

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia menghasilkan ribuan wisudawan setiap tahunnya, namun lapangan pekerjaan tidak mengalami penambahan sejalan dengan pertumbuhan jumlah lulusan tersebut. Melalui program magang yang dilakukan oleh Politeknik Caltex Riau, mahasiswa diberikan kesempatan untuk terjun langsung di dunia industri yang bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswanya agar dapat bersaing di dunia kerja. Selain itu, program ini dijadikan sebagai salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi oleh mahasiswa untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi D-4 Sistem Informasi di Politeknik Caltex Riau.

Salah satu tempat yang menjadi tujuan untuk Kerja Praktek Mahasiswa adalah PT. Telkom Indonesia. PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi Indonesia. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terkemuka di bidang teknologi informasi dan komunikasi pesatnya perkembangan telekomunikasi menjadikan PT. Telkom untuk terus berinovasi agar tetap dapat bersaing dengan kompetitornya.

Penulis melaksanakan kerja praktek di unit *Business Service* lantai 6 PT. Telkom Indonesia Witel Riau Daratan berlokasi

Jalan Jenderal Sudirman, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Menjadi salah satu perusahaan yang menyediakan berbagai macam layanan teknologi informasi dan komunikasi, PT. Telkom Indonesia memiliki jutaan pelanggan yang mengandalkan layanan mereka. Dengan jumlah pelanggan yang besar, PT. Telkom Indonesia terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar dapat merespons dengan cepat dan tepat, keluhan pelanggan sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan terhadap pelanggan.

Peningkatan Penjualan Produk IndiBiz oleh PT. Telkom Indonesia. Produk IndiBiz, layanan digital dari PT. Telkom Indonesia yang dirancang untuk mendukung kebutuhan bisnis, menjadi salah satu solusi unggulan yang ditawarkan kepada pelanggan. Dalam proses penjualannya, peran sales agent sangat penting sebagai ujung tombak untuk menjangkau pelanggan secara langsung dan memberikan penjelasan mengenai manfaat IndiBiz. Selain itu, customer service turut mendukung dengan memberikan edukasi dan solusi yang relevan bagi pelanggan. Peran ini diperkuat oleh supervisor yang bertanggung jawab memastikan target penjualan tercapai serta memantau kinerja tim agar tetap sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan.

Untuk meningkatkan efektivitas penjualan, PT. Telkom Indonesia memanfaatkan tools digital yang membantu sales agent dan supervisor dalam menganalisis kebutuhan pelanggan secara mendalam. Pendekatan berbasis data ini memastikan penawaran

IndiBiz menjadi lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan bisnis pelanggan. Kolaborasi antara sales agent, supervisor, customer service, dan teknologi canggih memungkinkan PT. Telkom Indonesia memperluas jangkauan IndiBiz serta menjaga kepuasan pelanggan bisnis di era digital.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisa proses penjualan sa danspv indibiz dengan menggunakan aplikasi xpro Pt Telekomunikasi Indonesia, tbk. witel riau daratan”.

1.2. Tujuan Kerja Praktik

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktik yang ingin dicapai yaitu:

1.2.1. Tujuan Umum

1. Memperkenalkan dunia kerja professional kepada mahasiswa dan mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja.
2. Mengimplementasikan ilmu, pengetahuan , dan keterampilan yang didapat selama masa perkuliahan di Politeknik Caltex Riau.
3. Menambah wawasan , pengalaman serta mengasah kemampuan dan keterampilan mahasiswa sesuai perkembangan teknologi yang ada di dunia kerja.

4. Membiasakan mahasiswa untuk bersikap profesional, bertanggung jawab, dan disiplin dalam menjalankan tugas di dunia kerja secara nyata.
5. Memenuhi syarat kelulusan mata kuliah semester 5 , yaitu Kerja Praktik pada Program Studi Sistem Informasi Politeknik Caltex Riau.
6. Mengasah dan memperluas jejaring profesional mahasiswa untuk mendukung karier di masa depan.

1.2.2. Tujuan Khusus

1. Memahami struktur organisasi dan mekanisme kerja yang ada di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan
2. Mencari tahu, mempelajari serta mendalami ilmu teknologi terkini yang digunakan pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan.
3. Membantu dan memberi dukungan tim *Business Service (BS)* dalam menyelesaikan pekerjaan operasional Perusahaan.
4. Mengidentifikasi peluang peningkatan efisiensi kerja tim ataupun sistem yang ada pada unit *Business Service (BS)*.

1.3. Manfaat Kerja Praktik

Adapun manfaat dari pelaksanaan kerja praktik adalah sebagai berikut :

1.3.1. Bagi Perusahaan

1. Membina hubungan kerjasama yang erat 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 secara langsung tentang kondisi dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Mengetahui dan memahami teknologi yang digunakan oleh unit *Business Service (BS)* untuk melakukan serta mendukung pekerjaannya.
3. Melatih sikap profesional, tanggung jawab dan disiplin dalam pekerjaan.
4. Mendapatkan tambahan ilmu dari mentor, pembimbing, ataupun rekan kerja 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 melalui 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

Tabel 1. 1 Tabel Pelaksanaan Kerja Praktik

Tanggal	2 September 2024 – 2 Januari 2025
Waktu Kerja	Senin – Jum'at (WFO) pukul 08.00 – 17.00 WIB. Sabtu (WFH) pukul 09:00 – 17:00 WIB. Minggu (WFH) pukul 09:00 – 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	<i>Business Service (BS)</i>

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.