

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri telekomunikasi, ketepatan dan kecepatan pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan serta kepercayaan pelanggan. PT Telkom Indonesia sebagai perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap proses administrasi layanan pelanggan berjalan secara efektif dan akurat. Pada Divisi *Enterprise Service* di Witel Riau, salah satu proses penting yang mendukung kelancaran pelayanan adalah penginputan data layanan pelanggan yang dilakukan oleh seorang *inputer*.

Inputer memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh permintaan layanan pelanggan, baik pemasangan baru, perubahan layanan, gangguan layanan, maupun penghentian layanan tercatat secara lengkap dan benar pada sistem. Data yang diinput ini menjadi dasar bagi unit-unit terkait dalam melakukan proses tindak lanjut, mulai dari

penjadwalan teknisi, provisioning layanan, hingga penagihan. Oleh karena itu, kesalahan dalam proses penginputan dapat berdampak pada terhambatnya layanan, munculnya komplain pelanggan, hingga potensi kerugian perusahaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, pelaksanaan kerja praktik di divisi *enterprise service* PT Telkom Indonesia Witel Riau difokuskan pada kegiatan membantu *inputer* dalam proses penginputan data layanan pelanggan. Melalui kerja praktik ini, penulis terlibat langsung dalam kegiatan administrasi, seperti memeriksa kelengkapan dokumen permintaan layanan, membantu memasukkan data pelanggan ke dalam sistem, serta melakukan penyesuaian data sesuai dengan prosedur yang berlaku. Keterlibatan tersebut bertujuan untuk mendukung kelancaran proses penginputan data serta memberikan pemahaman secara langsung mengenai alur kerja administrasi layanan pelanggan di lingkungan perusahaan.

Selain keterlibatan tersebut, kerja praktik ini juga memberikan kesempatan kepada penulis untuk mempelajari penggunaan sistem informasi yang digunakan dalam pengelolaan layanan pelanggan

enterprise service. Melalui partisipasi langsung dalam proses penginputan data, penulis memperoleh pemahaman mengenai alur koordinasi antara inputer dengan unit-unit terkait, seperti bagian teknis dan administrasi. Pengalaman kerja praktik ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keterampilan penulis dalam bidang administrasi layanan pelanggan, khususnya dalam mendukung proses penginputan data yang sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku di PT Telkom Indonesia Witel Riau.

1.2 Pelaksanaan Kerja Praktik

Kerja Praktik (KP) dilaksanakan di Kantor PT. Telkom Indonesia Witel Riau yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 199, Sumahilang, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau. Jangka waktu pelaksanaan Kerja Praktik (KP) dilaksanakan selama 4 (empat) bulan, dimulai dari tanggal 25 Agustus 2025 dan berakhir di tanggal 26 Desember 2025. Pelaksanaan kerja praktik dilaksanakan berdasarkan hari kerja yaitu Senin sampai dengan Jumat yang dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB dan dengan jam istirahat yang dimulai dari pukul 12.00 WIB hingga 13.30 WIB.

1.3 Tujuan Magang Kerja Praktik

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktik yaitu sebagai berikut:

1. Menyelesaikan mata kuliah wajib kerja praktik pada semester tujuh (7) sebagai salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Prodi Akuntansi Perpajakan di Politeknik Caltex Riau.
2. Meningkatkan dan mengembangkan hard skill maupun soft skill dengan terlibat langsung ke dalam dunia kerja.
3. Memiliki ilmu pengetahuan dan keterampilan serta mendapat gambaran pada dunia kerja dalam bentuk Enterprise di Indonesia serta menerapkan teori maupun praktik di bangku perkuliahan.
4. Mengembangkan kemampuan berkomunikasi dan memperluas wawasan pemikiran mahasiswa dalam menanggulangi masalah serta melatih mahasiswa untuk bekerja antar bidang keahlian tertentu.

1.4 Manfaat Kerja Praktik

Adapun manfaat Kerja Praktik bagi Politeknik Caltex Riau, PT. Telkom Indonesia Witel Riau dan Mahasiswa yaitu:

1. Bagi Politeknik Caltex Riau
 - a. Dapat menjalin hubungan Kerjasama yang baik dengan PT. Telkom Indonesia Witel Riau.
 - b. Dapat menghasilkan tenaga kerja yang memiliki keahlian dengan tingkat pengetahuan, keterampilan dan etos kerja sesuai dengan yang dibutuhkan di lapangan pekerjaan.
 - c. Dapat menjadi alat ukur untuk mengetahui kemampuan mahasiswa dalam memahami materi-materi selama kuliah di Politeknik Caltex Riau.
 - d. Politeknik Caltex Riau akan lebih dikenal di dunia Badan Usaha Milik Negara.
2. Bagi PT. Telkom Indonesia Witel Riau
 - a. Dapat menjadi sarana untuk menjalin hubungan Kerjasama yang baik.
 - b. Dapat membantu meringankan pekerjaan PT. Telkom Indonesia Witel Riau sebagai sarana peningkatan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.

3. Bagi Mahasiswa

- a. Dapat menambah wawasan, ilmu dan pengalaman baru bagi mahasiswa melalui kerja praktik yang dilakukan ditempat kerja praktik.
- b. Dapat memperdalam dan meningkatkan keterampilan dan kreativitas diri dalam lingkungan yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki.
- c. Dapat melatih mahasiswa untuk belajar disiplin mematuhi segala peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh instansi tempat dilaksanakan kerja praktik.
- d. Dapat mengetahui secara langsung prosedur kerja di PT. Telkom Indonesia Witel Riau sebagai contoh nyata dunia kerja.
- e. Dapat belajar untuk lebih profesional dalam pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan yang menjadi Langkah-langkah dalam proses penyusunan laporan magang kerja praktik ini dapat diuraikan secara ringkas yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang bidang operasi yang dijalani pada saat kerja praktik, Pelaksanaan kerja praktik, Tujuan kerja praktik, manfaat kerja praktik dan sistematika penulisan laporan kerja praktik.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum dari PT. Telkom Indonesia Witel Riau yaitu mengenai sejarah singkat terbentuknya PT. Telkom Indonesia Witel Riau, visi dan misi PT. Telkom Indonesia Witel Riau, Struktur organisasi PT. Telkom Indonesia Witel Riau beserta tugas dan fungsi menurut bagian-bagian yang ada di PT. Telkom Indonesia Witel Riau.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori dan referensi yang berhubungan dengan kerja praktik dan perlukan dalam mendukung isi dari laporan kerja praktik.

BAB IV PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai cara penginputan basis data pelanggan menggunakan aplikasi tertentu oleh divisi *Enterprise Service* pada PT. Telkom Indonesia Witel Riau.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutupan dari laporan kerja praktik yang berisikan kesimpulan dari pembahasan dan saran yang bermanfaat bagi PT. Telkom Indonesia Witel Riau kedepannya.