

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang terus berkembang, pengelolaan data yang efisien dan akurat menjadi sangat penting bagi perusahaan telekomunikasi, termasuk PT Telkomsel. Salah satu aplikasi yang digunakan untuk mendukung pengelolaan data pelanggan adalah Starclick. Aplikasi ini dirancang khusus untuk memfasilitasi penginputan dan pengelolaan data pelanggan, serta memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat. Dengan memanfaatkan teknologi peta (Google Maps), Starclick memungkinkan identifikasi lokasi pelanggan dan pengecekan perangkat Optical Distribution Point (ODP) secara real-time, sehingga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Namun, meskipun Starclick menawarkan berbagai kemudahan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapannya, masalah seperti sistem error, human error, dan network error sering kali mengganggu proses transaksi. Misalnya, kesalahan dalam penginputan data atau kesalahan dalam memilih paket layanan dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Selain itu, kurangnya tenaga IT di bagian information system (IS) juga menjadi kendala dalam pengelolaan aplikasi ini, yang berpotensi menghambat kinerja operasional.

PT Telkomsel Riau Witel Daratan, analisis terhadap system Starclick menjadi sangat relevan untuk memahami bagaimana aplikasi ini dapat dioptimalkan dalam pengelolaan data B2B. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja system starclick dan memberikan rekomendasi perbaikan agar aplikasi ini dapat berfungsi dengan lebih baik, serta mendukung tujuan bisnis perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan B2B.

Dalam Laporan ini, dipaparkan secara mendetail mengenai sistem starclick dalam pengelolaan data B2B pada PT Telkom Indonesia, Witel Riau Daratan.

1.2 Pelaksanaan

Adapun pelaksanaan kerja praktik ini dilakukan pada:

Tanggal : 2 September s.d. 2 Januari 2025

Waktu Kerja : Senin – Jumat (08.00 – 17.00 WIB)

Divisi : *Business service (BS)*

Alamat : JL. Jendral Sudirman No.199, Sumahilang, Kec. Pekanbaru Kota



1.3 Tujuan Kerja Praktek

1.2.1 Tujuan umum

Adapun beberapa tujuan umum pelaksanaan kerja praktik ini diantaranya sebagai berikut:

1. Memenuhi syarat untuk menyelesaikan matakuliah Kerja Praktik pada semester V (Lima) Prodi Sistem Informasi Politeknik Caltex Riau.
2. Menerapkan ilmu yang didapat selamaperkuliahan pada dunia kerja.
3. Menambah wawasan ilmu, pengalaman dan pembelajaran baru tentang bagaimana bertingkah laku di dunia kerja.

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun beberapa tujuan umum pelaksanaan kerja praktik ini diantaranya sebagai berikut:

1. Mahasiswa dapat melakukan Analisa mengenai perancangan dan implementasi *System* berbasis website yang sesuai dengan kebutuhan PT Telkom Indonesia
2. Mahasiswa dapat memahami dan mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik nyata di lapangan.
3. Mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan teknis dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi berbasis web.

1.4 Manfaat Kerja Praktek

1.2.3 Bagi Mahasiswa

Kerja Praktek ini memiliki manfaat yang sangat penting bagi mahasiswa, diantaranya sebagai berikut:

1. Mendapatkan pengetahuan baru yang tidak didapatkan dalam pembelajaran di kelas.
2. Pengalaman kerja sehingga terlibat dalam pembuatan *Project* yang nyata.
3. Mahasiswa dapat membangun relasi dengan orang-orang baru sehingga menambah wawasan dan memperluas koneksi.
4. Membuat mahasiswa mendapatkan pandangan luas untuk memahami dunia kerja secara lebih dan mulai untuk menentukan jalur karir yang diminati, sehingga dapat mengidentifikasi untuk lebih berkembang lagi.
5. Mengembangkan keterampilan komunikasi, Kerjasama tim, pemecahan masalah, kepemimpinan, dan adaptabilitas.

1.2.4 Bagi Perguruan tinggi

Adapun manfaat kerja praktek yang signifikan bagi perguruan tinggi, diantaranya:

1. Memungkinkan terjalinnya relasi yang erat antara perusahaan dengan perguruan tinggi.
2. Peningkatan kualitas lulusan untuk pengalaman yang relevan dalam dunia kerja.
3. Evaluasi dan peningkatan kurikulum yang akan menjadi evaluasi langsung bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

1.2.5 Bagi perusahaan

Kerja Praktek ini memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan antara lain sebagai berikut:

1. Hubungan Kerjasama dengan perguruan tinggi sehingga membantu Perusahaan untuk mendapatkan SDM yang bermutu dan berkualitas.
2. Perusahaan berkontribusi dalam Pendidikan dan pengembangan kualitas SDM di Masyarakat.
3. Perusahaan mendapatkan tenaga kerja yang potensial dari mahasiswa yang membawa pengetahuan dan ide yang segar dan terkini untuk inovasi dan pembaruan pada perusahaan.

1.5 Sistematika

Sistematika penulis laporan kerja praktik ini secara keseluruhan terdiri dari lima bab, Adapun pokok pembahasan dari masing-masing bab tersebut secara garis besar sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, waktu dan tempat pelaksanaan, tujuan, manfaat, Batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai Perusahaan PT. Telkom Indonesia Witel Riau Daratan antara lain, Sejarah Perusahaan, Logo Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, dan hal-hal lain yang perlu ditampilkan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang terkait dengan kerja praktek sebagai panduan dan dasar teori dalam pembahasan kerja praktek yang dilakukan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan informasi tentang kegiatan dilakukan selama kerja praktik, serta proyek yang telah dikerjakan secara rinci. Bab ini menjadi inti laporan kerja praktik yang menjelaskan pengalaman, tugas, hasil kerja praktek.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan keseluruhan laporan kerja praktek dan memberikan saran-saran yang berkaitan dengan hal-hal yang telah dibahas dalam laporan kerja praktik.