

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kerja praktik merupakan bagian penting dalam pendidikan di bidang teknologi informasi. Kegiatan ini bertujuan untuk memperluas wawasan praktis di dunia industri, menerapkan teori yang telah dipelajari di lingkungan kerja nyata, serta mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi persaingan di dunia kerja.

Di era globalisasi saat ini, telekomunikasi dan informasi telah menjadi kebutuhan utama masyarakat. Perkembangan teknologi, seperti internet, telah mendorong kemajuan pesat di sektor ini. Internet memungkinkan masyarakat mengakses berbagai informasi dari berbagai belahan dunia kapan saja dan di mana saja. Salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia adalah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Sebuah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi serta telekomunikasi digital di Indonesia.

Dalam menjalankan transformasi, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi

dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan customer experience yang berkualitas.

Untuk mendukung operasional perusahaan, terutama dalam hal pengelolaan informasi penjualan, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. mengembangkan sistem data penjualan yang dirancang khusus untuk kebutuhan internal pegawai. Sistem ini bertujuan untuk merekap dan mengelola data pelanggan yang menggunakan produk Telkom secara lebih efisien. Melalui sistem ini, informasi penjualan dapat dicatat dan diakses secara terstruktur, memudahkan pegawai dalam memantau data pelanggan, menganalisis tren penjualan, serta menyusun laporan yang akurat.

Penerapan sistem data penjualan internal ini penting untuk memastikan pengelolaan data pelanggan yang lebih terorganisir. Sistem ini membantu perusahaan dalam mengambil keputusan strategis berdasarkan informasi penjualan yang valid, seperti data transaksi pelanggan, jumlah pengguna aktif, hingga cakupan penggunaan layanan Telkom. Dengan demikian, perusahaan dapat mengoptimalkan proses bisnisnya dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Pengembangan sistem ini diharapkan mampu mendukung pegawai PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. dalam menjalankan tugasnya, khususnya dalam pengelolaan data pelanggan dan

penjualan produk. Selain itu, sistem ini juga menjadi langkah penting untuk mendigitalisasi proses administrasi penjualan, menggantikan metode manual yang kurang efisien, sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap keberlanjutan operasional perusahaan.

1.2. Tujuan Kerja Praktik

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktik yang ingin dicapai yaitu:

1.2.1. Tujuan Umum

1. Memperkenalkan dunia kerja kepada mahasiswa dan mempersiapkan mahasiswa untuk masuk ke dunia kerja.
2. Mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan di Politeknik Caltex Riau.
3. Memenuhi sistem perkuliahan semester 5 di Politeknik Caltex Riau.
4. Mendapatkan pengetahuan, pengalaman serta mengasah kemampuan dan keterampilan mahasiswa sesuai perkembangan teknologi yang ada di dunia kerja.
5. Melatih mahasiswa untuk bersikap baik dan bertanggung jawab agar dapat mengikuti alur dunia kerja secara nyata.
6. Menjalin hubungan antara Politeknik Caltex Riau sebagai instansi pendidikan dengan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan.

1.2.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui struktur organisasi yang ada di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan
2. Mencari tahu, mempelajari serta mendalami ilmu teknologi baru yang digunakan pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan.
3. Membantu tim Business Service (BS) dalam menyelesaikan pekerjaan operasional Perusahaan

1.3. Manfaat Kerja Praktik

Adapun manfaat dari pelaksanaan kerja praktik adalah sebagai berikut :

1.3.1. Bagi Perusahaan

1. Terjalannya hubungan kerjasama antara PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan dengan Politeknik Caltex Riau.
2. Membantu meringankan tugas karyawan yang bekerja di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan khususnya pada unit *Business Service (BS)*

1.3.2. Bagi Mahasiswa

1. Mendapatkan pengalaman dan gambaran tentang kondisi dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Mengetahui teknologi yang digunakan oleh unit *Business Service (BS)* untuk melakukan pekerjaannya.
3. Melatih rasa tanggung jawab dan disiplin dalam pekerjaan.

4. Mendapatkan tambahan ilmu dari orang-orang yang lebih berpengalaman di dunia kerja.
5. Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja.

1.3.3. Bagi Perguruan Tinggi

1. Meningkatkan kualitas lulusan perguruan tinggi dengan adanya pengalaman yang dilaksanakan selama kerja praktik
2. Menjadikan bahan evaluasi bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas Pendidikan.

1.4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

Tanggal : 26 Agustus 2024 – 26 Desember 2024

Waktu Kerja : Senin – Jum'at (WFO) pukul 08.00 – 17.00 WIB.

Sabtu (WFH) pukul 08.00 – 09.00 WIB

Minggu (WFH) pukul 08.00 – 17.00 WIB

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

Alamat : Jl. Jendral Sudirman No.199. Sumahilang. Kec. Pekanbaru Kota. Kota Pekanbaru.

Bagian : *Business Service (BS)*

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktik ini secara keseluruhan terdiri dari empat bab, masing-masing terdiri dari

beberapa sub bab. Adapun pokok pembahasan dari masing- masing bab tersebut secara garis besar sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang kerja praktik latar belakang perusahaan, tujuan kerja praktik, manfaat kerja praktik, waktu dan tempat pelaksanaan kerja praktik serta sistematika penulisan laporan kerja praktik.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini berisikan gambaran umum dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan yang meliputi profil, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi serta visi misi perusahaan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan penjelasan berupa teori-teori yang berhubungan dengan kerja praktik. Landasan teori digunakan sebagai arahan dan dasar teori dalam pembahasan kerja praktik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi informasi yang membahas seluruh proses atau pekerjaan yang dilakukan selama kerja praktik.