

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerja praktik merupakan salah satu komponen penting dalam pendidikan tinggi, terutama di bidang teknologi informasi. Melalui kerja praktik, mahasiswa memiliki kesempatan untuk menerapkan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam situasi nyata di dunia industri. Hal ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis, tetapi juga memperluas wawasan dan pemahaman mahasiswa tentang dinamika serta tantangan yang dihadapi dalam lingkungan kerja profesional. Dalam konteks ini, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom) berperan sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang menyediakan berbagai layanan komunikasi dan informasi.

Sebagai perusahaan yang telah beroperasi selama lebih dari satu abad, PT Telkom Indonesia memiliki sejarah panjang yang mencerminkan perkembangan industri telekomunikasi di Indonesia. Sejak didirikan pada tahun 1882 sebagai badan usaha swasta untuk layanan pos dan telegraf, perusahaan ini telah mengalami banyak perubahan struktural dan fungsional. Dengan penggabungan layanan komunikasi menjadi Post Telegraaf Telefoon (PTT) pada tahun 1906 dan transformasi menjadi Perusahaan Negara Pasca proklamasi kemerdekaan, Telkom telah beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Dalam era digital saat ini, kebutuhan akan layanan telekomunikasi semakin meningkat, terutama dengan adanya internet yang memungkinkan akses informasi secara cepat dan mudah. PT Telkom Indonesia berkomitmen untuk memenuhi

kebutuhan ini dengan menyediakan berbagai layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel, komunikasi seluler, serta layanan internet dan data. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional, perusahaan ini memanfaatkan berbagai aplikasi dan sistem manajemen data.

Salah satu aplikasi yang digunakan adalah Starclick, yang berfungsi dalam pengelolaan data pelanggan dan pemantauan kualitas layanan. Selain itu, MyCX digunakan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan melalui pengelolaan interaksi yang lebih baik. Dengan adanya kedua aplikasi ini, perusahaan dapat melakukan analisis mendalam terhadap data pelanggan serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, analisis penggunaan Starclick dan MyCX dalam pengelolaan Data Quality Control Map Identity Application (QC MIA) di PT Telekomunikasi Indonesia sangat relevan untuk dilakukan.

Melalui kerja praktik ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi positif bagi PT Telekomunikasi Indonesia serta mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai penerapan teknologi informasi dalam industri telekomunikasi. Dengan mempelajari bagaimana aplikasi-aplikasi tersebut berfungsi dalam konteks QC MIA, penulis dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari sistem yang ada serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum

1. Memperkenalkan mahasiswa pada dunia kerja dan mempersiapkan mereka untuk memasuki pasar kerja.
2. Mengimplementasikan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di industri.
3. Mendapatkan pengalaman dan keterampilan yang relevan dengan perkembangan teknologi informasi.
4. Melatih sikap profesionalisme dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja.
5. Memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Kerja Praktik pada Program Studi Sistem Informasi.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis struktur organisasi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan.
2. Mempelajari teknologi terbaru yang diterapkan di perusahaan.
3. Berkontribusi dalam tim *Business Service (BS)* untuk menyelesaikan tugas operasional.

1.3 Manfaat Kerja Praktik

Manfaat dari pelaksanaan kerja praktik ini meliputi:

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Mendapatkan gambaran nyata tentang kondisi dunia kerja.
2. Memahami teknologi yang digunakan dalam unit

Business Service (BS).

3. Mengembangkan rasa tanggung jawab dan disiplin dalam pekerjaan.
4. Menambah wawasan dari pengalaman para profesional di industri.
5. Menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik.

1.3.2 Bagi Perusahaan

1. Terjalannya kerjasama antara PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan dengan institusi pendidikan.
2. Membantu meringankan beban kerja karyawan di unit *Business Service (BS).*

1.3.3 Bagi Perguruan Tinggi

1. Meningkatkan kualitas lulusan melalui pengalaman kerja praktik.
2. Menjadi bahan evaluasi bagi perguruan tinggi untuk peningkatan kurikulum pendidikan.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

Tanggal : 2 September 2024 - 2 Januari 2025

Waktu : Senin – Jumat (08:00 – 17:00 WIB)
Kerja Sabtu (08:00 – 09:00 WIB)
Minggu (08:00 – 17:00 WIB)

Tempat : Gedung Graha Merah Putih PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk., Witel Riau Daratan

Alamat : Jl. Jendral Sudirman No.199, Pekanbaru, Riau

Bagian : *Business Service (BS)*

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktik ini secara keseluruhan terdiri dari empat bab, yang masing-masing dibagi menjadi beberapa subbab. Berikut adalah ringkasan pokok pembahasan dari setiap bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang kerja praktik, latar belakang perusahaan, tujuan kerja praktik, manfaat yang diperoleh dari kerja praktik, serta waktu dan tempat pelaksanaan kerja praktik. Selain itu, bab ini juga menjelaskan sistematika penulisan laporan kerja praktik.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini menyajikan gambaran umum mengenai PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan, yang mencakup profil perusahaan, sejarah singkatnya, struktur organisasi, serta visi dan misi perusahaan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan mengenai teori-teori yang relevan dengan kerja praktik. Landasan teori ini berfungsi sebagai panduan dan dasar dalam pembahasan yang dilakukan selama kerja praktik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan informasi terkait seluruh proses atau kegiatan yang dilaksanakan selama periode kerja praktik.