



Peran Pengalaman Lapangan dalam Meningkatkan Kompetensi Teknisi IndiHome

Sherli Junianingrum^[1], Lukman Zaini Abdullah^[2], Suprihatma^[3]

^[1] ^[2] ^[3] Universitas Selamat Sri

*1696sherlij@gmail.com^[1], lukmanzainia@gmail.com^[2], hatmaprabu@gmail.com^[3]

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima pada 29 Juni 2025
Disetujui pada 30 Juni 2025
Dipublikasikan pada 30 Juni 2025

Kata Kunci:

Pengalaman lapangan,
kompetensi teknisi,
keterampilan teknis, pelayanan
pelanggan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran pengalaman lapangan dalam meningkatkan kompetensi teknisi IndiHome, khususnya pada aspek keterampilan teknis, pemecahan masalah, dan kemampuan beradaptasi terhadap teknologi baru. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode wawancara mendalam kepada 10 teknisi yang memiliki pengalaman kerja lapangan minimal dua tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman lapangan berkontribusi terhadap penguasaan keterampilan teknis, pemahaman prosedur operasional, serta peningkatan kepercayaan diri teknisi dalam menangani berbagai kasus gangguan layanan. Selain itu, interaksi langsung dengan pelanggan selama bertugas di lapangan memperkaya kemampuan komunikasi dan pelayanan teknisi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah partisipan yang relatif sedikit, sehingga temuan belum dapat digeneralisasikan secara luas. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan perlunya perusahaan mengintegrasikan program pelatihan berbasis pengalaman lapangan secara berkelanjutan untuk mendukung pengembangan kompetensi teknisi.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor layanan internet. Akses internet yang cepat, stabil, dan dapat diandalkan telah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, baik untuk pendidikan, bisnis, hiburan, maupun komunikasi sehari-hari. Kondisi ini mendorong perusahaan penyedia layanan internet untuk terus meningkatkan kualitas layanan, baik dari segi infrastruktur maupun sumber daya manusia yang mendukung operasional.

IndiHome, sebagai salah satu layanan unggulan PT Telkom Indonesia, menjadi penyedia jasa internet dengan jangkauan luas di berbagai wilayah. Keberhasilan layanan ini tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kinerja teknisi lapangan yang menjadi garda terdepan dalam pemasangan, perawatan, dan perbaikan jaringan. Teknisi memiliki peran penting untuk memastikan bahwa layanan berjalan optimal dan keluhan pelanggan dapat ditangani dengan cepat dan tepat.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa teknisi IndiHome sering dihadapkan pada berbagai situasi yang menuntut keterampilan lebih dari sekadar kemampuan teknis. Misalnya, teknisi harus mampu beradaptasi dengan kondisi jaringan yang berbeda-beda, memecahkan masalah

secara cepat, serta berkomunikasi efektif dengan pelanggan yang memiliki karakteristik beragam. Banyak dari keterampilan ini diperoleh bukan hanya melalui pelatihan formal, tetapi juga melalui pengalaman langsung di lapangan.

Beberapa hasil wawancara awal dengan teknisi menunjukkan bahwa pengalaman menghadapi berbagai jenis gangguan, berinteraksi dengan pelanggan, dan menyesuaikan diri dengan kondisi kerja di lapangan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi mereka. Namun, pengalaman ini bersifat individual dan belum terdokumentasi secara sistematis, sehingga perusahaan belum memiliki gambaran yang jelas mengenai sejauh mana pengalaman lapangan berperan dalam membentuk kompetensi teknisi.

Hasil penelitian terdahulu mendukung pentingnya pengalaman kerja terhadap peningkatan kompetensi. Misalnya, penelitian kualitatif oleh Rahmawati, Muhlis and Nursila (2021) menunjukkan bahwa pengalaman kerja di lapangan membentuk kemampuan teknis sekaligus keterampilan interpersonal pada teknisi jaringan fiber optik. Penelitian serupa oleh Hester and Fusch (2020) menunjukkan bahwa teknisi yang memiliki pengalaman pernah atau hampir mengalami kecelakaan kerja cenderung memiliki motivasi lebih tinggi untuk meningkatkan kompetensinya guna mencegah terulangnya insiden serupa di masa mendatang. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menggali secara mendalam peran pengalaman lapangan dalam meningkatkan kompetensi teknisi IndiHome. Hasilnya diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai bentuk pengalaman, keterampilan yang berkembang, serta faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi proses pengembangan kompetensi tersebut.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Pengalaman lapangan merupakan salah satu bentuk pembelajaran kontekstual yang memberikan kesempatan bagi individu untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara langsung di lingkungan kerja. Menurut Kolb, (1984) pembelajaran berbasis pengalaman terjadi melalui siklus konkret, refleksi, konseptualisasi, dan eksperimen aktif, yang menjadikan individu lebih adaptif terhadap dinamika pekerjaan. Dalam konteks teknisi IndiHome, pengalaman lapangan seperti penanganan gangguan jaringan, instalasi perangkat, serta interaksi dengan pelanggan dapat menjadi sumber penting dalam membentuk kompetensi teknis maupun soft skills. Kompetensi sendiri, menurut Spencer dan Spencer (1993) adalah karakteristik mendasar seseorang yang berhubungan dengan kinerja efektif dalam pekerjaan, meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap.

Penelitian sebelumnya oleh Waheed and Waseem (2023) mengatakan bahwa pembelajaran eksperiensial mampu membentuk kompetensi adaptif individu, seperti peningkatan pengambilan keputusan, kepercayaan diri, kemampuan pemecahan masalah, dan pengembangan profesional. Sementara itu, studi kualitatif yang dilakukan oleh Thianthai and Sutamchai (2022) bahwa peserta yang terlibat langsung dalam tugas nyata mampu mengembangkan keterampilan kerja, sehingga memperkuat bukti bahwa pengalaman lapangan berperan dalam meningkatkan kompetensi.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengalaman lapangan memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi tenaga kerja di bidang teknis. Penelitian oleh Jacob *et al.* (2022) menunjukan bahwa penilaian berbasis kompetensi dalam *experiential learning* dapat meningkatkan kompetensi praktik; meskipun dilakukan pada konteks farmasi, mekanismenya sejalan dengan peningkatan kompetensi kerja melalui pengalaman langsung. Proses pembelajaran ini terjadi secara alami melalui interaksi dengan berbagai permasalahan di lapangan dan pelanggan dengan karakteristik yang berbeda. Hiromatsu and Ozawa (2024) dalam studinya melalui wawancara semi-terstruktur dengan manajer menunjukkan bahwa praktik pembelajaran berbasis pengalaman, dipadukan

dengan refleksi, berperan signifikan dalam meningkatkan pengembangan kompetensi karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengalaman nyata dapat menjadi sarana pelatihan yang efektif, bahkan tanpa intervensi formal, karena mendorong teknisi untuk berpikir kritis dan kreatif.

Studi lain oleh Rizky Alwiputri and Rosalina Noor, (2024) meski dilakukan pada siswa SMK, menunjukkan secara jelas bahwa pengalaman lapangan di industri secara langsung meningkatkan kompetensi kerja yang nyata. Dalam penelitian tersebut, pengalaman lapangan juga berperan dalam membentuk keterampilan komunikasi, dan manajemen waktu. Hal ini memperkuat pandangan bahwa pengembangan kompetensi bersifat holistik, mencakup dimensi teknis dan non-teknis secara bersamaan.

Meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara pengalaman kerja dan peningkatan kompetensi, kajian yang secara spesifik meneliti bagaimana proses pengalaman lapangan membentuk kompetensi teknis IndiHome masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengisi celah tersebut dengan menggali secara mendalam pengalaman teknis IndiHome di lapangan, baik dalam konteks peningkatan kompetensi teknis maupun non-teknis, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses tersebut.

Berdasarkan landasan tersebut, penelitian ini mengkaji lebih dalam bagaimana pengalaman lapangan berperan dalam meningkatkan kompetensi teknis IndiHome, dengan fokus pada pengalaman kerja nyata di lapangan dan proses pembelajaran yang terjadi selama penugasan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual terkait hubungan antara pengalaman lapangan dan pengembangan kompetensi pada sektor telekomunikasi, khususnya layanan internet berbasis fiber optik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tujuan utama mengembangkan konsep dan konstruksi baru melalui pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dikaji. Pendekatan ini berlandaskan pada pandangan bahwa realitas bersifat sosial dan dibentuk melalui interaksi, sehingga memerlukan keterlibatan langsung peneliti dengan subjek penelitian Creswell (2014). Prosedur penelitian meliputi penentuan subjek secara purposive sesuai relevansi dengan fokus kajian, pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, serta triangulasi untuk meningkatkan validitas temuan. Partisipan penelitian ini berjumlah 10 teknisi IndiHome yang dipilih secara purposive dengan kriteria memiliki pengalaman kerja lapangan minimal dua tahun. Partisipan terdiri dari teknisi junior hingga senior yang bertugas di area layanan berbeda, sehingga dapat memberikan variasi perspektif terkait keterampilan teknis, pemecahan masalah, serta interaksi dengan pelanggan. Data yang diperoleh dianalisis secara interaktif melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017). Analisis dilakukan secara induktif untuk menemukan pola, makna, dan konsep yang dapat membentuk konstruksi atau teori baru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pengalaman lapangan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kompetensi teknis IndiHome, terutama dalam aspek keterampilan teknis, kemampuan pemecahan masalah (*problem solving*), komunikasi dengan pelanggan, serta manajemen waktu kerja. Dalam praktiknya, teknisi yang terjun langsung ke lapangan menghadapi berbagai variasi permasalahan jaringan, mulai dari gangguan ringan hingga kerusakan yang kompleks. Situasi ini memaksa teknisi untuk menerapkan pengetahuan teoretis yang telah diperoleh sebelumnya ke dalam konteks nyata, sekaligus mengembangkan solusi inovatif sesuai kondisi di lapangan.

Salah satu teknisi menyatakan: *"Kalau sering turun lapangan, kita jadi terbiasa menghadapi macam-macam masalah jaringan. Awalnya bingung, tapi lama-lama lebih cepat tahu letak masalah dan cara memperbaikinya."* (Teknisi A, wawancara 2025)

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Hiromatsu and Ozawa (2024) yang menyatakan

bahwa keterlibatan langsung dalam penanganan masalah di lokasi kerja nyata mempercepat proses adaptasi teknisi terhadap perkembangan teknologi, prosedur kerja terbaru, dan tuntutan pelanggan. Senada dengan itu, Thianthai and Sutamchai (2022) menegaskan bahwa pembelajaran kontekstual yang terjadi saat menghadapi masalah riil di lapangan lebih efektif dalam membentuk kompetensi kerja dibandingkan pembelajaran di ruang kelas semata.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa teknisi yang memiliki frekuensi penugasan lapangan yang tinggi menunjukkan peningkatan kepercayaan diri, kecepatan respon, dan akurasi kerja yang lebih baik. Hal ini diperkuat dengan pernyataan partisipan lain: *"Kalau kita sering ditugaskan, rasa percaya diri meningkat. Misalnya pas pelanggan tanya-tanya, kita jadi lebih lancar menjelaskan dan tidak gugup."* (Teknisi C, wawancara 2025)

Selain itu, teknisi IndiHome yang sering terlibat dalam penanganan gangguan bervariasi memiliki kemampuan diagnosis masalah yang lebih tajam dibandingkan teknisi dengan paparan lapangan yang terbatas. Pengalaman berulang kali menghadapi situasi yang menantang menjadikan teknisi lebih terampil mengelola tekanan pekerjaan, menjaga kualitas pelayanan, dan membangun hubungan positif dengan pelanggan. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu partisipan: *"Di lapangan kita belajar bagaimana menghadapi pelanggan yang kadang emosi karena internetnya mati. Dari situ kita jadi lebih sabar, belajar komunikasi, dan tetap menjaga pelayanan."* (Teknisi F, wawancara 2025)

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa perusahaan penyedia layanan internet seperti IndiHome perlu mengoptimalkan strategi *on-the-job training*, rotasi penugasan, dan evaluasi berbasis kasus nyata untuk memastikan kompetensi teknisi berkembang secara menyeluruh dan berkelanjutan sesuai kebutuhan industri layanan digital yang dinamis.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa pengalaman lapangan memiliki peran dalam meningkatkan kompetensi teknisi IndiHome, baik dari segi keterampilan teknis, kemampuan problem solving, maupun komunikasi dengan pelanggan. Interaksi langsung di lapangan memungkinkan teknisi menghadapi berbagai situasi nyata yang tidak sepenuhnya dapat dipelajari melalui pelatihan di ruang kelas. Hal ini memperkaya wawasan, memperkuat kepercayaan diri, dan membentuk pola kerja yang adaptif terhadap dinamika permasalahan teknis di lapangan. Dengan demikian, pengalaman lapangan bukan hanya menjadi pelengkap pelatihan formal, tetapi juga merupakan komponen inti dalam proses pembentukan tenaga kerja yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Meskipun temuan ini memberikan gambaran yang jelas mengenai manfaat pengalaman lapangan, penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup partisipan yang relatif kecil dan terbatas pada satu wilayah kerja IndiHome, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Pendekatan kualitatif yang digunakan memberikan kedalaman pada analisis, tetapi tidak dapat mengukur secara kuantitatif tingkat peningkatan kompetensi teknisi. Oleh karena itu, penelitian di masa depan dapat mengombinasikan metode kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*) dengan cakupan wilayah yang lebih luas untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan representatif. Selain itu, eksplorasi lebih lanjut mengenai faktor pendukung dan penghambat penerapan pengalaman lapangan dalam konteks teknologi baru dan layanan digital akan menjadi kontribusi penting bagi pengembangan strategi peningkatan kompetensi teknisi di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J.W. (2014) *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. 4th edn. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Hester, B.M. and Fusch, P. (2020) 'A near miss: The Lived Experiences of Telecommunication Technicians' Injurious Accidents and Near Misses', *The Qualitative Report*, 25(11), pp. 3810–3829. doi:10.46743/2160-3715/2020.4590.

- Hiromatsu, C. and Ozawa, S. (2024) 'Qualitative Study on the Promotion of Experiential Learning and Reflective Support Intended for Mid-level Employees by Managers Who Balance Organizational Performance with Employee Development', *Information and Technology in Education and Learning*, 4(1), pp. 43–65. doi:10.12937/itel.4.1.trans.p003.
- Jacob, S.A. *et al.* (2022) 'Competency-Based Assessment in Experiential Learning in Undergraduate Pharmacy Programmes: Qualitative Exploration of Facilitators' Views and Needs (ACTp Study)', *Pharmacy*, 10(4), p. 90. doi:10.3390/pharmacy10040090.
- Kolb, D.A. (1984) *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. 1st edn. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rahmawati, M., Muhlis and Nursila, K. (2021) 'Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderating', *IBEF*, 3.
- Rizky Alwiputri, A. and Rosalina Noor, T. (2024) 'PENGUATAN KOMPETENSI SISWA MELALUI PROGRAM MAGANG PADA DUNIA USAHA DAN DUNIA INDUSTRI', *Jurnal Studi, Sosial dan Ekonomi*, 5(2), pp. 173–184.
- Abdullah, L.Z. and Junianingrum, S. (2024) 'The Role Of Consumer Satisfaction In Mediating Factors Affecting Omnichannel-Based Repurchase Intention', *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 13(2), pp. 262–281. doi:10.46367/iqtishaduna.v13i2.2142.
- Apriliyanto, N. (2023) 'Competitive Advantage As A Mediation Factor That Influences The Sustainability Of Halal SMEs', *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 12(2), pp. 274–292. doi:10.46367/iqtishaduna.v12i2.1564.
- Apriliyanto, N., Gilang Kharisma Putra and Kuwatno (2024) 'Potential Purchasing Decision on Eco-friendly Products: A Study on Electric Motorcycle Consumers', *Jkbm (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 11(1), pp. 69–84. doi:10.31289/jkbm.v11i1.12428.
- Junianingrum, S., Apriliyanto, N. and Abdullah, L.Z. (2023) 'Repurchase Intention Based On E-Service Quality And Customer Trust At Three Top Brand E-Commerce Indonesia', *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 12(2), pp. 226–240.
- Pujiastuti, A. *et al.* (2022) 'Capital Structure Adjustment Speed in Indonesia: Does Sharia Compliance Matter?', *Shirkah: Journal of Economics and Business*, 7(3), pp. 239–252. doi:10.22515/shirkah.v7i3.483.
- Pujiastuti, A., Nurhidayah, S.A. and Sulistiyanto, T.J. (2024) 'Does sharia compliance enhance ESG performance to better firm performance?', *Diponegoro International Journal of Business*, 7(2), pp. 177–190. doi:10.14710/dijb.7.2.2024.177-190.
- Pujiastuti, A., Yunita, R.D.S. and Astuti, F.Y. (2024) 'Esg Performance, Debt Equity Choices, and Rapid Adjustments in Indonesia', *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 21(1), pp. 64–84. doi:10.21002/jaki.2024.04.
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993) *Competence at Work: Models for Superior Performance*. 1st edn. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono (2017) *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Thianthai, C. and Sutamchai, K. (2022) 'Skills That Matter: Qualitative Study Focusing on the Transfer of Training Through the Experience of Thai Vocational Students', *Frontiers in Education*, 7(May). doi:10.3389/educ.2022.897808.
- Waheed, M. and Waseem, A. (2023) 'Exploring the Role of Experiential Learning on Individual Adaptive Competencies', *Vision: The Journal of Business Perspective*, n/a(n/a), pp. 1–19. doi:10.1177/09722629231169111.