan

Dalam pengembangan program pelatihan, agar pelatihan dapat bermanfaat dan mendatangkan keuntungan diperlukan tahapan atau langkah-langkah yang sistematis.

Menurut Gomes (2003), terdapat paling kurang tiga tahapan utama dalam pelatihan dan pengembangan, yakni: penentuan kebutuhan pelatihan, desain program pelatihan, evaluasi program pelatihan.

#### 1. Penentuan kebutuhan pelatihan (*assessing training needs*)

Adalah lebih sulit untuk menilai kebutuhan-kebutuhan pelatihan bagi para pekerja yang ada daripada mengorientasikan para pegawai yang baru. Dari satu segi kedua-duanya sama. Tujuan penentuan kebutuhan pelatihan ini adalah untuk mengumpulkan sebanyak mungkin informasi yang relevan guna mengetahui dan atau/menentukan apakah perlu atau tidaknya pelatihan dalam organisasi tersebut.

#### 2. Men-*design* program pelatihan (*designing a training program*)

Sehenarnya persoalan performansi bisa disiasati melalui perubahan dalam system *feedback*, seleksi atau imbalan, dan juga melalui pelatihan. Atau akan lebih mudah dengan melakukan pemecatan terhadap pegawai selama masa percobaannya.

#### 3. Evaluasi efektifitas program (*evaluating training program effectiveness*)

Supaya efektif, pelatihan harus merupakan suatu solusi yang tepat bagi permasalahan organisasi, yakni bahwa pelatihan tersebut dimaksudkan untuk memperbaiki kekurangan keterampilan. Untuk meningkatkan usaha belajarnya, para pekerja harus menyadari perlunya perolehan informasi baru atau mempelajari keterampilan-keterampilan baru, dan keinginan untuk belajar harus dipertahankan (hal.204).

Mangkunegara (2005) menjelaskan bahwa tahapan-tahapan dalam pelatihan dan pengembangan meliputi :

1. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan / *need assesmen*

Kebutuhan pelatihan ialah sejumlah unit-unit kompetensi yang merupakan perbedaan atau selisih antara unit kompetensi yang telah dimiliki oleh calon peserta pelatihan dibanding dengan unit-unit kompetensi yang disyaratkan dalam standar atau profil kompetensi yang dikehendaki atau dalam jabatan/pekerjaan. Oleh karena itu, untuk mengetahui kebutuhan pelatihan tersebut, perlu dilakukan berbagai analisis seperti telah diuraikan diatas dengan proses tersebut.

Dalam melaksanakan pelatihan hal yang paling utama dan pertama adalah analisis kebutuhan pelatihan. Analisis kebutuhan pelatihan akan mencerminkan keadaan yang sesungguhnya yang dihadapi oleh para calon peserta pelatihan dalam melaksanakan tugasnya, jika dibandingkan dengan sesuatu yang menjadi standar.

2. Menetapkan tujuan dan sasaran pelatihan

Tujuan Pedoman Analisis Kebutuhan Pelatihan (*Training Need Analysis /TNA*) adalah agar dapat disusun program pelatihan yang tepat berdasarkan hasil analisis kebutuhan pelatihan, sehingga setelah selesai mengikuti pelatihan peserta pelatihan memiliki kompetensi yang sesuai dengan persyaratan kebutuhan pasar kerja/lowongan kerja (hal.??).

Sasaran Pedoman Analisis Kebutuhan Pelatihan (*Training Need Analysis /TNA*) adalah memberikan panduan dan kemudahan bagi tenaga pelatihan dalam melakukan kegiatan analisis kebutuhan pelatihan, sehingga dapat diperoleh hasil analisis kebutuhan pelatihan yang akurat.

Tujuan utama pelatihan, menurut Carrell dan Kuzmits (1982), dapat di bagi menjadi 5 area :

1. Untuk meningkatkan keterampilan karyawan sesuai dengan perubahan teknologi

2. Untuk mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru agar menjadi kompeten.
3. Untuk membantu masalah operasional.
4. Untuk menyiapkan karyawan dalam promosi.
5. Untuk memberi orientasi karyawan untuk lebih mengenal organisasinya. : (hal.278).

Procton dan Thornton (1983) menyatakan bahwa tujuan pelatihan adalah :

1. Untuk menyesuaikan diri terhadap tuntutan bisnis dan operasional-operasional industri sejak hari pertama masuk kerja.
2. Memperoleh kemajuan sebagai kekuatan yang produktif dalam perusahaan dengan jalan mengembangkan kebutuhan keterampilan, pengetahuan dan sikap (hlm.4).

Manfaat yang diperoleh dari adanya suatu pelatihan yang diadakan oleh perusahaan seperti yang dinyatakan oleh Flippo (1988) bahwa “program-program pengembangan yang direncanakan akan memberikan manfaat kepada orang berupa peningkatan produktifitas, peningkatan moral, pengurangan biaya , dan stabilitas serta keluwesan (fleksibilitas) orang yang makin besar untuk menyesuaikan diri dengan persyaratan-persyaratan eksternal yang berubah” (hal.215).

Hamalik (2001) mengatakan bahwa fungsi pelatihan adalah memperbaiki kinerja (performance) para peserta. Selain itu pelatihan juga bermanfaat untuk mempersiapkan promosi ketenagakerjaan pada jabatan yang lebih rumit dan sulit, serta mempersiapkan tenaga kerja pada jabatan yang lebih tinggi yaitu tingkatan kepengawasan atau manajerial (hlm.13). Sedangkan menurut Siagian (1998) pelatihan dapat membantu karyawan membuat keputusan yang lebih baik, meningkatkan kemampuan di bidang kerjanya sehingga dapat mengurangi stres dan menambah rasa percaya diri (hal.184).

Adanya tambahan informasi tentang program yang diperoleh dari pelatihan dapat dimanfaatkan sebagai proses penumbuhan intelektualitas sehingga

kecemasan menghadapi perubahan di masa-masa mendatang dapat dikurangi.

### 3. Menetapkan kriteria keberhasilan dan alat ukur pelatihan

Keberhasilan suatu program pelatihan ditentukan oleh 5 (lima) komponen menurut As'ad (1987), meliputi:

1. Sasaran pelatihan atau pengembangan : setiap pelatihan harus mempunyai sasaran yang jelas yang bisa diuraikan kedalam perilaku-perilaku yang dapat diamati dan diukur supaya bisa diketahui efektivitas dari pelatihan itu sendiri.
2. Pelatih (*Trainer*) : pelatih harus bisa mengajarkan bahan-bahan pelatihan dengan metode tertentu sehingga peserta akan memperoleh pengetahuanketrampilan dan sikap yang diperlukan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan
3. Bahan-bahan latihan : bahan-bahan latihan harus disusun berdasarkan sasaran pelatihan yang telah ditetapkan
4. Metode latihan (termasuk alat bantu) : Setelah bahan dari latihan ditetapkan maka langkah berikutnya adalah menyusun metode latihan yang tepat
5. Peserta (*Trainee*) : Peserta merupakan komponen yang cukup penting, sebab keberhasilan suatu program pelatihan tergantung juga pada pesertanya (hal.73).

### 4. Menetapkan metode pelatihan

Program pelatihan menurut Handoko (1995:110) dirancang untuk meningkatkan prestasi kerja, mengurangi absensi dan perputaran, serta memperbaiki kepuasan kerja. Ada dua kategori pokok program latihan manajemen, yaitu metode praktis dan metode simulasi :

#### 1. Metode Praktis

Teknik-teknik "*on the job training*" merupakan metode latihan yang paling banyak digunakan. Karyawan dilatih tentang pekerjaan yang baru dengan

supervisi langsung, seorang “pelatih” yang berpengalaman. Berbagai macam teknik ini yang biasa digunakan dalam praktek adalah sebagai berikut :

- 1) Rotasi jabatan merupakan latihan dengan memberikan kepada karyawan pengetahuan tentang bagian-bagian organisasi yang berbeda dan praktek berbagai macam keterampilan manajerial.
- 2) Latihan instruksi pekerjaan merupakan latihan dengan memberikan petunjuk pekerjaan diberikan secara langsung pada pekerjaan dan digunakan terutama untuk melatih para karyawan tentang cara pelaksanaan pekerjaan sekarang.
- 3) Magang merupakan latihan dengan memberikan proses belajar dari seorang atau beberapa orang yang telah berpengalaman. Pendekatan itu dapat dikombinasikan dengan latihan “*off job training*”. Hampir semua karyawan pengrajin (*care off*), seperti tukang kayu dan ahli pipa atau tukang ledeng, dilatih dengan program-program magang formal.
- 4) Pengarahan merupakan latihan dengan penyelia atau atasan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada karyawan dalam pelaksanaan kerja rutin mereka
- 5) Penugasan sementara merupakan latihan dengan memberikan penempatan karyawan pada posisi manajerial atau sebagai anggota panitia tertentu untuk jangka waktu yang ditetapkan.

## 2. Metode Simulasi

Dengan metode ini karyawan peserta latihan representasi tiruan (*artificial*). Suatu aspek organisasi dan diminta untuk menanggapinya seperti dalam keadaan sebenarnya. Diantara metode-metode simulasi yang paling umum digunakan adalah sebagai berikut :

### 1) Metode Studi Kasus

Deskripsi tertulis suatu situasi pengambilan keputusan nyata disediakan. Aspek organisasi terpilih diuraikan pada lembar kasus. Karyawan yang terlibat dalam tipe latihan ini diminta untuk mengidentifikasi masalah-masalah, menganalisa situasi dan merumuskan penyelesaian-penyelesaian alternatif. Dengan metode kasus, karyawan dapat mengembangkan ketrampilan pengambilan keputusan.

### 2) Permainan Rotasi Jabatan

Teknik ini merupakan suatu peralatan yang memungkinkan para karyawan (peserta latihan) untuk memainkan berbagai peranan yang berbeda. Peserta ditugaskan untuk individu tertentu yang digambarkan dalam suatu periode dan diminta untuk menanggapi para peserta lain yang berbeda perannya.

### 3) Permainan Bisnis

Business (management) game adalah suatu simulasi pengambilan keputusan skala kecil yang dibuat sesuai dengan kehidupan bisnis nyata. Permainan bisnis yang kompleks biasanya dilakukan dengan bantuan komputer untuk mengerjakan perhitungan-perhitungan yang diperlukan.

### 4) Ruang Pelatihan

Agar program latihan tidak mengganggu operasi-operasi normal, organisasi menggunakan vestibule training. Bentuk latihan ini bukan dilaksanakan oleh atasan (penyelia), tetapi oleh pelatih-pelatih khusus. Area-area yang terpisah dibangun dengan berbagai jenis peralatan sama seperti yang akan digunakan pada pekerjaan sebenarnya.

### 5) Latihan Laboratorium

Teknik ini adalah suatu bentuk latihan kelompok yang terutama digunakan untuk mengembangkan ketrampilan-ketrampilan antar pribadi. Salah satu bentuk latihan laboratorium yang terkenal adalah latihan sensitivitas dimana peserta belajar menjadi lebih sensitif (peka) terhadap perasaan orang lain dan lingkungan. Latihan ini berguna untuk mengembangkan berbagai perilaku bagi tanggung jawab pekerjaan di waktu yang akan datang.

### 6) Program-program pengembangan eksekutif.

Program-program ini biasanya diselenggarakan di Universitas atau lembaga-lembaga pendidikan lainnya. Organisasi bisa mengirimkan para karyawannya untuk mengikuti paket-paket khusus yang ditawarkan ; atau bekerjasama dengan suatu lembaga pendidikan untuk menyelenggarakan secara khusus suatu bentuk penataran, pendidikan atau latihan sesuai kebutuhan organisasi.

Metode pelatihan menurut Mondy (2008) :

#### 1) Arahan Instruktur



Metode arahan instruktur (*instructor-led*) tetap efektif untuk banyak jenis pelatihan. Salah satu manfaat pelatihan dengan arahan instruktur adalah bahwa si instruktur bisa menyampaikan sejumlah besar informasi dalam waktu relative singkat.

2) Studi Kasus

Studi kasus (*case study*) adalah metode pelatihan di mana para *trainee* mempelajari informasi yang diberikan dalam sebuah kasus dan mengambil keputusan berdasarkan hal tersebut. Informasinya berupa laporan kondisi finansial perusahaan dan lingkungan perusahaan tersebut.

3) Pemodelan Perilaku

Permodelan perilaku (*behavior modeling*) adalah metode pelatihan yang memungkinkan seseorang untuk belajar dengan meniru atau mereplikasikan perilaku orang-orang lainnya untuk menunjukkan kepada para manajer cara menangani berbagai situasi.

4) Permainan Peran

Permainan peran (*role-playing*) adalah metode pelatihan di mana para peserta diminta untuk merespons permasalahan-permasalahan khusus yang mungkin muncul dalam pekerjaan mereka dengan meniru situasi-situasi dunia nyata. Dan bukan mendengarkan instruktur berbicara mengenai cara memecahkan masalah atau mendiskusikannya, mereka belajar dengan cara melakukannya (*learning by doing*).

5) Permainan Bisnis

Permainan bisnis (*business games*) adalah metode pelatihan yang metode pelatihan yang memungkinkan para peserta untuk mengambil peran-peran seperti presiden, *controller* atau *vice president* pemasaran dari dua oeganisasi bayangan atau lebih dan bersaing satu sama lain dengan memanipulasi faktor-faktor yang dipilih dalam suatu situasi bisnis tertentu. Para peserta mengambil keputusan-keputusan yang mempengaruhi tingkat harga, volume produksi dan tingkat persediaan.

6) In Basket Training

*In-basket training* adalah metode pelatihan di mana para peserta diminta menyusun prioritas dan kemudian menangani sejumlah dokumen bisnis, pesan *email*, memo, laporan, dan pesan telepon yang biasanya melewati meja seorang manajer. Pesan-pesan tersebut, disajikan tidak dalam urutan tertentu, meminta berbagai hal mulai dari tindakan mendesak sampai penanganan rutin.

7) *On the job Training*

*On the job training* adalah metode pelatihan informal yang memungkinkan seorang karyawan untuk mempelajari tugas-tugas pekerjaan dengan mengerjakan secara nyata. Kunci dari pelatihan ini adalah transfer pengetahuan dari karyawan yang sangat terampil dan berpengalaman kepada seorang karyawan baru, sembari memelihara produktivitas kedua karyawan tersebut.

8) Rotasi Pekerjaan

Rotasi pekerjaan (*job rotation*) atau sering disebut pelatihan silang adalah metode pelatihan di mana para karyawan berpindah dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya untuk memperluas pengalaman mereka. Tugas-tugas tingkat tinggi seringkali membutuhkan cakupan pengetahuan tersebut. Program-program pelatihan rotasional membantu para karyawan memahami beragam pekerjaan dan kesalingtergantungan di antara pekerjaan-pekerjaan tersebut, sehingga meningkatkan produktivitas. Rotasi pekerjaan sering digunakan oleh organisasi-organisasi untuk mendorong efektivitas kerja tim.

9) Magang

Program magang (*internship*) adalah metode rekrutmen yang biasanya melibatkan para mahasiswa perguruan tinggi yang membagi waktu mereka antara mengikuti kuliah dan bekerja untuk sebuah organisasi. Magang sebagai metode pelatihan memungkinkan para peserta mengintegrasikan teori yang dipelajari di kelas dengan praktik bisnis.

10) Pelatihan Pemula

Pelatihan pemula (*apprenticeship training*) adalah metode pelatihan yang mengkombinasikan instruksi di kelas dengan *on the job training*. Pelatihan ini umum dalam pekerjaan-pekerjaan yang banyak membutuhkan keterampilan. Karena sedang menjalani pelatihan, karyawan yang bersangkutan mendapatkan bayaran lebih sedikit dari karyawan yang menjadi instruktur. Program ini berlangsung antara dua hingga lima tahun, dengan lama rata-rata empat tahun.

#### 5. Mengadakan percobaan (*try out*)

Menurut John W. Hansen & Gerald G. Lovedahl (2004) "belajar dengan melakukan" (33) merupakan sarana belajar yang efektif, artinya seseorang akan belajar efektif bila ia melakukan. Melalui percobaan peserta pelatihan akan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang suatu konsep, sebab mereka melakukan dan melihat sendiri. Seperti diungkapkan Sheal (1989) bahwa seseorang belajar 90% dari apa yang dikatakan dan dilakukan. Untuk memunculkan percobaan yang demikian, instruktur dituntut mampu menciptakan atau mengonstruksi percobaan sendiri melalui kaji pustaka dari berbagai sumber, atau memunculkan ide praktikum berdasarkan kreativitas sendiri (92).

Langkah-langkah yang dapat dilakukan jika akan mencoba menciptakan percobaan sederhana yang nantinya dapat dilakukan bersama dengan peserta pelatihan adalah :

- 1) Pelajari secara mendalam materi pelatihan tersebut, lalu coba cari hubungan setiap konsep yang ada dengan fenomena yang ada dalam kehidupan sehari-hari.
  - 2) Setelah kita dapat menemukan suatu fenomena, cobalah berpikir bagaimana mengangkat fenomena tersebut menjadi suatu rancangan percobaan sederhana.
  - 3) Buatlah langkah-langkah pengujian / pembuktiannya.
  - 4) Ujicobalah sesuai dengan rancangan yang kita buat.
6. Mengimplementasikan dan mengevaluasi metode pelatihan

Menurut Gomes (2003) ”salah satu tahapan utama dalam pelatihan adalah evaluasi efektifitas program (*evaluating training program effectiveness*)” (hal.204).

Supaya efektif, pelatihan harus merupakan suatu solusi yang tepat bagi permasalahan organisasi, yakni bahwa pelatihan tersebut dimaksudkan untuk memperbaiki kekurangan keterampilan. Untuk meningkatkan usaha belajarnya, para pekerja harus menyadari perlunya memperoleh informasi baru atau mempelajari keterampilan baru, dan keinginan untuk belajar harus dipertahankan. Apa saja standar kinerja yang telah ditetapkan, sang pegawai tidak harus dikecewakan oleh pelatih yang menuntut terlalu banyak/sedikit.

Tujuan dari tahapan ini adalah untuk menguji apakah pelatihan tersebut efektif di dalam mencapai sasaran-sasarannya yang telah ditetapkan. Ini menghendaki identifikasi dan pengembangan kriteria tertentu.

a. Tipe-tipe efektifitas program pelatihan.

Program pelatihan bisa dievaluasi berdasarkan informasi yang bisa diperoleh pada lima tingkatan: 1. *reaction*, 2. *learning*, 3. *behaviors*, 4. *organizational result*, 5. *cost efectivity*. Pertanyaan-pertanyaan pada masing-masing kriteria tersebut, seperti diuraikan dibawah ini, memungkinkan penyaringan informasi yang bisa menjelaskan seberapa efektif program pelatihan yang dilaksanakan tersebut.

1. *Reactions*

Ukuran mengenai reaksi ini didesain untuk mengetahui opini dari para peserta mengenai program pelatihan. Usaha untuk mendapatkan opini para peserta tentang pelatihan ini, terutama didasarkan pada beberapa alasan utama, seperti: untuk mengetahui sejauh mana para peserta merasa puas dengan program untuk maksud diadakannya bebrapa revisi atas program pelatihan, untuk menjamin agar para peserta yang lain bersikap represif untuk mengikuti program pelatihan.

2. *Learning*

Informasi yang ingin diperoleh melalui jenis evaluasi ini adalah mengetahui seberapa jauh para peserta menguasai konsep-konsep, pengetahuan, keterampilan-keterampilan yang diberikan selama pelatihan.

### 3. *Behaviors*

Perilaku dari para peserta, sebelum dan sesudah pelatihan, dapat dibandingkan guna mengetahui tingkat pengaruh pelatihan terhadap perubahan performansi mereka. Langkah ini penting karena sasaran dari pelatihan adalah untuk mengubah perilaku atau performansi para peserta pelatihan setelah diadakan program pelatihan.

### 4. *Organizational result*

Tujuan dari pengumpulan informasi pada level ini adalah untuk menguji dampak pelatihan terhadap kelompok kerja atau organisasi secara keseluruhan.

### 5. *Cost effectivity*

Ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya biaya yang dihabiskan bagi program pelatihan, dan apakah besarnya biaya untuk pelatihan tersebut terhitung kecil atau besar dibandingkan biaya yang timbul dari permasalahan yang dialami oleh organisasi.

## b. Model-model penilaian efektifitas pelatihan.

Proses evaluasi itu sendiri bisa mendorong para pegawai untuk meningkatkan produktifitasnya. Untuk mengetahui dampak dari pelatihan itu secara keseluruhan terhadap hasil atau performansi seseorang atau suatu kelompok tertentu, umumnya terdapat dua pilihan model penilaian yaitu :

### 1. *Uncontrolled model.*

Model pertama ini biasanya tidak memakai kelompok pembanding dalam melakukan penilaian dampak pelatihan terhadap hasil dan/atau performansi kerjanya.

### 2. *Controlled model.*

Sedangkan model kedua adalah model yang dalam melakukan penilaian efektivitas program pelatihan menggunakan sistem membanding yaitu membandingkan hasil dari orang atau kelompok yang tidak mengikuti pelatihan.

#### 2.3.4. Penyebab kegagalan pelatihan

Menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, dalam bukunya *Total Quality Management* (2001), tidak selamanya suatu pelatihan yang dilakukan akan berhasil, bahkan banyak pelatihan yang gagal. Banyak factor yang menyebabkan kegagalan suatu pelatihan. Misalnya pengajaran yang tidak baik, materi kurikulum pelatihan yang tidak tepat, perencanaan yang jelek, dana yang tidak memadai dan kurangnya komitmen. ada 2 penyebab utama yang lebih serius dan seringkali terjadi, yaitu :

Pertama, kurangnya partisipasi manajemen dalam perencanaan. Setiap orang pada level operasional perlu dilibatkan dalam perencanaan pelatihan, dengan demikian manajemen dan level operasional bersama-sama merencanakan kebutuhan akan pelatihan.

Kedua, Jangkauan (*scope*) yang terlalu sempit. Pelatihan yang bertujuan memperbaiki kualitas harus dimulai dari aspek yang luas dan umum, baru ke aspek yang lebih spesifik. Seringkali organisasi langsung memberikan pelatihan mengenai aspek-aspek *Total Quality Management* tertentu sebelum para karyawannya memahami kerangka umumnya. (hal,228)

#### 2.3.5. Faktor penyebab perlunya pelatihan

Agar tetap survive dalam pasar modern, perusahaan harus dapat bersaing secara global. Menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2001) Ada 5 faktor penyebab diperlukannya pelatihan :

##### 1. Kualitas angkatan kerja yang ada

Angkatan kerja terdiri dari orang-orang yang berharap untuk memiliki pekerjaan. Pekerjaan-pekerjaan baru dipenuhi dari angkatan kerja tersebut.

Oleh karena itu kualitas angkatan kerja merupakan hal yang penting. Kualitas disini berarti kesiapsediaan dan potensi angkatan kerja yang ada.

## 2. Persaingan global

Perusahaan-perusahaan harus menyadari bahwa mereka menghadapi persaingan dalam pasar global yang ketat. Agar dapat memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang lebih baik dan lebih murah dari pada pesaingnya. Untuk itu diperlukan senjata yang ampuh untuk menghadapi persaingan agar tetap *survive* dan memiliki dominasi. Senjata tersebut adalah pendidikan dan pelatihan.

## 3. Perubahan yang cepat dan terus-menerus

Di dunia ini tidak ada satu hal pun yang tidak berubah, kecuali perubahan itu sendiri. Perubahan terjadi dengan cepat dan berlangsung terus menerus. Pengetahuan dan keterampilan yang masih baru hari ini mungkin besok pagi sudah menjadi usang. Dalam lingkungan seperti ini sangat penting memperbaharui kemampuan karyawan secara konstan. Organisasi yang tidak memahami perlunya pelatihan tidak mungkin dapat mengikuti perubahan tersebut.

## 4. Masalah-masalah alih teknologi

Alih teknologi adalah perpindahan atau transfer teknologi dari satu objek yang lain. Ada dua tahap dalam proses alih teknologi. Pertama adalah komersialisasi teknologi baru yang dikembangkan di laboratorium riset atau oleh penemu individual. Tahap ini merupakan Pengembangan bisnis dan tidak melibatkan pelatihan. Tahap kedua dari proses tersebut adalah difusi teknologi yang memerlukan pelatihan. Difusi teknologi adalah proses pemindahan teknologi yang baru dikomersialkan ke dunia kerja untuk meningkatkan produktivitas, kualitas dan daya saing.

Tahap kedua ini tidak akan berlangsung dengan baik bila para karyawan yang akan menggunakan teknologi itu belum dilatih untuk menggunakannya secara efisien dan efektif. Teknologi tanpa didukung oleh adanya karyawan yang memahami cara penggunaannya secara efektif, tidak akan dapat

memberikan kontribusi besar pada peningkatan produktivitas. Hambatan utama terhadap efektivitas proses alih teknologi adalah ketakutan akan perubahan dan ketidaktahuan akan teknologi baru tersebut. Hambatan tersebut dapat diatasi dengan pelatihan.

#### 5. Perubahan keadaan demografi

Perubahan keadaan demografi menyebabkan pelatihan menjadi semakin penting dewasa ini. Oleh karena kerjasama tim merupakan unsur pokok dari total quality manajemen, maka pelatihan dibutuhkan untuk melatih karyawan yang berbeda latar belakangnya agar dapat bekerja bersama secara harmonis. Untuk mengatasi perbedaan budaya, social, dan jenis kelamin dibutuhkan pelatihan, komitmen dan perhatian. (hal, 213-214)

#### 2.3.6 Proses pelatihan yang efektif

Menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2001), ketika akan melaksanakan pelatihan, setiap perusahaan dihadapkan pada pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

- Pelatihan macam apa yang kita butuhkan
- Siapa yang harus di latih
- Di mana tempat pelatihannya
- Bagaimana cara pemberian pelatihan tersebut
- Bagaimana cara mengetahui efektifitas pelatihan yang telah di lakukan

##### 2.3.6.1 Penentuan kebutuhan pelatihan

Perbaikan kualitas yang dilakukan terburu-buru sering menyebabkan diambilnya keputusan yang salah tentang jenis pelatihan yang akan di berikan. Berikut pendekatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan akan pelatihan :

1. Menentukan keterampilan karyawan yang di perlukan untuk mencapai strategi kualitas perusahaan
2. Melakukan penilaian kebutuhan secara periodik untuk mengidentifikasi topic-topik yang baru



3. Menggunakan proses identifikasi kebutuhan berkelanjutan yang meliputi evaluasi terhadap pelatihan yang telah diikuti dan saran dari unit bisnis maupun para manager akan diperlukannya pelatihan baru.
4. Melakukan *benchmark* terhadap perusahaan-perusahaan lain dalam industry yang sama untuk menentukan apa yang mereka lakukan dan dimana mereka melaksanakan program pelatihan

#### 2.3.6.2 Peserta pelatihan

Perusahaan yang ingin memperoleh manfaat dari *total quality management* harus memberikan pelatihan pada setiap orang di perusahaan tersebut. Management eksekutif terlebih dahulu harus diberi pengertian mengenai orientasi terhadap filosofi *total quality management* termasuk eksplorasi, manfaat implementasi, hambatan untuk mencapai kesuksesan dan penggunaan alat-alat.

Manager level menengah atau penyelia diberi pelatihan seperti manajemen eksekutif, tetapi perbedaannya adalah pada bahwa aspek perencanaan strategis lebih banyak ditekankan pada pelatihan bagi manajemen eksekutif. Untuk di level staf teknis atau profesional ditekankan pada keterampilan pemecahan masalah dengan menggunakan alat dan teknik kuantitatif seperti diagram, distribusi frekuensi, histogram, perencanaan sampling, konstruksi diagram pengendalian dan interpretasinya. Pelatihan juga diberikan pada individu-individu yang akan berperan sebagai pelatih atau fasilitator dalam in-house training mengenai *total quality management*.

#### 2.3.6.3 Tempat pelatihan

Pelatihan dapat dilakukan dengan *on-site* atau *off-site*. Terdapat keunggulan dan kelemahan apabila menggunakan *on-site* atau *off-site training* :

Keunggulan *on-site training* antara lain :

- Mengurangi biaya pelatihan
- Menghapus biaya transportasi
- Skedul pelatihan fleksibel
- Mengurangi gangguan terhadap operasi sehari-hari

Sedangkan keunggulan *off-site training* antara lain :

- Memberikan kesan kepada karyawan bahwa kualitas itu sungguh-sungguh penting, sehingga perusahaan berupaya untuk mengadakan pelatihan di luar perusahaan
- Gangguan lebih sedikit
- Lebih sedikit interupsi
- *Educational setting* yang ada lebih sesuai dengan ukuran dan komposisi kelas

#### 2.3.6.4 Materi dan isi pelatihan

Masalah yang kompleks timbul dalam pemilihan dan Pengembangan materi pelatihan. Tetapi pilihan yang diambil tergantung pada isi pelatihan, design instruksional, dan alat bantu pelatihan. Jaminan kesuksesan pelatihan *total quality management* tergantung pada strategi tertentu, yaitu :

##### 1. Penentuan tujuan pelatihan

Tujuan pelatihan seharusnya jelas, berorientasi pada kinerja dan dapat diukur secara kuantitatif, termasuk orientasi pada tindakan dan kesesuaian dengan tempat kerja.

##### 2. Menyediakan manual pelatihan untuk mencapai tujuan pelatihan

Manual yang banyak sesuai untuk konsep-konsep dan istilah-istilah yang sangat teknis untuk memberikan pesan bahwa perbaikan kualitas merupakan hal yang penting.

##### 3. Isi pelatihan kualitas harus terdiri dari komponen teknik dan perilaku

Hal ini terutama berlaku pada pelatihan untuk manajer dan penyelia. Komponen teknis tradisional dari pelatihan dan implementasi kualitas meliputi konsep, prinsip, dan teknis.

#### 2.3.6.5 Pemberian pelatihan

Ada 5 macam strategi untuk memaksimalkan sumber daya pelatihan :

##### 1. Membentuk kualitas dari awal. Lakukan dengan benar dari awal

2. Merancang dari yang kecil. Jangan mencoba untuk menyelenggarakan pelatihan bagi semua orang mengenai segala hal, buat kegiatan dan tujuan yang spesifik
3. Berpikir positif. Jangan menganggap bahwa pendekatan tradisional adalah yang terbaik. Penggunaan video, video interaktif atau *one-on-one peer training* mungkin lebih efektif untuk keadaan tertentu
4. Melihat-lihat dulu. Sebelum membeli jasa pelatihan, lakukan analisis menyeluruh terhadap tujuan pekerjaan yang spesifik
5. *Preview dan customize*. Jangan pernah membeli produk pelatihan (video, manual dan sebagainya) tanpa meninjau terlebih dahulu.

#### 2.3.6.6 Evaluasi pelatihan

Evaluasi pelatihan dimulai dari pernyataan tujuan yang jelas. Tujuan yang luas tidak akan membingungkan bila dibuatkan sasaran pelatihan yang lebih spesifik. Tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan serta meningkatkan kualitas dan produktivitas organisasi secara keseluruhan sehingga organisasi menjadi lebih kompetitif. Untuk mengetahui apakah pelatihan telah meningkatkan kinerja. Berikut 3 hal penting yang perlu di ketahui :

1. Pelatihan yang sahih atau valid adalah pelatihan yang konsisten dengan tujuan pelatihan. mengevaluasi validitas pelatihan dilakukan dengan 2 tahap, yaitu ; membandingkan dokumentasi tertulis mengenai pelatihan seperti outline kursus, rencana pelajaran dan kurikulum. Kedua adalah menentukan apakah pelatihan yang diberikan benar-benar konsisten dengan dokumentasi tersebut.
2. Jika pelatihan tersebut valid dan karyawan telah mempelajarinya, pelatihan tersebut seharusnya menghasilkan perbedaan dalam kinerja mereka. Kinerja seharusnya meningkat, artinya kualitas dan produktivitasnya juga meningkat. Manajer dapat membandingkan sebelum dan sesudah pelatihan untuk melihat apakah pelatihan tersebut telah meningkatkan kinerja.

3. Evaluasi dengan kertas dan pensil saja bukan merupakan bentuk evaluasi yang memadai. Evaluasi tersebut lebih mengukur charisma instruktur dari pada keterampilan, prinsip dan aplikasi yang dimiliki oleh peserta pelatihan. (hal, 215-224)



## BAB 3

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1. Profil Lembaga

##### 3.1.1 Profil Perusahaan PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel)

Telkomsel merupakan operator telekomunikasi selular terdepan di Indonesia yang menyediakan beragam layanan dengan berbasis teknologi jaringan *GSM Dual Band (900 & 1800)*, *GPRS*, *Wi – Fi*, *EDGE*, *3G*, *HSDPA* dan *HSPA* di seluruh Indonesia. Untuk jaringan internasional, Telkomsel telah berkolaborasi dengan 362 *roaming partners* di 196 negara.

Dengan cakupan jaringan terbesar di Indonesia, mencapai lebih dari 95% total populasi wilayah Indonesia, jaringan Telkomsel telah menjangkau hingga seluruh provinsi, kabupaten, dan hampir seluruh wilayah kecamatan di Indonesia. Sebagai pemimpin pasar layanan *broadband*, Telkomsel menjadi yang pertama kali meluncurkan “*Next Generation Flash HSPA+*”, yang mana telah diimplementasikan di 24 kota di seluruh Indonesia pada akhir tahun 2010.

Telkomsel menyediakan layanan *voice* dan *SMS* sebagai layanan dasar selular, sebagaimana juga beragam layanan nilai tambah lainnya seperti nada sambung pribadi, *mobile banking*, *mobile wallet (T-Cash)*, *cash remittance (T-Remittance)*, *internet broadband (TELKOMSELFlash)*, layanan *BlackBerry* dan lain sebagainya. Guna melayani kebutuhan segmen pelanggan yang berbeda-beda, Telkomsel menawarkan kepada para pelanggannya pilihan antara dua layanan pra bayar yakni *simPATI* dan *Kartu As*, atau menggunakan layanan pasca bayar melalui produk *kartuHALO*.

Selama 16 tahun beroperasi sejak peluncuran pertama kali layanan pasca bayar secara komersial pada tanggal 26 Mei 1995, Telkomsel terus mempertahankan keunggulan *market share* dan menjadi yang terdepan dalam layanan *mobile lifestyle*. Sampai dengan akhir Desember 2011, jumlah pelanggan Telkomsel mencapai 100 juta lebih, mewakili jumlah *market share* yang mencapai 47% pasar layanan selular di Indonesia.

Telkomsel merupakan operator selular terkemuka di Indonesia yang dimiliki PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) dengan kepemilikan sahamnya sebesar 65% dan *Singapore Telecommunications (SingTel)* sebesar 35%. Hingga des 2011, Telkomsel dipercaya melayani 100 juta lebih pelanggan, menjadikan Telkomsel sebagai pemimpin pasar di industri telekomunikasi selular dengan pangsa pasar sekitar 50 persen.

Sebagai operator selular yang memiliki visi “*Best and Leading Mobile Lifestyle and Solutions Provider in the Region*”, Telkomsel menyediakan ragam pilihan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan melalui produk paskabayar kartuHALO maupun prabayar simPATI, Kartu As dan *Freedom*.

Komitmen kuat Telkomsel dalam menghadirkan layanan *mobile lifestyle* yang semakin berkualitas sangat jelas terlihat dengan secara konsisten mengimplementasikan *roadmap* teknologi selular terkini, yakni 3G, HSDPA, HSPA, HSPA+, serta *Long Term Evolution*. Tahun ini Telkomsel mengembangkan jaringan *mobile broadband* dengan mencanangkan 40 kota besar sebagai *broadband city*.

Sebagai pemimpin di industri telekomunikasi selular, Telkomsel telah menggelar 34.000 *Base Transceiver Station* termasuk lebih dari 6.000 *Node B* yang menjangkau 95 persen wilayah populasi Indonesia. Seiring diselesaikannya program *Universal Service Obligation* yang diamanahkan pemerintah untuk menggelar jaringan di 25.000 desa, maka layanan Telkomsel menjangkau hampir 100 persen wilayah populasi Indonesia.

Bahkan kenyamanan berkomunikasi pelanggan Telkomsel yang sedang berada di luar negeri tetap terjamin berkat dukungan 403 mitra operator international roaming dan 300 mitra operator data roaming di lebih dari 200 negara di seluruh belahan dunia.

### **3.2 Visi dan Misi Perusahaan**

*Visi*

*Best and Leading Mobile Lifestyle and Solutions Provider in the Region.*

## Misi

*Deliver mobile lifestyle services & solution in excellent way that exceed customer expectation, create value for all stakeholders, and the economic development of the nation.*

### 3.3 Budaya perusahaan

#### *Customer Intimacy*

Agar dapat memberikan kepuasan pelanggan, karyawan Telkomsel harus peduli, hormat serta memahami kebutuhan pelanggan / stakeholders secara maksimal

#### *Professionalism*

Agar dapat memahami solusi terlengkap dan terintegrasi, karyawan Telkomsel harus memiliki tanggung jawab dan kompetensi yang maksimal

#### *Teamwork*

Agar dapat memberikan solusi terbaik dan nilai tambah maksimal untuk semua stakeholders. Karyawan Telkomsel harus berupaya untuk menghasilkan sinergi, transparansi demi efektivitas dengan pihak internal maupun eksternal

#### *Integrity*

Agar dapat menjaga kepercayaan seluruh stakeholders, karyawan Telkomsel harus bersikap konsisten dalam berpikir dan bertindak sesuai dengan kebijakan perusahaan dan norma-norma positif yang ada di masyarakat.

### 3.4 Profil Lembaga CSR

#### 3.4.1 Divisi *Corporate Social Responsibility (CSR)*

Divisi *Corporate Social Responsibility* Telkomsel terbentuk sejak tahun 2010 berdasarkan Keputusan Direksi Nomor: 028/CS.01/PD-00/IV/2010 tentang pedoman Pengelolaan *Corporate Social Responsibility*.

Namun demikian jauh sebelum divisi ini terbentuk, Telkomsel sangat aktif dalam melakukan kegiatan sosial sebagai bentuk tanggungjawabnya terhadap

kemajuan bangsa. Sebelum Divisi CSR ini terbentuk, kegiatan social Telkomsel terintegrasi dalam kegiatan yang dilakukan oleh divisi *Corporate Communication*.

Pelaksanaan program CSR ini memiliki visi menjadikan perseroan sebagai perusahaan telekomunikasi yang peduli terhadap social dan lingkungannya dalam rangka berpartisipasi atau membantu tercapainya peningkatan kualitas hidup masyarakat Indonesia yang lebih baik.

Keberadaan CSR (*Corporate Social Responsibility*) sebagai elemen penggerak pertumbuhan usaha berkelanjutan menjadi kegiatan penting bagi TELKOMSEL. Mengingat di dunia bisnis modern sekarang ini, makna berkelanjutan sendiri berarti melibatkan tiga aspek kinerja, yaitu kinerja finansial, sosial, dan lingkungan, atau apa yang disebut oleh triple bottom line. Oleh karena itu, melalui CSR-lah, Telkomsel sejak awal menaruh komitmen untuk mencapai kinerja terbaik di semua aspek dengan terus bertumbuh selaras dengan harapan dan tuntutan dari para pelanggan, pegawai, masyarakat dan lingkungan hidup.

Terlebih, perjalanan waktu selama 16 tahun memimpin pasar operator jasa telekomunikasi selular di Indonesia, semakin menumbuhkan kesadaran Telkomsel akan tanggung jawab yang besar dalam memajukan Negeri ini. Kesadaran tersebut tumbuh seiring kegiatan bisnis utama Telkomsel yang berbasis *ICT (information, communication dan technology)* telekomunikasi seluler, tumbuh dan berkembang berkat kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat Indonesia.

### **3.5 Landasan aturan**

#### **3.5.1 UU No.40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas Pasal 74**

- (1) Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan.
- (2) Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan kewajiban Perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya Perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajiban.



- (3) Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan diatur dengan peraturan pemerintah.
- 3.5.2 Undang-undang No 32 tahun 2009, tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Pasal 3 tentang Tujuan Perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup bertujuan, Butir :

- i. mewujudkan pembangunan berkelanjutan; dan
- j. mengantisipasi isu lingkungan global.

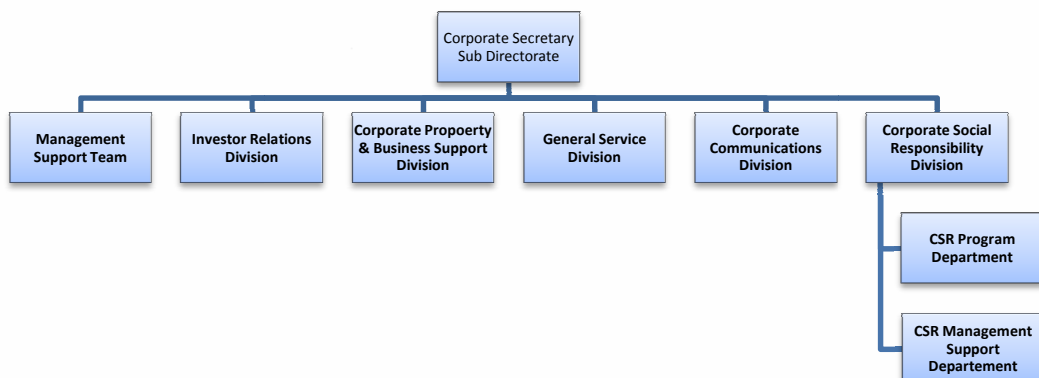
3.5.3 Undang Undang No.19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta Peraturan Menteri BUMN No. Per-05/MBU/2007 yang menyatakan maksud dan tujuan pendirian BUMN tidak hanya mengejar keuntungan melainkan turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat.

### 3.6 Struktur Organisasi

#### 3.6.1 Struktur Organisasi *Corporate Social Responsibility*

PT. Telekomunikasi Selular

Struktur organisasi  
*Corporate Social Responsibility* Telkomsel



Struktur organisasi Corporate Social Responsibility (CSR) Telkomsel, berada di bawah *Sub Direktorat Corporate Secretary*, dimana CSR merupakan sebuah Divisi yang strukturalnya di pimpin oleh General Manager (GM) dan membawahi dua Departemen yaitu *CSR Program Departement* dan *CSR Management Support Departement*, dan masing-masing Departemen di pimpin oleh *Manager*.

### 3.6.2 Pembagian tugas dan tanggung jawab

Tugas dan tanggung jawan Divisi *Corporate Social Responsibility* dan masing-masing Departement, secara garis besar sebagai berikut :

Tugas dan tanggung jawab *CSR Program Departement* :

- 1) Menata-usahkan pelaksanaan program CSR perusahaan dan aktivitas pendukungnya sesuai dengan kebijakan yang di tetapkan melalui Divisi *Corporate Social Responsibility*.
- 2) Berperan aktif dalam peningkatan program CSR yang berkualitas dan memberikan kontribusi secara maksimal sesuai tanggung jawabnya.
- 3) Melakukan pelaksanaan dan pengelolaan *direct CSR* program yang merupakan program utama perusahaan khususnya program perusahaan dalam bidang *ICT* baik yang dilaksanakan langsung oleh perusahaan maupun yang harus dikelola pelaksanaanya dengan pola sinergi dengan induk perusahaan.
- 4) Melakukan pelaksanaan program CSR yang diinisiasi induk perusahaan yang termasuk dalam kategori *sinergy CSR* program sesuai dengan kesepakatan peran dan tanggung jawab serta membuat laporan secara berkala atas pelaksanaan programnya.
- 5) Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait, pelaksanaan dan pemantauan yang ketat yang berhubungan dengan program disaster handling bila terjadi bencana alam yang berdampak luas serta membuat laporan atas perkembangan keadaan bencana dan tindakan-tindakan yang perlu ditata-usahkan dengan pihak terkait lainnya.

- 6) Mempersiapkan dan melaksanakan program kemitraan khususnya penanganan bencana alam serta melakukan proses monitoring, pemberdayaan dan pengembangan komunitasnya untuk tujuan kegiatan unit kerja lainnya serta dukungan terhadap sasaran-sasaran strategis perusahaan.
- 7) Menata-usahkan dengan baik hubungan dan kerjasama dengan lembaga-lembaga baik pemerintah maupun non pemerintah yang relevan dan berkaitan erat dengan pelaksanaan program *CSR* perusahaan khususnya terkait *direct CSR* dan *disaster handling program*.
- 8) Melakukan proses integrasi pelaksanaan program mulai dari proses persiapan, survey lapangan, analisa daerah operasi, hingga persetujuan atas skala program kerjanya.

Tugas dan tanggung jawab *CSR Management Support Dept* :

- 1) Menata-usahkan dengan baik seluruh rangkaian kegiatan seremonial bidang *CSR* mulai dari perencanaan, konten acara, peserta hingga pelaksanaan acara dan mengkoordinasikannya dengan fungsi terkait lainnya dalam waktu yang cukup baik.
- 2) Menata-usahkan pelaksanaan program *CSR* perusahaan dan aktivitas-aktivitas pendukungnya sesuai dengan kebijakan program *CSR* yang telah ditetapkan perusahaan melalui divisi *CSR* dan *management support* yang utamanya berkaitan dengan kegiatan-kegiatan : *participation CSR program*, *bundled program*, *SMS 5000 donation*, *public release support*, *sustainability CSR report*, *ceremonial handling activity*, *CSR division budget control & procurement support* serta *inter-related business unit communication & activity handling*.
- 3) Berperan aktif dalam meningkatkan program *CSR* yang berkualitas dan memberikan kontribusi pemikiran yang maksimal dalam rangka penetapan *blueprint* program *CSR* perusahaan sesuai dengan peran dan tanggung jawab.
- 4) Melakukan pelaksanaan dan pengelolaan *participation CSR* program yang merupakan program dukungan yang selektif terhadap lingkungan dan

kegiatan komunitas masyarakat luas yang diutamakan sesuai dengan kompetisi dan sasaran strategis perusahaan khususnya program perusahaan dalam bidang *ICT* baik yang dilaksanakan langsung maupun tidak langsung oleh perusahaan.

- 5) Melakukan proses dukungan terhadap pelaksanaan *program bundled CSR* yang diinisiasi oleh direktorat lainnya sejalan pemeliharaan aktivitas utamanya dimana pelaksanaan dukungan sesuai dengan kesepakatan peran dan tanggung jawab serta membuat laporan secara berkala atas pelaksanaan programnya.
- 6) Membuat SPO program SMS donasi dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait, pelaksanaan dan pemantauan yang ketat yang berhubungan dengan program pengelolaan SMS donasi 5000 atau program SMS donasi lainnya. Penyaluran SMS donasi diarahkan ke lembaga yang kredibel seperti PMI dan lainnya. SMS donasi hanya dilakukan berkaitan dengan terjadinya bencana alam nasional. Membuat laporan atas status SMS donasi ini dan membuat laporannya secara berkala sesuai kebutuhan.
- 7) Menata usahakan system pelaporan berbagi jenis program CSR perusahaan dalam bentuk sustainability report secara umum untuk menjadi materi informasi yang penting bagi dukungan kegiatan strategic PR (*public relation*) perusahaan.
- 8) Melakukan penetapan program kerja utama dan usulan, penetapan serta pengelolaan budget berkaitan dengan program CSR yang menjadi tanggung jawabnya divisi.

### **3.7. Sumber Pendanaan**

Dalam Undang-Undang No.40 Tahun 2007 yang menjadi landasan perusahaan dalam menjalankan kewajiban sosial tidak diatur secara terperinci mengenai tata laksana *CSR* termasuk sumber pendanaan.

Di kalangan BUMN kegiatan *CSR* ini dikenal dengan istilah Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). PKBL ini dilaksanakan dengan dasar UU. No.19 tahun 2003 tentang BUMN serta Peraturan Menteri BUMN No. Per-

05/MBU/2007 yang menyatakan bahwa Jumlah penyisihan laba untuk pendanaan program maksimal sebesar 2% (dua persen) dari laba bersih untuk Program Kemitraan dan maksimal 2% (dua persen) dari laba bersih untuk Program Bina Lingkungan.

PT Telekomunikasi Selular merupakan perusahaan swasta yang sebagian besar sahamnya dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) yang menyanggah status sebagai BUMN. Oleh karena itu dalam melaksanakan kegiatan CSR ini Telkomsel sedikit banyak mengadopsi aturan yang berlaku pada BUMN seperti yang tertuang dalam UU. No.19 tahun 2003 tentang BUMN serta Peraturan Menteri BUMN No. Per-05/MBU/2007. Untuk mendanai kegiatan CSR ini Telkomsel mengalokasikan dananya dari *Net Profit* perusahaan.

### **3.8. Program utama CSR**

Bagi Telkomsel, upaya mencapai kinerja terbaik di semua lini bisnis sepatutnya dapat memberikan dampak luas. Tidak hanya terbatas kepada pemilik modal, tetapi juga bagi karyawan, masyarakat bahkan lingkungan di sekitar wilayah operasional perusahaan. Tentunya dalam implementasi sesuai nilai kepatutan yang ada dengan tujuan meningkatkan kualitas serta mengantarkan kemandirian hidup masyarakat hingga bangsa.

Sejatinya tanggung jawab tadi sudah menjadi bagian dari semangat sejak membangun dan menumbuhkembangkan Telkomsel pada 26 Mei 1995. Dasar itulah yang mendorong untuk mewujudkan komitmen menjadi sebuah program sarat inovasi dan nilai manfaat.

Guna mewujudkan program tersebut, Telkomsel kemudian menaruh fokus kegiatan CSR yang diadopsi berdasarkan klausul ISO 26000, sebuah pedoman tata kelola CSR Internasional dan dipayungi oleh kompetensi bidang usaha Telkomsel yang menjadi pondasi pelaksanaan program CSR, diantaranya, lokasi pasar (*marketplace*), komunitas (*community*), lokasi kerja (*workplace*) dan lingkungan (*environment*).

Melalui pondasi di atas, CSR Telkomsel meletakkan pengelolaan kegiatannya berdasarkan kebijakan umum yang tertuang dalam lima program utama, yaitu :

Sebagai bagian yang menyatu dengan lingkup kegiatan Perusahaan. Program utama *CSR TELKOMSEL* menyelaraskan dengan kompetensi bidang usaha Perusahaan yakni *IC*.

Melalui program *ICT* kemudian dikembangkan menjadi sejumlah turunan kegiatan utama. Dimulai dari pendidikan yang kita ketahui merupakan simpul utama dalam kehidupan manusia. Lewat pendidikan pula sebuah peradaban bisa dibangun oleh umat manusia.

Pendidikan yang berusaha disentuh mulai tingkatan komunitas, sekolah hingga universitas atau perguruan tinggi. Formula antara program *ICT*, perkembangan kurikulum pendidikan dan perangkat pendukung dari pendidikan itu sendiri ditujukan kepada lembaga pendidikan maupun masyarakat yang masih memiliki kekurangan baik moril maupun materil.

Selanjutnya keterampilan, merujuk pada daerah atau wilayah yang termasuk dalam program *USO* (universal service obligation). Telkomsel hadir tidak hanya membuka daerah tersebut dari isolasi telekomunikasi selular. Tetapi juga melengkapinya dengan sejumlah rangkaian kegiatan *CSR TELKOMSEL* berupa aksi sosial maupun pemberian materi keterampilan berbasis *ICT*.

Tidak hanya meningkatkan keterampilan masyarakat, *CSR TELKOMSEL* pun berupaya membangun kesadaran hidup sehat. Program ini dilakukan dengan dilaksanakan pendekatan kepada komunitas lingkungan masyarakat. Sehingga peran aktif masyarakat menjadi kunci sukseksi kegiatan ini.

Dalam program utama ini beberapa kegiatan *CSR* yang dilakukan oleh Telkomsel diantaranya *ICT Guru, Desa Berdering* (memberikan akses telekomunikasi pada desa-desa terpencil yang jauh dari jangkauan telekomunikasi) dan *ICT Sekolah*.

a. Program menyatu dengan aktivitas perusahaan

Keberadaan program utama di atas tidak hanya dilakukan dan mutlak berlaku pada tingkatan pusat. Fokus kegiatan *CSR TELKOMSEL* tersebut juga dapat bersinergi dengan program area *TELKOMSEL*. Misalnya saja berkolaborasi dengan bidang *Marketing & Sales*. Program utama *CSR TELKOMSEL* yang

dapat diselenggarakan bisa merambah agenda school community, mobile campus, untukmu guruku, jelajah desa dan tebar hikmah ramadhan.

Lebih luas lagi, pondasi kegiatan CSR TELKOMSEL tadi juga mampu disandingkan bersama ragam kegiatan divisi lain di TELKOMSEL. Baik *network operation* yang memang memiliki resistensi cukup tinggi dengan masyarakat disekitar menara BTS (*base transceiver station*). Lingkup perusahaan sendiri seperti, safari ramadhan, safari natal, student visit maupun company visit. Dalam safari Ramadhan misalnya, Telkomsel diantaranya memberikan bantuan kepada lembaga pemasyarakatan anak yang ada di Palembang berupa perangkat keterampilan seperti alat music dan peralatan perbengkelan.

Program CSR ini bahkan ada juga yang dimiliki *Human Resources Management* misalkan *COOP Program*, *sharing session* dan *employee volunteerism program*. Dalam *COOP Program* ini perusahaan menerima mahasiswa tingkat akhir untuk melakukan kuliah kerja nyata yang diperlakukan layaknya karyawan dengan menerima imbalan kerja.

b. Program donasi atau charity

Pada tahap ini, CSR TELKOMSEL juga melakukan kegiatan donasi dan amal berdasarkan skala kuantitas maupun kualitas. Terpenting yaitu bentuk donasi maupun amal yang disesuaikan dengan lingkup kegiatan utama CSR TELKOMSEL.

Setidaknya terdapat empat tahapan dalam proses seleksi sebuah program donasi atau pun charity. Pertama, program yang dilakukan memiliki dampak luas terhadap komunitas maupun masyarakat. Kedua, memiliki sifat rutin dan berkelanjutan dari sebuah komunitas. Ketiga, program tersebut memiliki tolok ukur yang teruji. Keempat, tercipta dari pengalaman yang telah melewati rentang waktu cukup lama.

Donasi yang telah dilakukan Telkomsel sebagai program CSR-nya diantaranya berupa rehabilitasi museum telekomunikasi di Taman Mini Indonesia Indah, rehabilitasi mesjid-mesjid bersejarah yang ada di Indonesia, dan masih banyak lagi.

c. Penanggulangan bencana local atau nasional

Satu lagi yang menjadi perhatian utama dalam pilar program CSR TELKOMSEL yaitu penanganan bencana alam. Secara geografis, Indonesia baik sebagai negara kepulauan maupun kelautan sendiri terletak pada posisi rawan bencana alam. Karena berdiri di atas pertemuan lempeng-lempeng tektonik. Akibatnya negeri ini berada di atas jalur gempa.

Belum lagi dikelilingi sekitar 140 gunung berstatus aktif. Termasuk iklim tropis yang menyebabkan banyak kondisi tanah tidak stabil. Sehingga wajar jika memasuki musim penghujan, sejumlah musibah longsor kerap melanda wilayah perbukitan dengan kontur tanah labil.

Sebagai penyedia jaringan telekomunikasi selular dengan jumlah pelanggan lebih dari 100 juta pelanggan. Tentunya perangkat TELKOMSEL tersebar hampir diseluruh wilayah Indonesia dari Sabang sampai Merauke. Tidak hanya berdiri megah ditengah kota besar. Namun juga menjangkau hingga pelosok dusun di setiap provinsi Tanah Air.

Sehingga simpul komunikasi begitu erat menghubungkan daerah tadi. Kondisi tersebut sudah sepatutnya dijaga terlebih ketika bencana alam datang. Hanya dengan komunikasi, wilayah yang terisolir akibat musibah alam bisa cepat tersentuh bantuan.

Terkait bencana alam ini beberapa aktivitas CSR Telkomsel yang dilakukan adalah memulihkan akses telekomunikasi akibat bencana alam yang terjadi seperti gempa Padang, letusan Gunung Merapi, banjir Wasior maupun Tsunami di Mentawai.

c. Program keterlibatan karyawan

Ruang lingkup program ini meliputi keterlibatan karyawan dalam pelaksanaan CSR Perseroan baik di kantor pusat maupun di area dan terbatas cakupan kegiatannya sesuai dengan wilayah kerjanya, kecuali ditetapkan lain sesuai persetujuan Direktur terkait. Ruang lingkup program secara lengkap ditetapkan tersendiri dalam suatu Keputusan Direksi.

Salah satu kegiatan yang terdapat dalam program ini adalah “Peluk Asa”. Para karyawan yang secara sukarela turut serta dalam aksi sosial yang dilakukan



oleh Telkomsel. Kegiatan yang pernah dilakukan dalam program Peluk Asa ini seperti perang melawan demam berdarah dengan melakukan edukasi (comprehensive health education) ke masyarakat dalam memerangi demam berdarah.

Pemaparan empat pondasi tersebut lokasi pasar (*marketplace*), komunitas (*community*), lokasi kerja (*workplace*) dan lingkungan (*environment*) menjadi pedoman CSR TELKOMSEL dalam mewujudkan pertanggung jawaban perusahaan bagi stakeholder setia TELKOMSEL. Lebih dari itu, CSR TELKOMSEL merupakan bagian dari sebuah pola aktivitas berbisnis di era modern saat ini.



## BAB 4

### TEMUAN LAPANGAN

#### 4.1. Latar belakang kegiatan *ICT Education Program*

Dari hasil temuan lapangan yang telah dilakukan, maka seluruh informasi yang diperoleh dari informan, baik dari internal perusahaan, Mitra pelaksana dan guru peserta pelatihan, yang berhubungan dengan permasalahan Penelitian, selanjutnya dikelompokkan dalam tahapan-tahapan berikut:

##### 4.1.1. Tujuan Telkomsel memilih *ICT Education Program*

Pendidikan menjadi pilar kegiatan *CSR* Telkomsel. Artinya, sudah menjadi fokus Telkomsel untuk ikut terlibat langsung dalam kemajuan pendidikan di Tanah Air terutama dengan memanfaatkan kemampuan Telkomsel di bidang teknologi telekomunikasi selular. Kepedulian Telkomsel untuk mendorong dan memajukan dunia pendidikan sangat tinggi, ini merupakan salah satu komitmen perusahaan berperan serta demi kemajuan bangsa melalui pelatihan *ICT*.

Berikut pandangan internal perusahaan tentang tujuan dan latar belakang, sbb :

Tujuannya jelas yaitu untuk mendorong pemanfaatan perangkat *ICT* kedalam kegiatan pendidikan. Sehingga komunitas pendidikan di negeri ini mampu beradaptasi dengan kemajuan perangkat *ICT* terkini dan pada akhirnya berdampak positif bagi proses ajar mengajar yang menyenangkan dan akhirnya menghasilkan individu terbaik dari sisi akademik maupun kemampuan beradaptasi dengan perangkat *ICT* (TBH, Mei 2012)

Bahwa Telkomsel sebagai operator terbesar mempunyai tanggung jawab kepada para stakeholdernya, sebagai bentuk tanggung jawab tsb, maka Telkomsel mengkonsepkan dan mengembangkan berbagai macam program dalam bidang pendidikan yang disesuaikan dengan dinamika dan perkembangan technology terkini, bahwa ruang lingkup pendidikan yang dikembangkan dan diimplementasikan selalu disesuaikan dengan kebutuhan, khususnya para penerima manfaat.

Tujuan dari program *ICT education* dilaksanakan agar para guru dan murid dapat menyesuaikan perkembangan *technology* terkini dalam ruang lingkup pendidikan, bahwa metodologi pendidikan lambat laun akan berubah berbasis *technology*, dalam bentuk *digital education* (BS, Mei 2012).

Dua pendapat diatas, dapat di simpulkan tentang tujuan *ICT education program*, sebagai berikut :

- 1) *ICT education program* untuk mendorong pemanfaatan perangkat *ICT* kedalam kegiatan dan komunitas pendidikan di indonesia, yang berdampak positif dalam proses belajar mengajar.
- 2) Diharapkan program *ICT* ini dapat menghasilkan individu terbaik dari sisi akademik maupun kemampuan beradaptasi dengan perangkat *ICT*
- 3) *ICT education program* dilaksanakan agar para guru dan murid dapat menyesuaikan perkembangan *technology* terkini dalam ruang lingkup pendidikan.

#### 4.1.2. Alasan memilih *ICT Education Program*

Telkomsel sebagai operator terbesar memiliki kesadaran dan kepedulian yang tinggi terhadap kemajuan pendidikan, berperan aktif dan konkret dalam mendorong setiap kebijakan Pemerintah. Salah satunya yaitu memajukan pendidikan melalui pemanfaatan *ICT* seperti UU Nomor 14/2005 tentang Guru dan Dosen untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan penyelenggaraan kegiatan pengembangan yang mendidik.

Kompetensi Telkomsel di sektor *ICT* teknologi telekomunikasi selular patut dirasakan dan bermanfaat bagi stakeholders sehingga berdampak positif bagi keduanya. Bahwa pendidikan merupakan salah satu komunitas besar yang juga memberikan kontribusi cukup besar terhadap Telkomsel, sehingga harus tumbuh berkembang secara selaras (TBH, Mei 2012).

*ICT education program* dipilih dengan dasar : mengimplementasikan UUD 45 pasal 31 dalam bentuk kongkrit berbasis *technology digital*. *Core business* Telkomsel adalah bidang jasa telekomunikasi yang syarat *technology* terkini.

Dunia pendidikan akan terus mengikuti dunia *technology* sehingga antara kedua bidang tersebut saling terkait (BS, Mei 2012).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, maka perlu kiranya untuk di manfaatkan terutama untuk menunjang kemajuan pendidikan, hal ini memudahkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari mana saja, kapan saja, dan dari siapa saja.

Dalam dunia pendidikan, perkembangan TIK mulai dirasa mempunyai dampak yang positif dan perubahan yang cukup bila dibandingkan dengan era sebelumnya, sekarang ini jarak dan waktu bukan lagi menjadi masalah yang berarti untuk mendapatkan berbagai informasi terkini dengan kehadiran teknologi yang semakin canggih. Ketersediaan infrastruktur yang masih terbatas sangat terasa di daerah, penyebabnya adalah penyebaran TIK yang belum merata di Indonesia, sekarang ini hanya di kota-kota besar saja yang dengan mudah menikmati dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

#### 4.1.3. Target yang di harapkan dari *program ICT*

Mengingat masih di temukannya para pengajar yang belum menguasai dan bahkan belum mengenal teknologi informasi dan komunikasi, melihat kondisi seperti ini maka peran perusahaan untuk mengambil langkah-langkah dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap teknologi sangat penting, melauai pelatihan *ICT* yang dilaksanakan mendapat sambutan baik dan peserta dengan serius mengikuti seluruh rangkaian kegiatan pelatihan. walaupun dalam waktu singkat, para peserta telah menunjukkan kemampuannya dalam memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi, target ini tentu menjadi hal yang positif terutama bagi para peserta pelatihan.

Berikut penuturan tentang target yang diharapkan dari program *ICT* ini :

Memberikan stimulus positif bagi pengajar, karena guru merupakan rolemodel pendidikan, kunci perubahan bagi generasi muda bangsa. Meningkatkan kualitas kompetensi guru bidang *ICT* tentu bisa membuka cakrawala murid terhadap manfaat besar *ICT* dalam kehidupan. (TBH, Mei 2012)

Mencerdaskan kehidupan bangsa, dengan mendidik guru, sebagai tulang punggung dan implementator dunia pendidikan. (BS, Mei 2012)

Pelatihan *ICT* bagi guru ini diharapkan kepada para guru peserta pelatihan dapat menggunakan dan mengoperasikan teknologi secara efektif untuk meningkatkan proses belajar mengajar di dunia digital, untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

#### 4.1.4. Pemilihan mitra sebagai pelaksana kegiatan *ICT*

Pada saat program ini di siapkan dan di susun, Telkomsel telah menyiapkan beberapa persyaratan administrasi, dokumen pendukung dll termasuk proses memilih mitra kerja yang akan melaksanakan pelatihan *ICT* . Seluruh proses ini dilaksanakan secara transparan dan tetap mengikuti aturan yang ada di perusahaan, seperti yang dikemukakan oleh CSR Division berikut :

Seluruh pemilihan mitra disesuaikan dengan peraturan perusahaan, sebagai pelaksanaan azaz transparansi, kompetensi, akuntabilitas serta keadilan, mitra tentu saja dipilih berdasarkan kompetensi di bidang *ICT* , paham dan memiliki jaringan luas di komunitas pendidikan Indonesia (TBH, Mei 2012).

Lebih jauh di jelaskan bahwa, pemilihan mitra akan di seleksi melalui proses tender, dan harus memiliki kemampuan dan pengalaman serta jaringan yang luas terutama yang berhubungan dengan dunia *ICT* . Berikut penuturannya :

Mitra dipilih berdasarkan pengalaman, *networking* dan tingkat profesionalitas dan di pilih melalui proses tender (BS, Mei 2012).

Untuk kelancaran dan mengetahui latar belakang dan profil perusahaan, sebelumnya mitra di persilahkan untuk mengajukan proposal yang menjelaskan secara rinci tentang detail program pelatihan, setelah proposal di terima oleh Telkomsel, tahap berikutnya akan di panggil untuk mempresentasikan proposal yang di ajukkan. Berikut penuturan mitra :

Sebelumnya kami mengajukan proposal ke Telkomsel, proposal ini menjelaskan secara rinci tentang program pelatihan. Berikutnya di panggil

secara resmi untuk presentasi tentang proposal program pelatihan, yang di ikuti juga oleh mitra yang lain dalam waktu yang berbeda (AH, Mei 2012).

Proses pemilihan mitra kerja di laksanakan beberapa tahap dan hasil presentasi dari masing-masing mitra kemudian di nilai oleh tim penilai internal perusahaan untuk menentukan mitra mana yang akan menjadi pelaksana program pelatihan *ICT*. Setelah proses penilaian, maka pada hari berikutnya di beritahukan bahwa PT. Sistem Piranti Destinasi (PT. SPD) di nyatakan sebagai mitra yang akan melaksanakan kegiatan pelatihan *ICT* Guru.

#### **4.2. Pelaksanaan Program pelatihan *ICT* Guru**

Agar pelaksanaan kegiatan pelatihan *ICT* berjalan dengan baik dan lancar, maka perlu kiranya memperhatikan hal-hal berikut :

##### **4.2.1 Penentuan tujuan dan sasaran pelatihan**

Turut serta memajukan dunia pendidikan melalui pelatihan *ICT* yang diikuti oleh para guru dari berbagai sekolah merupakan tujuan dan sasaran utama dalam mengenalkan *ICT* baik secara manfaat maupun pengetahuan menyeluruh untuk mengembangkan kompetensi guru yang sesuai dengan perkembangan jaman yang semakin canggih.

Pelatihan ini jelas dilakukan untuk memperkenalkan *ICT* kepada guru agar dapat diadaptasikan dalam proses ajar mengajar. Melalui pembekalan praktik adaptasi sejumlah perangkat lunak kepada guru ditujukan meningkatkan kemampuan mereka terhadap dunia *ICT* sehingga menambah kreativitas mendidik. Sekolah-sekolah yang sudah memiliki infrastruktur *ICT* cukup mapan namun belum mampu memberikan pembekalan *ICT* kepada pengajarnya untuk memberdayakan fasilitas yang ada guna menambah kemampuan diri dalam mengembangkan materi bahan ajar berbasis digital (TBH, Mei 2012).

Proses belajar dan mengajar yang masih menggunakan cara-cara konvensional masih banyak ditemukan, hal ini seharusnya tidak perlu terjadi lagi dalam era globalisasi yang semakin canggih dan berkembang. Jika hal ini di

biarkan secara terus menerus, maka dunia pendidikan tidak akan mengalami peningkatan dan kemajuan.

Tujuan dari program *ICT education* dilaksanakan agar para guru dan murid dapat menyesuaikan perkembangan *technology* terkini dalam ruang lingkup pendidikan, bahwa metodologi pendidikan lambat laun akan berubah berbasis *technology*, dalam bentuk *digital education* (BS, Mei 2012).

Pemahaman dan pengetahuan khususnya para guru terhadap dunia teknologi, harus diberikan melalui pelatihan. agar mutu pengajaran dapat di tingkatkan. memperkenalkan teknologi sejak awal merupakan langkah yang mendasar, agar para guru dapat memahami bahwa sesungguhnya teknologi sangat penting untuk menunjang profesi guru dalam proses belajar mengajar. Berikut penuturan mitra :

Tujuan dari pelatihan adalah pemahaman perkembangan dunia pelatihan dengan adanya pengaruh *ICT* didalamnya, kemudian selanjutnya diberikan latihan dasar fungsi *ICT* dalam pengajaran guna meningkatkan kapabilitas profesi guru dan siswa dalam berinteraksi dalam dunia pendidikan melalui media *ICT* (AH, Mei 2012).

Kemampuan yang dimiliki para guru harus di gali dan asah, agar tidak tertinggal dan mengalami kemunduran. Pengetahuan teknologi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam dunia pendidikan saat ini, rasa percaya diripun akan timbul dengan sendirinya melalui kreatifitas pengetahuan yang dimiliki. Para peserta juga di berikan kesempatan untuk latihan membuat bahan ajar menggunakan digital.

Sasaran pelatihan adalah memberikan kemampuan bagi para guru untuk dapat membuat sendiri bahan ajar digital berbasis *ICT* dan berani melakukan proses penambahan bahan ajar kreasinya sendiri secara terus menerus, yang tentunya sesuai dengan frekuensi pelatihan yang bertahap (AH, Mei 2012).

Dalam konteks ini sudah jelas bahwa betapa pentingnya pelatihan *ICT* ini di berikan kepada Guru, agar mampu menggunakan perangkat *ICT*, menguasai dan mengenal teknologi, meningkatkan profesionalisme terutama dalam proses belajar mengajar, tentu hal ini sesuai dengan tujuan dan sasaran yang diharapkan,

agar para pengajar/guru mampu meningkatkan pengetahuannya dalam penguasaan teknologi baik dimasa sekarang maupun di masa yang akan datang.

#### 4.2.2. Materi dan jadwal pelatihan

Pelatihan *ICT* Guru ini di laksanakan selama 2 hari, dengan agenda sebagai berikut :

Hari ke-1 :

Jam	Kegiatan
07.30 – 09.00	Registrasi
09.00 – 09.30	Opening speech dari MPPG Opening speech dari Diknas setempat Sambutan dari pihak Telkomsel
09.30 – 10.00	Pretest scanning knowledge
10.00 – 12.00	Overview modular dan <i>ICT</i>
12.00 – 13.00	Isoma
13.00 – 13.30	Edukasi situs telkomsel sahabat guru
13.30 – 14.00	<i>ICT</i> untuk pelajaran terkait
14.00 – 16.00	Bahan ajar digital

Hari ke-2 :

09.00 – 11.00	Modul <i>ICT</i> pelajaran terkait
11.00-12.00	Membuat bahan ajar digital
12.00-13.30	Isoma
13.30-15.00	Sharing bahan ajar

#### 4.2.3. Kriteria keberhasilan pelatihan

Berawal dari banyaknya para peserta yang belum memahami dan mengetahui tentang memanfaatkan dan menggunakan teknologi, setelah



mengikuti pelatihan *ICT* ini, para peserta akhirnya banyak yang bisa memanfaatkan berbagai aplikasi dan melakukan simulasi. Kemampuan para peserta dapat dilihat dari hasil test yang di laksanakan saat pelatihan.

Keberhasilan terukur dari hasil peningkatan kemampuan guru dalam melibatkan perangkat *ICT* terhadap bahan ajar yang disampaikan kepada murid di kelas. Hal itu terlihat dari hasil test pasca pelatihan (TBH, Mei 2012).

Ukuran keberhasilan di ambil secara random kepada peserta, dan kegiatan test di lakukan setelah penyampaian materi. Sesuai penuturan berikut :

Keberhasilan pelatihan dilakukan dengan metodologi random sampling terhadap hasil test yang dilakukan setelah pelatihan *ICT* telah selesai dilakukan (BS, Mei 2012).

Pelatihan *ICT* Guru ini memadukan teori atau pemberian materi dan praktek. Untuk menguji kemampuan peserta, setiap tahap akan di lakukan test kepada peserta. Hasil test menunjukkan perubahan, hal ini di lihat dari kemampuan para peserta dalam menjawab dan menyelesaikan soal-soal yang di berikan termasuk pengenalan aplikasi. Peserta juga sudah bisa mengirim email. Berikut penuturan mitra :

Keberhasilan program dapat dilihat dari kefasihan para guru menggunakan media *ICT* dan menerapkannya dalam kegiatan belajar mengajar (AH, Mei 2012).

Keberhasilan tahap pertama adalah pengenalan berbagai aplikasi pendukung kegiatan belajar mengajar tersebut seperti yang biasa dipergunakan seperti *power point*, *excel* dan *words* (AH, Mei 2012).

Keberhasilan tahap selanjutnya adalah kefasihan berbagi file dalam pola file sharing dan email, selanjutnya adalah membuat bahan ajar secara mandiri melalui media-media tersebut (AH, Mei 2012).

Secara random, didapat sampling beberapa guru yang sangat adaptif dan kreatif dalam membuat bahan ajar, walaupun memang belum semuanya, namun setidaknya tidak lagi gagap teknologi dalam penggunaan bahan ajar digital tersebut (AH, Mei 2012).

Perkembangan dan kemajuan dalam memanfaatkan dan menggunakan perangkat teknologi merupakan kemajuan yang di capai oleh peserta, yang awalnya tidak mengenal dan belum memanfaatkan teknologi, kini pengetahuan terhadap teknologi bukan lagi hal yang sulit.

#### 4.2.4. Menetapkan metode pelatihan

Dalam merancang suatu pelatihan agar efektif dalam mencapai tujuannya, perlu menggunakan metode agar penyajian materi dan penyampaian informasi dapat di rasakan dan dilihat langsung oleh para peserta.

Demikian halnya yang di laksanakan pada pelatihan *ICT* Guru, metode yang digunakan diantaranya pelatihan dasar, lanjutan dan digital. Hal ini di lakukan agar para peserta dapat menyimak materi yang di sampaikan dan praktek secara langsung dengan alat yang di siapkan. Pelatihan *ICT* ini tetap mengacu kepada kurikulum yang berlaku, sehingga peserta tidak sulit untuk beradaptasi dengan materi yang di berikan saat pelatiahn. Berikut penuturan :

Pelatihan diberikan secara langsung di lokasi pelaksanaan program yang disesuaikan dengan kemampuan dasar setiap peserta. Program ini pun juga diperkuat secara *online* melalui *website* [www.sahabatguruku.com](http://www.sahabatguruku.com) yang didalamnya juga berisikan materi ajar terkini mengikuti kurikulum yang sedang berkembang (TBH, Mei 2012).

Pelatihan *ICT* ini dilaksanakan berdasarkan metode yang tersusun dan terarah, sehingga mempermudah peserta dapat menyerap setahap demi setahap materi yang di berikan. seperti penuturan berikut :

Metode pelatihan terbagi menjadi : pelatihan dasar, pelatihan lanjutan dan pelatihan digital (BS, Mei 2012).

Kombinasi teori dan praktek menjadi bagian dalam pelatihan *ICT* ini, cara-cara seperti ini lebih menarik dan mempermudah peseta dalam memahami dan mempraktekkan dengan menggunakan alat atau modul yang sudah disiapkan.

Metode pelatihan yang dipergunakan adalah metode pelatihan praktek langsung di perangkat masing-masing dengan modul yang telah kami persiapkan sebelumnya (AH, Mei 2012).

Untuk guru matematika : menggambar grafik secara praktis dengan menggunakan Microsoft Mathematics 3.0 atau 4.0 serta penyusunan materi presentasi dengan link (AH, Mei 2012).

Untuk guru fisika: insertion animated *flash* dalam *power point* serta penyusunan materi presentasi dengan link, kolaborasi *file merge docx words & excel*, animasi pada *power point* dan *insertion* grafik, Mengenal *internet based file sharing, internet file storage (cloud computing) skydrive* dan Kolaborasi bahan ajar digital dalam *file One Note* (AH, Mei 2012).

#### 4.2.5. Try out

Agar pelatihan dapat dirasakan manfaatnya secara langsung, maka selain teori yang di berikan, seluruh peserta pelatihan di berikan waktu untuk praktek langsung di mana seluruh peserta mengadakan percobaan, dan pelatih mengarahkan bagaimana menggunakan fasilitas yang disediakan.

Kesempatan mencoba materi latihan jelas dilakukan. Fase ini juga menjadi kesempatan untuk mengukur sejauhmana materi yang sudah diberikan dapat terserap oleh peserta. Baik pembuatan materi ajar, metode penyelesaian soal secara menarik hingga memanfaatkan dunia maya dalam pergaulan pendidikan (TBH, Mei 2012).

Melalui percobaan atau *try out* ini para peserta jadi paham dan mampu menangkap tentang materi yang di sampaikan oleh fasilitator, sehingga soal yang di berikan dapat di kerjakan dengan baik dan lancar. Metode ini di berikan oleh pelatih atau trainer, agar seluruh peserta pelatihan dapat mempraktekkan langsung teori dan materi yang di peroleh selama pelatihan, sehingga peserta dapat memahami dan teruji kemampuannya.

Pre-test dilakukan untuk menguji pemahaman guru/murid terhadap suatu materi yang akan dilakukan pelatihan, sampai sejauh mana pemahaman materi dapat dimengerti oleh guru/murid, sehingga mitra pelaksana dapat menyesuaikan konten bahan ajar, (TBH, Mei 2012)

Mengadakan percobaan untuk guru adalah dengan praktek langsung pembuatan materi masing-masing (AH, Mei 2012).

Gambar 1. Suasana praktek pelatihan *ICT* Guru

Sumber: Dokumen CSR

#### 4.2.6 *Monitoring* terhadap mitra

Telkomsel dalam hal ini tim CSR, selalu mendampingi kegiatan pelatihan di beberapa lokasi, hal ini dilakukan untuk mengetahui tentang pelaksanaan pelatihan yang sedang dijalankan, termasuk juga evaluasi langsung dengan mitra pelaksanaan, selain memantau secara langsung, mitra juga akan memberikan informasi dan laporan periode berjalan.

Pendampingan, monitoring serta evaluasi. Pendampingan artinya; Telkomsel secara bersama dengan mitra ikut dalam pelaksanaan program di wilayah implementasi secara random. Monitoring dilakukan secara continue dan priodik dari setiap pelaksanaan disetiap lokasi program. Secara priodik pula evaluasi dilakukan berdasarkan laporan kegiatan yang sudah masuk guna dilakukan pemutakhiran kemasam agar program berlangsung sesuai target (TBH, Mei 2012).

Evaluasi tetap di laksanakan terhadap pelatihan *ICT* ini melalui laporan dari Mitra, penyempurnaan dan berbagai masukan terus di berikan untuk kegiatan pelatihan berikutnya.

#### 4.2.7. Implementasi dan evaluasi pelatihan

Pelatihan *ICT* Guru yang telah dilaksanakan selama 2 hari, waktu yang singkat ini di manfaatkan oleh para peserta di bekal dengan teori dan materi di

tempat pelatihan, diawali pengenalan dan penjelasan oleh fasilitator tentang teori-teori dan modul teknologi, interaksi dan tanya jawab serta kegiatan praktek dan test untuk seluruh peserta.

Kesempatan mencoba materi latihan jelas dilakukan. Fase ini juga menjadi kesempatan untuk mengukur sejauhmana materi yang sudah diberikan dapat terserap oleh peserta. Baik pembuatan materi ajar, metode penyelesaian soal secara menarik hingga memanfaatkan dunia maya dalam pergaulan pendidikan (TBH, Mei 2012).

Pre-test dilakukan untuk menguji pemahaman guru/murid terhadap suatu materi pelatihan, sampai sejauh mana pemahaman materi dapat dimengerti oleh guru/murid, sehingga mitra pelaksana dapat menyesuaikan konten bahan ajar (BS, Mei 2012).

Mengadakan percobaan untuk guru adalah dengan praktek langsung pembuatan materi masing-masing (AH, Mei 2012).

*Try out* ini dilaksanakan untuk uji materi dan praktek, para peserta mengerjakan seluruh soal yang dibagikan oleh fasilitator, setelah ujian materi kemudian dilanjutkan dengan uji praktek tentang pembuatan materi sesuai dengan konten yang diberikan. Kemampuan peserta dalam menjawab soal dan praktek terlihat hasilnya setelah dilakukan *try out*, evaluasi langsung dilakukan oleh tim dan fasilitator.

Gambar 2. Suasana *try out* pelatihan ICT Guru



Sumber : Dokumen CSR

#### 4.3. Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat pelatihan *ICT* Guru

Sukses dan tidaknya sebuah pelatihan atau program yang di laksanakan oleh suatu perusahaan dalam hal ini pelatihan *ICT* Guru, perlu memperhatikan beberapa factor, baik yang dapat mendorong maupun yang menghambat pelatihan. Jika faktor tersebut tidak diperhatikan, maka sebuah program yang sudah di rencanakan tidak akan berhasil dan berjalan sesuai yang di harapkan. Berikut beberapa factor pendorong pelaksanaan program pelatihan *ICT* Guru, antara lain:

##### 4.3.1. Faktor pendukung pelatihan

###### 4.3.1.1 Lokasi dan tempat pelatihan

Untuk mempermudah akses menuju tempat pelatihan, maka lokasi pelatihan yang di pilih untuk pelaksanaan pelatihan *ICT* Guru ini berada di lokasi yang strategis, bukan wilayah konflik, dapat terjangkau, tidak jauh dari rumah peserta, tidak macet, berada di jalan utama/protocol dan dapat dilalui kendaraan umum.

Secara umum tidak terdapat hambatan dari sisi teknis. Karena sudah dikonsolidasikan oleh mitra dengan penerima manfaat program dan lokasi pelaksanaan program (TBH, Mei 2012).

Begitu juga dengan tempat pelatihan, di pilih tempat yang nyaman dan aman, penerangan yang cukup, ruangan yang memadai, jaringan internet yang cukup bagus. Contohnya di Pelatihan *ICT* di Manado, lokasinya di sebuah hotel berbintang, di lalui oleh kendaraan umum, lokasi di jalan utama, dan tidak memakan biaya mahal jika menggunakan kendaraan umum.

###### 4.3.1.2. Sarana dan fasilitas pelatihan *ICT*

Sarana dan fasilitas merupakan faktor terpenting dalam pelatihan, agar para peserta dapat merasa nyaman dalam melaksanakan dan mengikuti pelatihan. fasilitas yang di peroleh peserta antara lain masing-masing mendapatkan materi, modul, alat tulis dan makan minum yang sesuai syarat gizi.

Gambar 3. Sarana dan tempat pelatihan *ICT* Guru

Sumber: Dokumen *CSR*

#### 4.3.1.3. Fasilitator yang berkualitas dan berpengalaman

Berhasil atau tidaknya pelatihan, tergantung juga dari kualitas seorang fasilitator karena fasilitator merupakan leader dalam menyampaikan materi, bagaimana cara menyampaikan, bahasa yang di gunakan, interaksi dengan peserta.

Demikian halnya dalam pelaksanaan pelatihan *ICT* ini, seluruh materi yang di berikan di sampaikan oleh Fasilitator yang berpengalaman dalam bidangnya, daya serap peserta pelatihan dalam menerima materi pelatihan tergantung dari fasilitatornya. Seperti penuturan berikut :

Komponen tersebut sudah termaktub dalam konsep awal program. Tentunya sesuai dengan kompetensi, profesionalitas, kebutuhan peserta dan kondisi di lokasi pelaksanaan yang sebelumnya sudah dilakukan observasi oleh mitra pelaksana sesuai dengan sasaran dan target program (TBH, Mei 2012).

Pemilihan fasilitator yang berkompeten dan berpengalaman menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam pelatihan, usulan nama fasilitator sudah melalui pertimbangan yang matang dalam penyusunan program. Berikut penuturan :

Hal tersebut menjadi mandatory yang telah dipersiapkan dalam tahapan awal sebelum pelaksanaan tender mitra (BS, Mei 2012).

Fasilitator dalam pelatihan *ICT* berasal dari pengajar dari perguruan tinggi dengan jam terbang yang tinggi, dari kalangan akademik tentunya memberi nilai tambah terutama interaksi dan penyampaian materi dengan para peserta.

Pengajar *content* bahan ajar adalah dari Fakultas MIPA UI (sebagai rujukan kredibilitas materi) yang juga merupakan pembimbing tim olimpiade, pengajar *ICT* adalah master trainer dari Microsoft (AH, Mei 2012).

Sarana yang dipersiapkan adalah Modulnya itu sendiri, tim asistensi 4 orang, double projector & Screen, ruang pelatihan (AH, Mei 2012).

Gambar 4. Fasilitator menyampaikan materi pelatihan *ICT* Guru



Sumber: Dokumen CSR

#### 4.3.2. Faktor penghambat pelatihan

Selain faktor yang mendukung pelatihan *ICT* di atas, ada juga faktor yang menghambat program pelatihan *ICT* Guru ini.

##### 4.3.2.1. Waktu pelaksanaan pelatihan

Pelatihan *ICT* Guru ini rata-rata dilaksanakan selama 2 (dua) hari sesuai waktu yang ditetapkan, ada sesi penyampaian teori dan praktek langsung, namun waktu yang cukup singkat ini dirasakan singkat dan cepat, dengan waktu yang singkat ini tetap memperhatikan mutu dan kualitas. Berikut penuturan beberapa peserta pelatihan. Berikut penuturan peserta :

Pelatihan ini sebaiknya dilakukan minimal setiap semester atau per 6 bulan sekali agar para guru tetap dapat meningkatkan kemampuannya. Selain dapat



meningkatkan kemampuan, pengulangan juga perlu dilakukan sehingga perkembangan guru dalam menguasai *ICT* dapat dimonitor (EC, Guru).

Agar pelatihan ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih maksimal terhadap materi yang di sajikan, ada baiknya di laksanakan dalam waktu yang agak panjang, misalnya 3 hari atau lebih. Waktu yang digunakan selama 2 hari di rasa tidak cukup oleh peserta. Berikut penuturan peserta

Pelatihan yang tidak hanya sekali akan lebih baik mengingat *ICT* merupakan hal baru bagi sebagian orang sehingga dibutuhkan pengulangan agar penguasaan materi pelatihan menjadi lebih baik (AP, Guru, Mei 2012).

Walaupun waktu pelatihan hanya 2 hari, tapi seluruh materi yang di sajikan di sesuaikan dengan waktu yang tersedia, pembagian waktu baik untuk peserta maupun untuk siswa dapat di terapkan dengan baik.

Waktu pelaksanaan program *ICT* 2010 dan 2011 adalah 2 hari penuh untuk guru dan 1 hari untuk siswa, sementara untuk program IDS 2012 dilakukan dengan waktu terbatas setiap pelatihannya (2 jam) namun dengan frekuensi yang lebih banyak dan sering untuk setiap kelompok belajarnya (AH, Mei 2012).

Secara umum kegiatan pelatihan *ICT* berjalan dengan baik, keterbatasan waktu yang tersedia umumnya tidak menghambat pelatihan, namun muncul hal lain yaitu adanya permintaan dari beberapa peserta untuk di adakan lagi kegiatan yang sama di beberapa lokasi. Karena ada kebutuhan untuk memperdalam kembali tentang materi pelatihan. berikut penuturan mitra pelaksana :

Secara teknis tidak ada hambatan namun karena keterbatasan waktu dan frekuensi maka banyak sekali permintaan dari para guru di daerah untuk mengulang dan penambahan materi belum dapat dipenuhi (AH, Mei 2012).

Pelatihan *ICT* ini memiliki kekurangan dari sisi frekuensi pertemuannya dimana sebaiknya tetap dilakukan secara intens dan berulang-ulang mengingat karakter pemahaman *ICT* hanya efektif terserap bila sering dilakukan seperti kita pada umumnya yang fasih menggunakan aplikasi computer karena sering menggunakannya (AH, Mei 2012).

Dari penuturan peserta di atas, maka pelatihan *ICT* ini mestinya dilaksanakan dan di programkan rutin setiap 1 semester atau 6 bulan sekali dan dilaksanakan lebih dari 2 hari, hal ini dimaksudkan agar para peserta tidak lupa dengan materi yang di berikan dan kelangsungan pengetahuan dan penguasaan teknologi hanya bertahan dalam waktu yang singkat.

#### 4.3.2.2. Penyampaian materi belum menyeluruh

Pelatihan *ICT* Guru yang telah di laksanakan, masih di temukan beberapa materi yang belum menyentuh beberapa kurikulum yang terdapat dalam mata pelajaran matematika, seperti trigonometri, bangun ruang, *design grafis* dan pembuatan animasi materi volume benda putar. Berikut penuturan peserta :

Pelatihan yang diberikan baru pada tahap pengenalan dan menyentuh metode cara cepat penyelesaian soal ujian nasional bidang matematika. Materi yang diberikan pun belum menyentuh keseluruhan kurikulum matematika. Sementara untuk metode TIKnya harus mulai diberikan dengan korelasi kurikulum matematika seperti trigonometri, bangun ruang (IK, Mei 2012).

Kami harapkan Telkomsel bisa memberikan pengenalan TIK utamanya soal pembuatan grafis, meskipun metode cara cepat penyelesaian soal dan pengenalan dasar TIK sudah cukup baik. Tetapi kedepan bisa diberikan lebih canggih lagi apalagi kalau kita bisa diajarkan untuk membuat animasi materi volume benda putar (IH, Mei 2012).

Dari penuturan di atas, bahwa materi yang diberikan harus menyeluruh terutama yang berkaitan dengan kurikulum mata pelajaran matematika, agar para guru dapat mengimplementasikannya dalam proses belajar dan mengajar. Selain itu, ada juga penghambat seperti pengalihan lokasi atau tempat pelatihan karena terjadi kerusuhan atau konflik di daerah yang bersangkutan, sehingga lokasi pelatihan di pindahan atau di alihkan ke lokasi terdekat lainnya.

#### 4.3.2.3. Implementasi penggunaan *ICT* di sekolah

Hasil dan pengalaman yang di peroleh selama pelatihan di terapkan di sekolah, antusias para siswa sangat tinggi dengan penggunaan metode *ICT* ini, semangat belajar menjadi lebih tinggi karena adanya pola baru dalam pelajaran,

pengaruh pemanfaatan *ICT* ini sangat tinggi terhadap belajar siswa, walaupun masih adanya kendala terhadap peningkatan nilai para siswa. Berikut kutipan dari guru :

Pada umumnya antusiasme siswa terhadap metode pengajaran dengan menggunakan perangkat *ICT* ini sangat tinggi. Rasa ingin tahu siswa terhadap metode ini cukup besar. Dengan penggunaan teknologi *ICT* dalam proses belajar, siswa merasa lebih menikmati materi pelajaran yang disampaikan (EC, Apr 2012)

Ketika siswa merasa senang dan nyaman dalam belajar biasanya kemampuan untuk menyerap pelajaran yang diberikan menjadi lebih besar dan dapat berpengaruh pada prestasi belajarnya. *Tips-tips* penyelesaian soal dengan cara cepat yang diberikan pada saat pelatihan dan disediakan dalam *website platform* sangat disukai oleh para siswa. Namun demikian evaluasi dampak pelatihan ini terhadap siswa belum sampai pada peningkatan nilai yang dapat diraih siswa sebagai hasil dari evaluasi belajarnya (EC, Apr 2012).

Pengalaman dan cara-cara baru dalam penyampaian mata pelajaran dan materi bidang studi di sekolah menjadi berubah, kini materi bisa di distribusi melalui email dengan cepat dan tepat, yang mana tadinya selalau menggunakan kertas, selain canggih, bisa juga menghemat penggunaan kerta. Berikut penuturan dari guru :

Dengan penggunaan *ICT* mobilisasi bahan ajar jadi lebih cepat. Sebagai pendalaman awal saya terkadang memberikan ringkasan materi melalui email. Beberapa materi yang mungkin terlalu panjang bila dijelaskan dalam kelas bisa saya kirimkan ke email masing-masing siswa (AP, Mei 2012).

Dengan mobilisasi yang cukup cepat dalam penyampaian materi ajar maka semakin banyak pelajaran yang bisa diterima siswa. Diharapkan dengan semakin banyak materi pelajaran yang diberikan dapat memberikan pemahaman yang lebih kepada siswa (AP, Mei 2012).

Upaya penghematan dan percepatan sudah dirasakan manfaatnya saat ini, pembelian beberapa buku sudah tidak di perbolehkan lagi di sekolah, artinay ini akan menghemat biaya. dari segi percepatan di dapat dari pengiriman materi

pelajaran yang sangat cepat dalam hitungan detik saja sudah di terima oleh siswa dan dapat meningkatkan mutu akademik siswa. Berikut penuturan dari guru :

Saat ini ada kebijakan pihak sekolah tidak boleh menjual buku, dengan adanya *ICT* ini dapat membantu proses belajar mengajar tetap berjalan dan siswa dapat memahami pelajaran yang disampaikan. Minat siswa-siswi untuk menyimak mata pelajaran menjadi lebih baik. (IK, Guru Jakarta, Mei 2012)

Sudah terbukti saat ini dengan pemberian metode belajar secara interaktif bisa meningkatkan prestasi akademik siswa-siswi. (IK, Guru Jakarta, Mei 2012)

Peningkatan mutu pelajaran siswa sekarang ini sangat terasa dengan adanya pemanfaatan *ICT* , kemampuan murid dalam memanfaatkan teknologi sangat terasa dan terlihat dalam kegiatan belajarnya, namun peningkatan ini belum bisa di ukur dari pengaruh nilai yang di peroleh para siswa

Pada saat ini, kemampuan TIK memang dibutuhkan untuk membuat proses KBM lebih menarik dan memotivasi siswa menjadi lebih memahami materi yang kami berikan. Apalagi murid saat ini memiliki kemampuan lebih dari sang guru, cukup banyak siswa yang sudah bisa mengeksplorasi program *Microsoft Power Point* dan animasi dalam mengerjakan pekerjaan rumah. Tidak sedikit pula sih guru yang sudah memanfaatkan TIK dalam proses KBM, seperti untuk pelajaran garis singgung, garis linier jika diberikan dengan animasi, tentu siswa lebih menarik (IH, Mei 2012).

Kami belum sampai pada tahap mengevaluasi hasil belajar siswa setelah menggunakan perangkat *ICT* (IH, Mei 2012).

## BAB 5

### PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pembahasan yang akan menguraikan secara rinci analisis penelitian terhadap hasil temuan lapangan sebagaimana digambarkan dalam bab IV, analisis didasarkan pada kerangka pemikiran yang digunakan dalam bab II, dan urutan pembahasannya disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu : motivasi Telkomsel untuk melaksanakan program pelatihan *ICT* guru, Pelaksanaan program pelatihan *ICT* Guru dan Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat program pelatihan *ICT* Guru.

#### **5.1 Latar belakang kegiatan *ICT Education Program***

Telkomsel merupakan perusahaan telekomunikasi selular dengan pangsa pasar terbesar dan pelanggan terbanyak. Berbagai program CSR telah di jalankan sebagai bagian dari kepedulian terhadap masyarakat Indonesia.

Telkomsel berkomitmen menempatkan *Corporate Social Responsibility* yang berkelanjutan dan terus memiliki nilai kreasi serta bermanfaat bagi negeri. Sebagai perusahaan berbasis teknologi, selular program *Corporate Social Responsibility* yang memiliki muatan *Information Communication and Technology (ICT)* sangat sesuai dengan visi dan misi perusahaan untuk memajukan masyarakat di berbagai bidang, termasuk pendidikan.

Namun, saat ini masih dijumpainya para pendidik atau guru yang belum memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung sistem pengajaran yang lebih mudah, praktis dan menyenangkan. Hal inilah yang menjadi motivasi perusahaan untuk mengambil langkah-langkah agar permasalahan teknologi informasi dan komunikasi ini bisa diatasi. Telkomsel tergerak untuk turut berpartisipasi dan berkontribusi dalam memajukan dunia pendidikan melalui program berbasis teknologi informasi, pelatihan *ICT Education Program bagi guru* yang telah dilaksanakan pada tahun 2010 sd tahun 2011.

Program akan diisi dengan pengenalan pemanfaatan perangkat teknologi komunikasi dan informasi terutama dalam memajukan dunia pendidikan. Tujuannya ialah meningkatkan kualitas dan kompetensi peserta.

Pelatihan *ICT* Guru telah dilaksanakan dengan baik dan lancar, hasilnya pun memberikan dampak yang positif bagi peserta, pemahaman peserta terhadap teknologi memberikan nilai tambah tersendiri dan sudah mampu memanfaatkannya.

Merujuk ke Bab 2, menurut Budimanta *et.al.* (21) mengatakan bahwa *Corporate Social Responsibility (CSR)/Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TSP)* adalah tentang nilai dan standar yang dilakukan berkaitan dengan beroperasinya korporat; merupakan suatu komitmen perusahaan untuk membangun kualitas kehidupan yang lebih baik bersama dengan para pihak yang terkait, utamanya masyarakat di sekelilingnya dan lingkungan sosial dimana perusahaan tersebut berada, yang dilakukan terpadu dengan kegiatan usahanya secara berkelanjutan.

Pelaksanaan pelatihan *ICT* sebagai program *Corporate Social Responsibility*, memberikan manfaat bagi PT. Telkomsel. Pada bab 2, Kotler & Lee (10-8) menguraikan beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan melalui pelaksanaan CSR, seperti :

1. *Increased sales and market share* (peningkatan penjualan dan pembagian pasar)
2. *Strengthened brand positioning* (memperkuat posisi merk)
3. *Enhanced corporate image and clout* (meningkatkan citra dan pengaruh perusahaan)
4. *Increased ability to attract, motivate, and retain employees* (meningkatkan kemampuan menarik, memotivasi, dan mempertahankan karyawan)
5. *Decreased operating costs* (menurunkan biaya operasional)
6. *Increased appeal to investors and financial analysts* (meningkatkan daya tarik perusahaan di mata para investor dan analis keuangan)

Peningkatan citra perusahaan di mata masyarakat dan rasa bangga karyawan terhadap pelaksanaan pelatihan *ICT* sebagai program *CSR* adalah 2 (dua) dari 6 (enam) manfaat yang di peroleh PT. Telkomsel. Citra perusahaan terlihat dari munculnya pemberitaan di media dan akses langsung melalui intranet yang menginformasikan seputar kegiatan dan aktivitas *CSR* yang di laksanakan,

sehingga masyarakat mengerti dan memahami bahwa rasa kepedulian dan usaha perusahaan dalam program CSR-nya memberikan nilai dan dampak positif khususnya terhadap program pelatihan *ICT*.

Demikian halnya dengan karyawan, rasa bangga terhadap program *CSR* merupakan manfaat yang di peroleh perusahaan, karyawan menjadi lebih semangat untuk bekerja, kepedulian perusahaan melalui program *CSR*nya mampu merubah paradigma dan membawa perubahan ke arah yang lebih baik sesuai dengan perkembangan zaman. Dampak lain yang di timbulkan dari program ini adalah masyarakat bisa mengenal lebih dekat tentang perusahaan terutama produk yang dihasilkan perusahaan, dan masyarakatpun akan lebih tahu dan memahami produk yang di hasilkan PT. Telkomsel.

Pelatihan *ICT* Guru program *CSR* PT. Telkomsel, metode pelaksanaanya merujuk pada Bab 2 tentang enam kategori program *CSR* menurut Kotler & Lee, yaitu :

1. *Cause Promotions*
2. *Cause Related marketing*
3. *Corporate Social Marketing*
4. *Corporate Philantrophy*
5. *Community Volunteering*
6. *Socially Responsible Business Practice*

Dari 6 (enam) metode *CSR* di atas, maka pelaksanaan program pelatihan *ICT* yang dilaksanakan oleh PT. Telkomsel adalah metode *cause promotions*, *Corporate Social Marketing* dan *Socially Responsible Business Practice*.

Melalui *Cause promotions* seluruh kegiatan pelatihan *ICT*, PT. Telkomsel merupakan penyandang dana penuh atau penyandang dana tunggal untuk pelaksanaan seluruh kegiatan, penyediaan dana ini dilakukan karena perusahaan yang menggagas dan sebagai pemilik program, walaupun pada pelaksanaannya perusahaan bekerjasama dengan mitra, PT. Telkomsel berada pada posisi sebagai pemain utama dalam pelaksanaan program *ICT*. Dengan *Cause promotions*,

perusahaan memiliki kepedulian terhadap masalah pendidikan khususnya dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas pengajar atau Guru melalui pelatihan *ICT* .

Metode *corporate social marketing* melalui program pelatihan *ICT* , perusahaan selalu berusaha untuk berperan dalam upaya meningkatkan pengetahuan masyarakat khususnya para pendidik untuk merubah pola atau cara konvensional ke arah yang lebih modern sesuai dengan tuntutan dan perkembangan zaman, di mana sebelumnya tidak mengenal teknologi menjadi memahami dan mengerti tentang teknologi informasi dan komunikasi melalui pelatihan *ICT* yang di selenggarakan oleh PT. Telkomsel, ini merupakan salah satu bentuk perhatian dan peduli perusahaan terhadap kemajuan dunia pendidikan di Indonesia.

*Metode socially responsible business practice*, perusahaan berusaha untuk terus meningkatkan dan mengasah pengetahuan para pengajar khususnya bagi guru dengan memperkenalkan teknologi melalui pelatihan *ICT* , agar para guru memiliki kemampuan, kualitas dan mutu yang lebih baik, sehingga dunia pendidikan di Indonesia akan maju dan berkembang.

## **5.2 Pelaksanaan pelatihan *ICT Education program* bagi Guru**

Pelaksanaan pelatihan *ICT* Guru yang merupakan program *Corporate Social Responsibility* PT. Telkomsel, sudah sesuai dengan definisi di atas. Pelatihan ini memberikan manfaat dan dampak positif bagi dunia pendidikan khususnya kepada para peserta yang mengikuti pelatihan *ICT* .

Berawal dari banyaknya peserta yang tidak dan bahkan belum mengenal teknologi dan setelah mengikuti pelatihan *ICT* , peserta tidak lagi gagap teknologi, materi dan praktek langsung di laksanakan selama pelatihan membuat peserta semakin yakin dan percaya diri.

Antusias dan semangat yang tinggi terlihat dari banyaknya pertanyaan yang diajukan kepada fasilitator, rasa ingin tahu yang mendalam tentang teknologi informasi dan komunikasi akan menjadi bekal peserta untuk menunjang dan memperlancar kegiatan belajar dan mengajar di mana di era globalisasi sekarang ini, pengetahuan teknologi harus di miliki oleh semua pendidik dalam dunia pendidikan.



Pelaksanaan pelatihan *ICT* Guru, sudah melalui tahapan-tahapan, dalam bab 2, menurut Mangkunegara (2005) menjelaskan bahwa tahapan-tahapan dalam pelatihan meliputi :

1. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan
2. Menetapkan tujuan dan sasaran pelatihan
3. Menetapkan kriteria keberhasilan dan alat ukurnya
4. Menetapkan metode pelatihan
5. Mengadakan percobaan (*try out*)
6. Mengimplementasikan dan mengevaluasi metode pelatihan

Dari keenam tahapan di atas, maka pelaksanaan pelatihan *ICT* sudah melalui semua tahapan-tahapan ini.

Dengan *identifikasi kebutuhan pelatihan*, maka dapat diketahui tentang berbagai informasi yang di temukan di lapangan sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, sehingga pelaksanaan pelatihan di laksanakan sesuai dengan kebutuhan, efektif dan efisien. Dengan *menetapkan tujuan dan sasaran*, perusahaan berusaha agar program yang di jalankan benar-benar sesuai tujuan dan sasaran yang diharapkan yaitu turut serta memajukan dunia pendidikan di Indonesia dan bermanfaat bagi penerimanya. Dengan kriteria keberhasilan dan alat ukurnya, dapat di ketahuai meningkatnya pengetahuan dan banyaknya perubahan yang di hasilkan dalam pelatihan *ICT*, hal ini menunjukkan betapa pentingnya pelatihan ini di berikan kepada para pendidik untuk membantu proses belajar mengajar dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi. Tentu keberhasilan ini akan membawa dampak positif bagi perusahaan terhadap program yang dimilikinya. Dengan *metode pelatihan*, maka pelatihan *ICT* dapat di laksanakan secara praktis melalui praktek secara langsung yang di ikuti semua peserta pelatihan, simulasi antar peserta juga di terapkan, sehingga terjadi interaksi yang cukup baik melalui pemecahan masalah sesuai topik. Dengan *Try Out*, peserta pelatihan dapat mengadakan uji coba dan test untuk mengukur sejauh mana tingkat penyerapan dan kemampuan dalam menyerap materi yang diberikan selama pelatihan, hasilnya menunjukkan bahwa peserta pelatihan dapat menjawab

dan menyelesaikan soal-soal yang di berikan. Dengan *implementasi dan evaluasi*, pelatihan *ICT* dapat memberikan manfaat bagi Guru, menambah wawasan dan pengetahuan baru, dan dapat di terapkan dengan sungguh-sungguh dalam proses belajar mengajar.

Pelatihan *ICT* ini mampu merubah, meningkatkan kualitas, dan mutu pengajar atau Guru yang tadinya gagap teknologi menjadi mengerti dan memahami fungsi serta manfaat teknologi informasi dan komunikasi, untuk menunjang proses belajar mengajar dan bekal untuk masa yang akan datang.

### **5.3 Faktor-faktor pendorong dan penghambat pelatihan *ICT* Guru**

Semangat yang tinggi dan antusias seluruh peserta adalah faktor pendukung terhadap kegiatan pelatihan *ICT*, selain itu kelancaran dan kenyamanan pelatihan dipengaruhi juga dengan tersedianya sarana, dan pendukung lainnya, seperti ; lokasi pelatihan yang strategis dan dapat di jangkau oleh kendaraan umum, tempat yang nyaman dan dapat menampung sejumlah peserta, ruangan pendingin yang sejuk, penyajian materi yang lengkap, modul pelatihan yang memadai, ketersediaan jaringan internet sehingga memudahkan peserta untuk mengakses kebutuhan pelatihan, fasilitator yang berpengalaman dan memiliki keahlian dalam bidangnya.

Di samping faktor pendukung di atas, hasil temuan lapangan masih terdapat kekurangan yang menghambat pelatihan, seperti materi yang belum sampai dan menyentuh secara menyeluruh pada kurikulum bidang studi matematika, kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan materi ini dapat menghambat pelatihan. Selain itu waktu pelaksanaan selama 2 hari dirasa belum cukup oleh peserta, karena terlalu singkat dan belum memahami secara mendalam tentang pemanfaatan teknologi, termasuk kurun waktu pelaksanaan bukan setiap tahun tapi setiap semester, ini dimaksudkan agar peserta tidak lupa dengan hasil pelatihan yang di peroleh, sehingga pemahaman terhadap teknologi menjadi berkelanjutan.

Penghambat tekhnis lainnya masih ditemukan, misalnya pada saat pelatihan berlangsung, tiba-tiba terjadi listrik mati untuk beberapa saat, dan sebagai penggantinya menggunakan generator atau genset yang sudah tersedia di tempat

pelatihan, pelatihan berhenti sejenak sambil menunggu genset di aktifkan untuk beberapa saat sampai listriknya menyala kembali, hambatan lainnya adalah, putusnya jaringan internet karena cuaca hujan dan angin kencang, dan sebagai antisipasinya dengan menggunakan modem sebagai alat untuk membuka jaringan internet, hambatan hambatan ini bisa di atasi dan hanya berlangsung dalam hitungan menit saja, namun semua ini tidak mengurangi semangat peserta untuk tetap mengikuti pelatihan.



## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI ini akan memuat beberapa kesimpulan hasil Penelitian dan saran untuk perbaikan program pelatihan yang di laksanakan oleh PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) untuk masa yang akan datang.

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan motivasi, pelaksanaan program pelatihan *ICT* dan factor-faktor yang mendukung dan menghambat yang terjadi dan ditemukan pada program Pelatihan *ICT* Guru sebagai program *Corporate Social Responsibility* PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel), maka kesimpulan yang didapat sebagai berikut :

1. Pelatihan *ICT* Guru yang merupakan program *Corporate Social Responsibility* PT. Telkomsel, program pelatihan ini cukup baik dalam membantu permasalahan pendidikan di Indonesia, di mana masih banyak ditemukannya proses belajar mengajar dengan cara konvensional dan interaksi satu arah menjadi mengenal teknologi.
2. Program ini mampu membawa perubahan, dimana awalnya para peserta tidak mengenal dan memanfaatkan teknologi, kini mampu memanfaatkan teknologi dan dapat mengakses jaringan internet dengan menggunakan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.
3. Secara umum program *CSR* pelatihan *ICT* Guru berjalan dengan baik, namun setelah selesai pelatihan, tidak di laksanakan evaluasi lanjutan, bagaimana para peserta atau Guru mengimplementasikan hasil pelatihan *ICT* kepada siswa di masing-masing sekolah. Evaluasi lanjutan sangat penting untuk penyempurnaan dan melengkapi program serupa untuk masa yang akan datang.
4. Terdapat faktor pendukung dan yang menghambat pelatihan seperti fasilitas yang lengkap dan nyaman, lokasi yang terjangkau, materi sesuai kebutuhan, modul yang lengkap, fasilitator yang berpengalaman, merupakan pendukung

terpenting untuk kelancaran dan keberhasilan jalannya pelatihan, masih di temukannya faktor yang menghambat pelatihan seperti materi yang belum menyeluruh khususnya untuk bidang studi matematika, adanya kendala teknis pada listrik, putusnya jaringan internet karena cuaca dan semua hambatan ini bisa di atasi dan menjadi pengalaman untuk penyempurnaan program berikutnya.

5. Pelatihan *ICT* rata-rata di laksanakan selama 2 (dua) hari, waktu yang cukup singkat ini sudah di rancang dan di manfaatkan sebaik mungkin dalam penyampaian materi, praktek langsung , tanya jawab dll, walaupun masih ada beberapa peserta yang menginginkan agar pelatihan ini di laksanakan lebih dari 2 (dua) hari, agar peserta lebih mengerti secara mendalam tentang teknologi informasi dan komunikasi.

## 6.2 Saran

Berikut beberapa saran yang akan menjadi masukan dan diberikan kepada PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) sebagai pemilik program Pelatihan *ICT* Guru sebagai program *Corporate Social Responsibility*, dan Mitra sebagai pelaksana kegiatan di lapangan.

Untuk pelaksanaan program pelatihan *ICT* yang akan datang, agar berjalan dengan baik dan lancar, maka saran bagi PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel), sebagai berikut :

1. Pelatihan *ICT* ini tidak hanya di berikan kepada para guru setingkat sekolah menengah atas (SMA-SLTA) saja, tapi di berikan juga kepada guru atau pengajar Sekolah Menengah Pertama (SMP-SLTP).
2. Waktu pelatihan selama dua hari dirasa belum cukup untuk memahami secara mendalam tentang materi maupun pengetahuan yang berkaitan dengan *teknologi* informasi dan komunikasi, walaupun rata-rata peserta sudah cukup paham dan bisa memanfaatkan teknologi, dan pelaksanaannya harus berkelanjutan, agar peserta tidak lupa dengan apa yang di peroleh selama pelatihan.

3. Bila memungkinkan, perlu juga ada pelatihan yang mengikutsertakan pengajar atau guru di luar guru mata pelajaran matematika, mengingat di setiap sekolah mata pelajarannya beraneka ragam, hal ini di maksudkan agar tercipta pemerataan dan mendapatkan kesempatan yang sama dalam mengikuti pelatihan yang di laksanakan oleh perusahaan.
4. Pemilik program sebaiknya mendapatkan dokumentasi dan data yang lengkap dari mitra pelaksana tentang implementasi program pelatihan mulai dari awal hingga akhir. Hal ini sangat penting, agar laporan tersebut bisa di jadikan bahan monitoring dan evaluasi untuk penyempurnaan dan perbaikan pelatihan berikutnya.
5. Komunikasi pemilik program dengan peserta harus terjalin dan tetap terjaga dengan baik. Tersedianya situs resmi merupakan media yang bisa di manfaatkan untuk berinteraksi bagi kedua belah pihak dalam memberikan masukan, usulan dan saran tentang perkembangan dan pelaksanaan program khususnya di bidang pendidikan.

Saran yang di berikan kepada PT. Sistem Piranti Destinasi , selaku pelaksana di lapangan program pelatihan *ICT Education Program* bagi Guru :

1. Mempertahankan mutu dan kualitas fasilitator untuk kegiatan pelatihan berikutnya.
2. Melakukan pemutakhiran secara kontinnyu terkait hal-hal baru mengenai pengembangan pelatihan dan program serupa sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan perangkat *information, communication and technology*.
3. Evaluasi lapangan atau ke sekolah perlu di lakukan, agar dapat di ketahui bagaimana para peserta mengimplementasikan hasil pelatihan kedalam proses belajar mengajar serta kepada para siswa di sekolah masing-masing
4. Perlu di perdalam tentang kebutuhan pelatihan, seperti kurikulum bidang studi matematikayang belum menyentuh secara keseluruhan.
5. Memberikan masukan dan informasi kepada pemilik program khususnya berkaitan dengan perkembangan atau inovasi terbaru yang berhubungan dengan dunia pendidikan sebagai dasar untuk merancang program pelatihann berikutnya.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Alston, Margaret., & Wendy Bowles. (2003). *Research for social workers: and introduction to methods* (2<sup>nd</sup> ed.). Canberra: Allen&Unwin.
- Budimanta, Arif, Adi Prasetyo, and Bambang Rudito 2008, *Corporate Social Responsibility: Alternatif bagi Pembangunan Indonesia* Jakarta : Indonesia Center for Sustainable Development.
- Denzim, Norman K., Yvonna S. Lincoln. (2009). *Handbook of qualitative Research* (Dariatno dkk, Penerjemah). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Elkington, John. (2007). Triple Bottom Line. In Wayne Visser, Dirk Matten, Manfred Pohl, & Nick Tolhurst (Ed.). *The A to Z corporat social responsibility* (465-466). John Wiley & Sons Ltd, The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex, England: An ICCA Publication.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, Total Quality Management, edisi refisi  
Penerbit ANDI Yogyakarta, 2001
- Griffin, Andrew. (2008) *New Strategies for Reputation Management: Gaining Control of Issues, Crisis and Corporate Social Responsibility*. London and Philadelphia: Kogan Page.
- Fahy, Martin., Jeremy Roche, & Anastasia Weiner. (2005). *Beyond governance: creating corporate value through performance, conformance and responsibility*. John Wiley & Sons Ltd, The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex, England: An ICCA Publication.
- Fajar, Mukti ND. (2010). *Tanggung jawab sosial perusahaan di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Herdiansyah, Haris. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif: untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.2010
- Holme, Richard., & Phil Watts. (2000, 8). *CSR: making good business sense*. The World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).
- Irawan, Prasetya. (2006). *Penelitian kualitaif & kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Depok: Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.

- Kakabadse, Andrew and Nada Kakabadse, ed ,(2005) *CSR in Practice: Delving Deep*. Palgrave Macmillan.
- Kotler, Philip., & Nancy Lee (2005). *Corporate social responsibility: doing the most good for your company and your cause*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken.
- Kotler, Philip., & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Bob Sabran, MM, Penerjemah). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu., 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung :Refika Aditama. (<http://teorionline.wordpress.com/2010/06/27/pelatihan-sdm>)
- Matten, Dirk. (2006). Why do companies engage in corporate social responsibility? Background, reason and basic concepts. In Judith Hennigfeld, Manfred Pohl, & Nick Tolhurst (Ed.). *The ICCA Handbook on Corporate Social Responsibility* (3-42). England: John Wiley & Sons Ltd.
- Miles, Matthew B., & A. Michael Huberman. (1994). *Qualitative data analysis* (second edition). London: SAGE Publications.
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif* (Ed. Revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mondy, R.W., 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesepuluh (terjemahan), Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Murray, Alasdair. (2003, Juni). *CSR in the EU*. Centre for European Reform (CER). UK: London.
- Ndraha, Taliziduhu. (2010). *Metodologi ilmu pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Neuman, W. Lawrence. (2006). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. (4 th ed). USA: Allyn and Bacon.
- Pambudi, Teguh Sri. (2005). CSR; Sebuah Keharusan. Dalam Benny Setia Nugraha (Ed.). *Investasi Sosial* (16-28). Jakarta: Puspensos. LaTofi Enterprise.
- Poerwanto. (2010). *Corporate social responsibility: menjinakkan gejolak sosial di era pornografi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.



Raco, J.R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Saidi, Zaim., & Hamid Abidin. (2004). *Menjadi bangsa pemurah: wacana dan praktek kedermawanan sosial di Indonesia*. Jakarta: Piramedia.

Solihin, Ismail. *Corporate Social Responsibility; from Charity to Sustainability*.

Jakarta: Penerbit salemba empat, 2009

Sugiono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharto, Edi. (2008). *Kebijakan sosial sebagai kebijakan publik*. Bandung: Alfabeta.

Supranoto, Tonno. (2007, 1 Oktober). Semua Untung. *Bisnis & CSR*, 294-307.

Tunggal, Amin Widjaja. *Business Ethics dan Corporate Social Responsibility (CSR) : Konsep dan kasus*. Harvarindo, 2008.

Untung, Hendrik Budi. *Corporate Social Responsibility*. Jakarta : Sinar Grafika, 2008

Walliman, Nicholas. (2006). *Social Research Methods*. UK: London SAGE Publications

Wibisono, Yusuf. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi CSR*. Gresik: Fascho Publishing.

### Jurnal

Harianja. (2002). *Manajemen SDM tentang pentingnya mengadakan pelatihan*.

Kementerian Negara Riset dan Teknologi, 2006

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam dunia pendidikan.

Panduan Teknis penyelenggaraan program pelatihan pemanfaatan Teknologi Informasi dan komunikasi Guru di 33 Propinsi oleh Pustekkom Departemen Pendidikan Nasional, 2008

### Undang-undang

UU Nomor 40 tahun 2007 pasal 74, tentang perseroan terbatas

UU Nomor . 32 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup

UU Nomor. 19 tahun 2003, tentang Badan Usaha Milik Negara

### Makalah

Holme, Richard., & Phil Watts. (2000, 8). *CSR: making good business sense*. The World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Murray, Alasdair. (2003, Juni). *CSR in the EU*. Centre for European Reform (CER). UK: London.

### Publikasi dokumen

World Bank. (2003). *Strengthening implementation of corporate social responsibility in global supply chains*. The World Bank Group.

### Majalah

Supranoto, Tonno. (2007, 1 Oktober). Semua Untung. *Bisnis & CSR*, 294-307.

### Artikel website

As'ad (1987:73), komponen keberhasilan pelatihan

2010(<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/>)

Carrell dan Kuzmits (1982), pelatihan tenaga kerja, definisi dan tujuan.

Nov 2010 (<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/>)

Cepiriyana (2006), Implementasi mata pelajaran TIK di SMA 15 Bandung

2006 <http://cepiriyana.blogspot.com/2006/06/>

Drummond (1990), pelatihan tenaga kerja, definisi dan tujuan.

2010 (<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/>)

Flippo (1988), manfaat pelatihan

2010 (<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/>)

Gomes. (2003), pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia

- 2011 <http://ekonomi.kompasiana.com/manajemen/2011/05/26/>
- Hamalik (2001), fungsi pelatihan
- 2010 (<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/>)
- Handoko (1995), program pelatihan
- 2010<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/>
- Hak Cipta 1999-2012 Google, di posting tanggal 19 Mei 2011
- 2012<http://yudikustiana.wordpress.com/2012/05/06/>
- Halim Malik, (2011), pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia
- 2011<http://ekonomi.kompasiana.com/manajemen/2011/05/26/>
- Hansen, John W., & Gerald G Lovedahl. (2004). Percobaan (*Try Out*)
- Isjon et al,2008, pengelolaan pembelajaran TIK  
oleh Yudi Kustiana| 06/05/2012
- Mangkuprawira (2003:135), Definisi dan pengertian pelatihan tenaga kerja
- 2010 <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/>
- Moekijat (1991:2), Definisi dan pengertian pelatihan tenaga kerja
- 2010 [http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11](http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/)
- Muijts et al. 2008 : 357  
Pengelolaan Pembelajaran Berbasis TIK, Oleh: Yudi Kustiana  
<http://yudikustiana.wordpress.com/2012/05/06/>
- Nitisemito (1996:35), Definisi dan pengertian pelatihan tenaga kerja
- 2010 [http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11](http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/)
- Procton dan Thornton (1983 : 4), Definisi dan pengertian pelatihan tenaga kerja
- 2010 [http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11](http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/)
- Siagian (1998 : 184), Definisi dan pengertian pelatihan tenaga kerja
- 2010 [http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11](http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/)

Simamora (1999:345), Definisi dan pengertian pelatihan tenaga kerja

2010 <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11>

Website internal telkomsel [www.telkomselsahabatguruku.com](http://www.telkomselsahabatguruku.com)

Telkomsel dalam pemberitaan “ telkomsel gelar metode belajar *TI*

Harianja (2002:168) di kutip dari jurnal “ Manajemen SDM “ tentang pentingnya mengadakan pelatihan.

Philip Tubeza, (2009), Teacher now using Text2Teach technology

2009<http://newsinfo.inquirer.net/inquirerheadlines/nation/view/20090319-194940/> Philippine Daily, By Philip Tubeza, Philippine Daily Inquirer

Dokumen:

Laporan dari mitra pelaksana kegiatan ICT PT. Sistem Piranti Destinasi

HASIL WAWANCARA		
Informasi yng di perlukan	Pertanyaan wawancara	Sumber data/Informan
Pelaksanaan pelatihan <i>Information Communication and Technology (ICT) Education</i> Program bagi Guru (Studi program <i>Corporate Social Responsibility</i> pada PT. Telekomunikasi Selular)		
Motivasi Telkomsel terhadap kegiatan <i>ICT Education Program</i>	1. Apa tujuan dan latar belakang Telkomsel memilih <i>ICT education program</i>	
	Pengaruh dan manfaat perangkat <i>ICT</i> sudah begitu luas di hampir seluruh sendi kehidupan. Termasuk dalam dunia pendidikan. Di Indonesia sendiri pemanfaatan perangkat <i>ICT</i> belum bisa dirasakan oleh seluruh komunitas pendidikan di Tanah Air.	TBH
	Keterbatasan pemerintah dalam mendorong percepatan manfaat <i>ICT</i> tadi membutuhkan keterlibatan dan kerja keras seluruh pihak, termasuk dunia industri. Telkomsel sebagai perusahaan dengan core business di bidang <i>ICT</i> telekomunikasi selular tentu berkewajiban untuk ikut terlibat dalam pemanfaatan perangkat <i>ICT</i> untuk kemajuan dunia pendidikan	
	Dan pendidikan menjadi pilar kegiatan CSR Telkomsel. Artinya, sudah menjadi fokus Telkomsel untuk ikut terlibat langsung dalam kemajuan pendidikan di Tanah Air terutama dengan memanfaatkan kemampuan Telkomsel di bidang teknologi telekomunikasi selular.	
	Tujuannya jelas yaitu untuk mendorong pemanfaatan perangkat <i>ICT</i> kedalam kegiatan pendidikan. Sehingga komunitas pendidikan di negeri ini mampu beradaptasi dengan kemajuan perangkat <i>ICT</i> terkini dan pada akhirnya berdampak positif bagi proses ajar mengajar yang menyenangkan dan akhirnya menghasilkan individu terbaik dari sisi akademik maupun kemampuan beradaptasi dengan perangkat <i>ICT</i>	
	<i>ICT Education</i> sebagai core program CSR dilatar belakangi oleh hak atas dasar pendidikan bagi masyarakat telah diatur dalam konstitusi negara UUD 45 pasal 31	BS

	Bahwa Telkomsel sebagai operator terbesar mempunyai tanggung jawab kepada para stakeholdernya, sebagai bentuk tanggung jawab tsb, maka Tsel mengkonsepkan dan mengembangkan berbagai macam program dalam bidang pendidikan yang disesuaikan dengan dinamika dan perkembangan technology terkini, bahwa ruang lingkup pendidikan yang dikembangkan dan diimplementasikan selalu disesuaikan dengan kebutuhan, khususnya para penerima manfaat.	
	Tujuan dari program <i>ICT</i> education dilaksanakan agar para guru dan murid dapat menyesuaikan perkembangan technology terkini dalam ruang lingkup pendidikan, bahwa metodologi pendidikan lambat laun akan berubah berbasis technology, dalam bentuk digital education	
	2. Apa alasan Telkomsel memilih <i>ICT</i> education program	
	Kesadaran Telkomsel sebagai warga negara Indonesia untuk berperan aktif dan konkret dalam mendorong setiap kebijakan Pemerintah. Salahsatunya yaitu memajukan pendidikan melalui pemanfaatan <i>ICT</i> seperti UU Nomor 14/2005 tentang Guru dan Dosen untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan penyelenggaraan kegiatan pengembangan yang mendidik.	TBH
	Kompetensi Telkomsel di sektor <i>ICT</i> teknologi telekomunikasi selular patut dirasakan dan bermanfaat bagi stakeholders sehingga berdampak positif bagi keduanya.	
	Bahwa pendidikan merupakan salah satu komunitas besar yang juga memberikan kontribusi cukup besar terhadap Telkomsel, sehingga harus tumbuh berkembang secara selaras.	
	<i>ICT</i> education program dipilih dengan dasar : mengimplementasikan UUD 45 pasal 31 dalam bentuk kongkrit berbasis technology digital	BS
	Core business Tsel adalah bidang jasa telekomunikasi yang syarat technology terkini	
	Dunia pendidikan akan terus mengikuti dunia technology sehingga antara kedua bidang tersebut saling terkait	
	3. Target apa yang di harapkan dari program <i>ICT</i>	

	Memberikan stimulus positif bagi pengajar, karena guru merupakan rolemodel pendidikan, kunci perubahan bagi generasi muda bangsa. Meningkatkan kualitas kompetensi guru bidang <i>ICT</i> tentu bisa membuka cakrawala murid terhadap manfaat besar <i>ICT</i> dalam kehidupan.	TBH
	Mencerdaskan kehidupan bangsa, dengan mendidik guru, sebagai tulang punggung dan implementator dunia pendidikan.	BS
	4. Bagaimana Telkomsel memilih mitra sebagai pelaksana kegiatan <i>ICT</i>	
	Seluruh pemilihan mitra disesuaikan dengan peraturan perusahaan, sebagai pelaksanaan azas transparansi, kompetensi, akuntabilitas serta keadilan.	TBH
	Mitra tentu saja dipilih berdasarkan kompetensi di bidang <i>ICT</i> , paham dan memiliki jaringan luas di komunitas pendidikan Indonesia.	
	Mitra dipilih berdasarkan pengalaman, networking dan tingkat profesionalitas dan di pilih melalui proses tender	BS
	5. Bagaimana pemantauan yang dilakukan Telkomsel terhadap mitra	
	Pendampingan, monitoring serta evaluasi. Pendampingan artinya; Telkomsel secara bersama dengan mitra ikut dalam pelaksanaan program diwilayah implementasi secara random. Monitoring dilakukan secara continue dan priodik dari setiap pelaksanaan di setiap lokasi program. Secara priodik pula evaluasi dilakukan berdasarkan laporan kegiatan yang sudah masuk guna dilakukan pemutakhiran kemasam agar program berlangsung sesuai target.	TBH
	Pemantauan kinerja dilakukan dengan cara : On the spot, langsung kelapangan dengan melihat proses dan hasil pelaksanaan program By report, laporan dapat disampaikan oleh mitra kepada Telkomsel by email, telepon dan laporan formil dalam bentuk	BS
Pelaksanaan Program pelatihan	1. Bagaimana mengidentifikasi kebutuhan pelatihan	
	Dimulai dengan persiapan konsep untuk didiskusikan secara internal.	TBH

	Kemudian material konsep diserahkan kepada mitra pelaksana guna diperdalam dan disesuaikan dengan kebutuhan nyata di lapangan.	
	Hasil temuan dilapangan diformulasikan secara bersama dengan mitra hingga akhirnya program siap dilakukan	
	Identifikasi awal dilakukan oleh Telkomsel dalam penyiapan konsep program\	BS
	Identifikasi lanjutan dilakukan oleh mitra dengan melihat kondisi langsung dilapangan, apakah diperlukan penyesuaian program etc, jika diperlukan maka akan dikonsilidasikan kepada Telkomsel untuk mendapatkan persetujuan	PT. SPD
	Identifikasi awal lapangan kami lakukan dengan melakukan dialog langsung dengan para gurunya, dan bahkan pernah juga kami lakukan di awal juni 2011 mengundang perwakilan guru dari beberapa wilayah Indonesia (sumatera, kalimantan, jawa, sulawesi, ambon dan papua) untuk ke Jakarta.	
	Dari hasil identifikasi tersebut didapatkan fakta bahwa minat para guru terhadap pelatihan <i>ICT</i> bagi pengembangan profesinya sangat diperlukan karena telah menjadi tuntutan penilaian profesi dan apabila dilakukan sendiri maka memerlukan biaya besar bagi guru yang bersangkutan.	
	Keterbatasan waktu dan alokasi biaya baik dari sekolah maupun dari pribadi untuk mengikuti pelatihan <i>ICT</i> menjadi penghambat selain jarang nya kegiatan ini dilakukan khususnya untuk para guru daerah	
	2. Bagaimana dengan tujuan dan sasaran pelatihan	
	Pelatihan ini jelas dilakukan untuk memperkenalkan <i>ICT</i> kepada guru agar dapat diadaptasikan dalam proses ajar mengajar. Melalui pembekalan praktik adaptasi sejumlah perangkat lunak kepada guru ditujukan meningkatkan kemampuan mereka terhadap dunia <i>ICT</i> sehingga menambah kreativitas mendidik	TBH
	Sekolah-sekolah yang sudah memiliki infrastruktur <i>ICT</i> cukup mapan namun belum mampu memberikan pembekalan <i>ICT</i> kepada pengajarnya untuk memberdayakan fasilitas yang ada guna menambah kemampuan diri dalam mengembangkan materi bahan ajar berbasis digital.	



	Tujuan dari program <i>ICT</i> education dilaksanakan agar para guru dan murid dapat menyesuaikan perkembangan technology terkini dalam ruang lingkup pendidikan, bahwa metodologi pendidikan lambat laun akan berubah berbasis technology, dalam bentuk digital education	BS
	Tujuan dari pelatihan adalah pemahaman perkembangan dunia pelatihan dengan adanya pengaruh <i>ICT</i> didalamnya, kemudian selanjutnya diberikan latihan dasar fungsi <i>ICT</i> dalam pengajaran guna meningkatkan kapabilitas profesi guru dan siswa dalam berinteraksi dalam dunia pendidikan melalui media <i>ICT</i>	PT.SPD
	Sasaran pelatihan adalah memberikan kemampuan bagi para guru untuk dapat membuat sendiri bahan ajar digital berbasis <i>ICT</i> dan berani melakukan proses penambahan bahan ajar kreasinya sendiri secara terus menerus, yang tentunya sesuai dengan frekuensi pelatihan yang bertahap	
	3. Bagaimana menetapkan kriteria keberhasilan pelatihan	
	Keberhasilan terukur dari hasil peningkatan kemampuan guru dalam melibatkan perangkat <i>ICT</i> terhadap bahan ajar yang disampaikan kepada murid di kelas. Hal itu terlihat dari hasil test pasca pelatihan.	TBH
	Keberhasilan pelatihan dilakukan dengan metodologi random sampling thd hasil hasil test yang dilakukan setelah pelatihan <i>ICT</i> telah selesai dilakukan	BS
	Keberhasilan program dapat dilihat dari kefasihan para guru menggunakan media <i>ICT</i> dan menerapkannya dalam kegiatan belajar mengajar (KBM).	PT. SPD
	Keberhasilan tahap pertama adalah pengenalan berbagai aplikasi pendukung KBM tersebut seperti yang biasa dipergunakan seperti PPTX, XLX dan Docx.	
	Keberhasilan tahap selanjutnya adalah kefasihan berbagi file dalam pola file sharing dan email	
	Keberhasilan selanjutnya adalah membuat bahan ajar secara mandiri melalui media-media tersebut.	

	Secara random, didapat sampling beberapa guru yang sangat adaptif dan kreatif dalam membuat bahan ajar, walaupun memang belum semuanya, namun setidaknya tidak lagi gagap teknologi dalam penggunaan bahan ajar digital tersebut.	
	4. Bagaimana menetapkan metode pelatihan	
	Pelatihan diberikan secara langsung di lokasi pelaksanaan program yang disesuaikan dengan kemampuan dasar setiap peserta. Program ini pun juga diperkuat secara on-line melalui website <a href="http://www.sahabatguruku.com">www.sahabatguruku.com</a> yang didalamnya juga berisikan materi ajar terkini mengikuti kurikulum yang sedang berkembang	TBH
	Metode pelatihan terbagi menjadi : pelatihan dasar, pelatihan lanjutan dan pelatihan digital	BS
	Metode pelatihan yang dipergunakan adalah metode pelatihan praktek langsung di perangkat masing-masing dengan modul yang telah kami persiapkan sebelumnya	PT. SPD
	Untuk guru matematika : menggambar grafik secara praktis dengan menggunakan Microsoft Mathematics 3.0 atau 4.0 serta penyusunan materi presentasi dengan link	
	Untuk guru fisika : insertion animated flash dalam PPTX serta penyusunan materi presentasi dengan link	
	Kolaborasi file merge Docx & XLX	
	Animasi pada power point dan insertion grafik	
	Mengenal internet based file sharing, internet file storage (cloud computing) skydrive	
	Kolaborasi bahan ajar digital dalam file One Note	
	5. Mengadakan percobaan (try out)	
	Kesempatan mencoba materi latihan jelas dilakukan. Fase ini juga menjadi kesempatan untuk mengukur sejauhmana materi yang sudah diberikan dapat terserap oleh peserta. Baik pembuatan materi ajar, metode penyelesaian soal secara menarik hingga memanfaatkan dunia maya dalam pergaulan pendidikan.	TBH

	Pre-test dilakukan untuk menguji pemahaman guru/murid thd suatu materi yang akan dilakukan pelatihan, sampai sejauh mana pemahaman materi dapat dimengerti oleh guru/murid, sehingga mitra pelaksana dapat menyesuaikan konten bahan ajar.	BS
	Mengadakan percobaan (try out)	PT. SPD
	Try out untuk siswa adalah pemberian soal UN dan mengevaluasi kesiapannya, kemudian dalam waktu 2 jam diberi penjelasan solusinya	
	Try out untuk guru adalah dengan praktek langsung pembuatan materi masing-masing	
	6. Bagaimana mengimplementasi dan mengevaluasi pelatihan	
	Kesempatan mencoba materi latihan jelas dilakukan. Fase ini juga menjadi kesempatan untuk mengukur sejauhmana materi yang sudah diberikan dapat terserap oleh peserta. Baik pembuatan materi ajar, metode penyelesaian soal secara menarik hingga memanfaatkan dunia maya dalam pergaulan pendidikan.	TBH
	Pre-test dilakukan untuk menguji pemahaman guru/murid thd suatu materi yang akan dilakukan pelatihan, sampai sejauh mana pemahaman materi dapat dimengerti oleh guru/murid, sehingga mitra pelaksana dapat menyesuaikan konten bahan ajar.	BS
	Bagaimana mengimplementasi dan mengevaluasi pelatihan : dengan praktek langsung seperti dijelaskan sebelumnya	PT. SPD
Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat pelatihan <i>ICT</i> Guru	1. Apakah pelatihan ini di lakukan pre test dan post test.	
	Pre test dan post test dilakukan baik secara offline mulai dari pengukuran kebutuhan materi hingga post test dapat dilakukan melalui media online <a href="http://www.telkomselsahabatguruku.com">www.telkomselsahabatguruku.com</a>	TBH
	Pre-test dan post test dilakukan untuk menguji pemahaman guru/murid thd suatu materi yang akan dilakukan pelatihan, sampai sejauh mana pemahaman materi dapat dimengerti oleh guru/murid, sehingga mitra pelaksana dapat menyesuaikan konten bahan ajar.	BS

	Dilakukan pre test untuk scanning adaptasi <i>ICT</i> dan penyesuaian modul yang akan diberikan	PT. SPD
	2. Sejauh mana hasil pre test dan post test digunakan untuk masukan pelaksanaan pelatihan selanjutnya	
	Hasil pre dan post tes akan mempengaruhi metode, materi dan kemas program untuk sesi pelatihan selanjutnya. Tentunya setelah melewati diskusi dalam sesi evaluasi yang dilakukan internal	TBH
	Hasil pre-post test sbg bahan kajian thd pengembangan program lanjutan, variable dan parameter kajian akan di summary menjadi bahan referensi untuk diambil langkah-langkah lanjutan.	BS
	Hasil pre-post test sbg penentu modul yang diberikan, contohnya adalah kegiatan IDS di Jakarta dimana para guru tidak lagi mendapatkan modul berbasis PPTX, DOCX dan XLX, namun sudah memasuki modul OneNote yang merupakan kolaborasi keseleruhannya dan focus pada pola internet file sharing dengan fasilitas broadband	PT. SPD
	3. Jelaskan komponen apa saja dalam penyusunan pre test dan post test	
	Secara sederhana, komponen pretest tentu diambil dari materi paling sederhana setelah mengetahui kebutuhan peserta. Sedangkan post test dilakukan dengan materi yang sudah diberikan dan dievaluasi ulang secara mandiri oleh peserta	TBH
	Komponen thd pre-post test lebih pada konten bahan ajar yang bersifat intangible aspek, dimana tingkat kepuasan menjadi hal yang relative	BS
	Komponen pre test adalah basic test modul TIK sesuai dengan SKL dari Diknas , dan komponen post test adalah saved file dari hasil praktek langsungnya	PT. SPD
	4. Bagaimana dengan fasilitator, sarana/prasarana, media, waktu dan perlengkapan	
	Komponen tersebut sudah termaktub dalam konsep awal program. Tentunya sesuai dengan kompetensi, profesionalitas, kebutuhan peserta dan kondisi di lokasi pelaksanaan yang sebelumnya sudah dilakukan observasi oleh mitra pelaksana sesuai dengan sasaran dan target program	TBH

	Hal tersebut menjadi mandatory yang telah dipersiapkan dalam tahapan awal sebelum pelaksanaan tender mitra	BS
	Pengajar content bahan ajar adalah dari Fakultas MIPA UI (sebagai rujukan kredibilitas materi) yang juga merupakan pembimbing tim olimpiade	PT. SPD
	Pengajar <i>ICT</i> adalah Master Trainer dari Microsoft	
	Sarana yang dipersiapkan adalah Modulnya itu sendiri, tim asistensi 4 orang, double projector & Screen, ruang pelatihan	
	Di awal pelaksanaan program ini, lokasi pelatihan dilakukan di sekolah yang telah ditunjuk. Namun seiring perjalanan waktu, setelah publikasi dilakukan oleh pihak Telkomsel, jumlah peserta yang semula hanya ditargetkan 100 peserta, ternyata disebagian besar kota peminat pelatihan mulai menunjukkan angka peningkatan. Oleh karena itu, lokasi pelatihan kemudian dipindahkan ke ruang pertemuan atau ballroom/ruang meeting besar di hotel dengan fasilitas yang lengkap, yang berada atau berlokasi di daerah pinggiran kota dengan pertimbangan sebagai berikut : mudah dijangkau oleh peserta luar kota, kemudahan akses jaringan internet, fleksibelitas dengan perubahan agenda kegiatan dan kelengkapan infrastruktur penunjang lainnya seperti listrik tidak padam, laptop, dan ATK.	
	Waktu pelaksanaan program <i>ICT</i> 2010 dan 2011 adalah 2 hari penuh untuk guru dan 1 hari untuk siswa, sementara untuk program IDS 2012 dilakukan dengan waktu terbatas setiap pelatihannya (2 jam) namun dengan frekuensi yang lebih banyak dan sering untuk setiap kelompok belajarnya.	
	Media yang digunakan untuk publikasi kegiatan <i>ICT</i> Guru ini, selengkapnya dapat di lihat di situs online <a href="http://www.telkomselsahabatguru.com">www.telkomselsahabatguru.com</a> .	
	Pelatihan ini sebaiknya dilakukan minimal setiap semester atau per 6 bulan sekali agar para guru tetap dapat meningkatkan kemampuannya. Selain dapat meningkatkan kemampuan, pengulangan juga perlu dilakukan sehingga perkembangan guru dalam menguasai <i>ICT</i> dapat dimonitor	EC, Guru

	Pelatihan yang tidak hanya sekali akan lebih baik mengingat <i>ICT</i> merupakan hal baru bagi sebagian orang sehingga dibutuhkan pengulangan agar penguasaan materi pelatihan menjadi lebih baik.	AP, Guru
	Semua kelas sudah menggunakan perangkat LCD TV dan jaringan internet pun sudah tersedia walaupun hanya untuk para guru saja	IK, Guru
	Di sini ada tujuh kelas yang tersedia LCD TV secara statis dan ada dua LCD TV yang portabel untuk dipindah-pindah bagi kelas yang membutuhkannya	IH, Guru
Penerapan <i>ICT</i> Di Sekolah, hambatan dan dampaknya terhadap kegiatan belajar mengajar	1. Apakah ada hambatan untuk penerapan sebagaimana yang sudah diperoleh dalam pelatihan	
	Secara umum tidak terdapat hambatan dari sisi teknis. Karena sudah dikonsolidasikan oleh mitra dengan penerima manfaat program dan lokasi pelaksanaan program	TBH
	Tidak ada hambatan, karena mitra yang ditunjuk sudah sesuai dengan kompetensinya.	BS
	Secara teknis tidak ada hambatan namun karena keterbatasan waktu dan frekuensi maka banyak sekali permintaan dari para guru di daerah untuk mengulang dan penambahan materi belum dapat dipenuhi.	PT. SPD
	Hal tersebut merupakan potensi baik akan antusiasme yang hingga hari ini kami dinanti kedatangannya untuk pelatihan <i>ICT</i> dan broadband internet file sharing lagi di beberapa daerah.	
	Pelatihan <i>ICT</i> ini memiliki kekurangan dari sisi frekuensi pertemuannya dimana sebaiknya tetap dilakukan secara intens dan berulang-ulang mengingat karakter pemahaman <i>ICT</i> hanya efektif terserap bila sering dilakukan seperti kita pada umumnya yang fasih menggunakan aplikasi computer karena sering menggunakannya.	

	Untuk penerapan di SMU 102 cenderung tidak ada hambatan mengingat prasarana <i>ICT</i> di sekolah ini cukup tersedia dengan baik. Sekolah ini memiliki beberapa ruangan yang tersedia LCD dan jaringan internet untuk menunjang kegiatan belajar-mengajarnya. Distribusi soal pekerjaan rumah pun sudah mulai menggunakan email.	AP, Guru
	Di sekolah ini perangkat <i>ICT</i> kurang tersedia dengan baik. Media yang digunakan dalam kegiatan belajar-mengajar pun masih menggunakan papan tulis dan spidol. Akses internet di sekolah ini juga tidak tersedia sehingga pelatihan yang diterima oleh guru belum dapat diaplikasikan ke dalam kegiatan belajar-mengajar. Penggunaan perangkat <i>ICT</i> di sekolah ini hanya terbatas pada laboratorium bahasa dan laboratorium komputer yang dimiliki. Jika ingin menggunakan <i>ICT</i> dalam penyampaian bahan ajar para siswa biasanya diarahkan atau berpindah sementara tempat belajarnya ke lab komputer.	EC, Guru
	2. Apakah dengan metode pembelajaran menggunakan <i>ICT</i> ini menimbulkan ketertarikan siswa dalam hal belajar.	
	Pada umumnya antusiasme siswa terhadap metode pengajaran dengan menggunakan perangkat <i>ICT</i> ini sangat tinggi. Rasa ingin tahu siswa terhadap metode ini cukup besar. Dengan penggunaan teknologi <i>ICT</i> dalam proses belajar, siswa merasa lebih menikmati materi pelajaran yang disampaikan	EC, Guru
	Dengan penggunaan <i>ICT</i> mobilisasi bahan ajar jadi lebih cepat. Sebagai pendalaman awal saya terkadang memberikan ringkasan materi melalui email. Beberapa materi yang mungkin terlalu panjang bila dijelaskan dalam kelas bisa saya kirimkan ke email masing-masing siswa.	AP, Guru
	Saat ini ada kebijakan pihak sekolah tidak boleh menjual buku, dengan adanya <i>ICT</i> ini dapat membantu proses belajar mengajar tetap berjalan dan siswa dapat memahami pelajaran yang disampaikan. Minat siswa-siswi untuk menyimak mata pelajaran menjadi lebih baik	IK, Guru

	<p>Pada saat ini, kemampuan teknologi informasi dan komunikasi memang dibutuhkan untuk membuat proses kegiatan belajar mengajar menarik dan memotivasi siswa menjadi lebih memahami materi yang kami berikan. Apalagi murid saat ini memiliki kemampuan lebih dari sang guru, cukup banyak siswa yang sudah bisa mengeksploitasi program Microsoft Point dan animasi dalam mengerjakan pekerjaan rumah. Tidak sedikit pula sih guru yang sudah memanfaatkan teknologi dalam proses belajar mengajar, seperti untuk pelajaran garis singgung, garis linier jika diberikan dengan animasi, tentu siswa lebih menarik.</p>	IH, Guru
	<p>3. Apakah metode pembelajaran ini memberikan dampak langsung terhadap prestasi belajar siswa?</p>	
	<p>Ketika siswa merasa senang dan nyaman dalam belajar biasanya kemampuan untuk menyerap pelajaran yang diberikan menjadi lebih besar dan dapat berpengaruh pada prestasi belajarnya. Tips-tips penyelesaian soal dengan cara cepat yang diberikan pada saat pelatihan dan disediakan dalam website platform sangat disukai oleh para siswa. Namun demikian evaluasi dampak pelatihan ini terhadap siswa belum sampai pada peningkatan nilai yang dapat diraih siswa sebagai hasil dari evaluasi belajarnya.</p>	EC, Guru
	<p>Dengan mobilisasi yang cukup cepat dalam penyampaian materi ajar maka semakin banyak pelajaran yang bisa diterima siswa. Diharapkan dengan semakin banyak materi pelajaran yang diberikan dapat memberikan pemahaman yang lebih kepada siswa</p>	AP, Guru
	<p>Sudah terbukti saat ini dengan pemberian metode belajar secara interaktif bisa meningkatkan prestasi akademik siswa-siswi</p>	IK, Guru
	<p>Kami belum sampai pada tahap mengevaluasi hasil belajar siswa setelah menggunakan perangkat <i>ICT</i></p>	IH, Guru



Tabel 1.3. Data peserta pelatihan *ICT* Guru**Data Peserta Pelatihan *ICT* Guru****Lokasi : Di berbagai kota tahun 2010-2011**

No	Lokasi Pelatihan	Jumlah Peserta
1	Bandung	108
2	Denpasar	114
3	Tasikmalaya	102
4	Bukit Tinggi	71
5	Makassar	96
6	Bekasi	106
7	Pontianak	82
8	Semarang	103
9	Sidoarjo	105
10	Malang	63
11	Medan	82
12	Jakarta-1	114
13	Cirebon	161
14	Padang	77
15	Bogor	81
16	Cimahi	68
17	Sukabumi	117
18	Banjarmasin	72
19	Purwakarta	46
20	Jakarta-2	71
21	Manado	78
22	Palembang	92
23	Depok	107
24	Lombok	108
25	Medan	117
26	Pangkal Pinang	57
27	Jogjakarta	80
28	Semarang	91
29	Banda Aceh	91
30	Sungai Liat	37
31	Malang	112

Bersambung

## Sambungan

32	Palembang	96
33	Bali	65
34	Tangerang	77
35	Manado	78
36	Lampung	88
37	Samarinda	122
38	Batam	74
39	Kendari	34
40	Kupang	65
	<b>Total</b>	<b>3495</b>

Sumber : data di olah

