

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan salah satu program yang diselenggarakan oleh Politeknik Caltex Riau sebagai syarat yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa dalam mencapai gelar Sarjana Sains Terapan. Program ini bertujuan untuk memperkenalkan mahasiswa pada dunia kerja serta mempersiapkan mahasiswa agar memiliki pemahaman dan kesiapan dalam memasuki lingkungan kerja profesional.

Melalui kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), diharapkan terjadi keselarasan antara materi yang telah dipelajari selama perkuliahan dengan penerapan nyata di dunia usaha dan industri. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi sarana untuk membangun sinergi antara dunia usaha dan lembaga pendidikan dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya pada jenjang pendidikan tinggi.

Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) juga bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan di dunia kerja. Kegiatan ini menjadi proses pembelajaran yang membekali mahasiswa dengan pengalaman praktis, memperkenalkan mahasiswa pada situasi kerja yang sebenarnya, serta membantu

dalam memahami dan menguasai keterampilan sesuai dengan bidang keilmuan yang sedang ditekuni. Oleh karena itu, penulis memilih untuk melaksanakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka di PT Telkomsel, salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang melayani pelanggan individu maupun pelanggan *corporate*.

Salah satu fokus utama PT Telkomsel, khususnya pada segmen *Business to Business* (B2B), adalah menjaga hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan *corporate* melalui kontrak kerja sama yang saling menguntungkan. Kerja sama tersebut umumnya diperbarui secara berkala dan sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk dalam hal administrasi dan proses pembayaran. Proses pembayaran yang berjalan dengan baik, transparan, dan efisien menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan serta keberlanjutan kerja sama dengan pelanggan *corporate*.

Dalam pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), penulis memperoleh kesempatan untuk terlibat langsung dalam aktivitas operasional di Divisi B2B, termasuk mengamati proses pembayaran pelanggan *corporate* yang dilakukan melalui aplikasi **Telkomsel Corporate Online Payment System (T-COPS)**. Sistem ini digunakan sebagai sarana pendukung dalam pengelolaan pembayaran, pemantauan tagihan, serta administrasi transaksi pelanggan *corporate* secara digital.

Berdasarkan hasil observasi selama Merdeka Belajar Kampus Merdeka, sistem T-COPS telah membantu proses pembayaran pelanggan corporate, namun seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan dan kompleksitas proses bisnis, diperlukan analisis lebih lanjut terhadap proses pembayaran yang berjalan saat ini. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi kendala, tingkat efektivitas proses, serta peluang perbaikan pada alur pembayaran yang masih dapat dioptimalkan.

Oleh karena itu, laporan Merdeka Belajar Kampus Merdeka ini disusun dengan judul **“Analisis Efektivitas Proses Pembayaran Pelanggan Corporate Menggunakan Aplikasi Telkomsel Corporate Online Payment System (T-COPS)”**. Laporan ini berfokus pada analisis proses pembayaran pelanggan corporate yang berjalan saat ini (as-is) serta penyusunan usulan perbaikan proses (to-be) yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan PT Telkomsel kepada pelanggan *corporate* di masa mendatang.

## **1.2 Tujuan Merdeka Belajar Kampus Merdeka**

Adapun tujuan dari pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka ini dibagi menjadi tiga tujuan, yaitu tujuan utama, tujuan khusus dan tujuan sistem. Berikut penjelasan dari ketiga tujuan tersebut.

### **1.2.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka ini adalah sebagai berikut :

1. Memenuhi syarat kelulusan untuk mata kuliah MBKM Program Studi Sistem Informasi di Politeknik Caltex Riau.
2. Memperkenalkan dunia kerja kepada mahasiswa dan mempersiapkan mahasiswa untuk masuk ke dunia kerja.
3. Menerapkan ilmu pengetahuan, pengalaman dan keterampilan yang telah diperoleh selama kuliah ke dunia kerja.

#### 1.2.2. Tujuan Khusus

Tujuan umum dari pelaksanaan MBKM ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengenal, memahami, dan beradaptasi dengan lingkungan kerja secara langsung, serta menilai pengembangan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.
2. Meningkatkan hubungan kerja sama antara institusi kampus dan instansi yang menjadi tempat MBKM, sekaligus menjadi media promosi lembaga pendidikan terhadap dunia industri.
3. Mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan, serta melatih keterampilan koordinasi dan komunikasi yang efektif dengan tim kerja maupun pihak lain, guna mencapai tujuan bersama secara optimal.

#### 1.2.3. Tujuan Sistem

Adapun tujuan dari sistem ini adalah memberi kemudahan bagi para customer corporate PT. Telkomsel untuk melakukan permintaan nomor baru, melakukan pembayaran tagihan bulanan, dan melakukan monitoring penggunaan nomor selular yang terdaftar pada tagihan korporatnya.

### **1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Adapun waktu dan tempat pelaksanaan MBKM yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

|             |                                                                   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------|
| Tanggal     | : 25 Agustus 2025 – 26 Desember 2025                              |
| Waktu Kerja | : Senin s.d. Jumat, Pukul 08.00 – 17.00                           |
| Tempat      | : Graha Merah Putih Telkomsel                                     |
| Divisi      | : SME Regional Sumatera                                           |
| Alamat      | : Jl. Putri Hijau No. 1, Kesawan, Kec.<br>Medan Barat, Kota Medan |

### **1.4 Manfaat Kerja Praktik**

Adapun manfaat yang diperoleh saat mengikuti kegiatan MBKM ini adalah:

#### **1.4.1 Manfaat Bagi Mahasiswa/i**

- a. Untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Kerja Praktik program studi D4 – Sistem Informasi Politeknik Caltex Riau.
- b. Menerapkan konsep teori secara langsung di lapangan (dunia kerja) yang didapat diperkuliahkan.

- c. Dapat mengenal dunia kerja khususnya pada bidang telekomunikasi.
- d. Meningkatkan kemampuan berkolaborasi dan berinteraksi secara efektif dengan tim maupun rekan kerja, serta memperluas jaringan dengan sesama mahasiswa untuk mendukung pengembangan karier dan profesionalisme.
- e. Memperoleh kesempatan untuk melatih, meningkatkan keterampilan dan melakukan pekerjaan sebagai bekal dalam memasuki dunia kerja.

#### 1.4.2 Manfaat Bagi Perguruan Tinggi

Adapun manfaat MBKM bagi perguruan tinggi, yaitu sebagai berikut:

- a. Menjalin kerja sama yang baik antara Politeknik Caltex Riau dengan Perusahaan MBKM yaitu Telkomsel.
- b. Menghasilkan mahasiswa/i dengan kompetensi yang siap untuk digunakan dalam menghadapi dunia kerja.
- c. Sebagai bahan evaluasi di bidang akademik untuk meningkatkan dan mengembang mutu Pendidikan.

#### 1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan

Adapun manfaat MBKM bagi perusahaan yaitu sebagai berikut:

- a. Menjalin hubungan kerja sama antara Telkomsel dengan Politeknik Caltex Riau.

- b. Mendapat kesempatan untuk memperkenalkan profil perusahaan
- c. Membantu karyawan yang bekerja di Telkomsel
- d. Menganalisis sistem ini membantu pengembang dalam meningkatkan efisiensi dan fungsionalitas T-COPS melalui evaluasi dan rekomendasi perbaikan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman, maka Laporan MBKM ini disusun dalam beberapa bagian sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya MBKM, tujuan dan manfaat MBKM bagi mahasiswa, perguruan tinggi dan perusahaan, waktu dan tempat dilaksanakannya MBKM, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II PROFIL PERUSAHAAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum institusi tempat kerja praktik, antara lain visi misi, status kepemilikan, sejarah singkat, struktur organisasi, produk dan hal-hal lain yang perlu ditampilkan.

### **BAB III LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori dan referensi yang digunakan untuk mendukung pengerjaan proyek MBKM.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini membahas dan menganalisis sistem yang diterapkan selama melakukan MBKM di Telkomsel.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan berupa rangkuman dari pelaksanaan dan penulisan laporan serta saran yang berkaitan dengan hal yang telah dituliskan dalam laporan MBKM.