

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kerja praktik merupakan elemen fundamental dalam sistem pendidikan teknologi informasi. Implementasi kerja praktik ini dilaksanakan dengan tujuan mengembangkan kompetensi peserta didik dalam lingkungan industri, mengimplementasikan teoretis yang telah diperoleh ke dalam konteks profesional, serta mempersiapkan sumber daya manusia dalam menghadapi dinamika pasar tenaga kerja. Selain itu, kerja praktik memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk membangun jaringan profesional. Relasi yang dibangun selama kerja praktik bisa menjadi aset berharga dalam mencari pekerjaan di masa depan.

Di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan, kerja praktik dirancang untuk memberikan pengalaman komprehensif di industri telekomunikasi. Mahasiswa yang mengikuti program ini akan belajar tentang struktur organisasi, budaya kerja, dan nilai-nilai dari PT Telkom. Mereka juga akan terlibat dalam proyek nyata yang relevan dengan bidang studi mereka, seperti pengembangan jaringan, teknologi informasi, pemasaran, dan layanan pelanggan.

Saat ini telekomunikasi dan informasi sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kebutuhan akan jasa

telekomunikasi telah mengalami kemajuan yang cukup pesat dengan ditemukannya teknologi seperti internet. Adanya internet masyarakat dapat mengakses segala macam informasi dari belahan dunia dimana saja dan kapan saja. Salah satu perusahaan telekomunikasi Indonesia adalah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang telekomunikasi dan informasi terbesar di Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data.

Di era digital yang semakin berkembang, kebutuhan akan konektivitas internet yang stabil dan handal menjadi suatu keharusan, khususnya bagi sektor yang bergerak pada bidang bisnis dan usaha. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom) melalui layanan IndiBiz hadir sebagai solusi konektivitas internet yang ditujukan khususnya untuk memenuhi kebutuhan segmen bisnis. Indibiz lahir dari visi Telkom Indonesia untuk menjadi penyedia solusi ICT (*Information and Communication Technology*) terdepan yang dapat diandalkan oleh pelaku usaha di Indonesia. Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi dan kebutuhan bisnis untuk terhubung secara digital, Indibiz menawarkan berbagai layanan yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan

produktivitas perusahaan. Layanan yang disediakan oleh IndiBiz meliputi konektivitas internet berkualitas tinggi, layanan data center, cloud computing, managed services, dan berbagai solusi digital lainnya. Konektivitas internet yang handal dan cepat sangat penting bagi bisnis modern, dan Indibiz menyediakan berbagai pilihan layanan internet yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, baik skala kecil, menengah, maupun besar.

Dalam proses implementasinya, Telkom Witel Ridar menggunakan aplikasi StarClick sebagai platform utama dalam mengelola proses pemasangan jaringan WiFi IndiBiz. Aplikasi StarClick merupakan sistem terintegrasi yang digunakan untuk memfasilitasi proses pendaftaran data pelanggan dan sebagai aplikasi yang digunakan untuk proses pemantauan pemasangan aktivasi layanan. Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan, proses pemasangan jaringan WiFi IndiBiz menghadapi berbagai kendala teknis maupun non-teknis yang dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kendala-kendala ini perlu diidentifikasi dan dianalisis secara sistematis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pemasangan.

Analisis ini berfokus pada identifikasi dan evaluasi kendala-kendala dalam proses pemasangan jaringan WiFi IndiBiz di wilayah operasional Telkom Witel Ridar. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem dan prosedur pemasangan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

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. Menerapkan pengetahuan akademis yang sudah diperoleh selama menempuh pendidikan di Politeknik Caltex Riau .
3. Memperoleh wawasan, pengalaman praktis, serta mengembangkan kompetensi mahasiswa sesuai dengan perkembangan teknologi terkini di industri
4. Mengembangkan sikap profesional dan tanggung jawab mahasiswa dalam menghadapi lingkungan kerja secara nyata.
5. Memenuhi persyaratan akademis Semester 6 Program Studi Sistem Informasi Politeknik Caltex Riau melalui penyelesaian Kerja Praktik

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. Terjalinnnya 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 kedalam dunia kerja.

1.3.3. Bagi Perguruan Tinggi

1. Meningkatkan kualitas lulusan perguruan tinggi.
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 – 17.00 WIB
Minggu (WFH) pukul 08.00 – 10.00 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.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil analisis pada PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan