

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program kerja praktik (KP) merupakan salah satu program yang dilakukan oleh Politeknik Caltex Riau sebagai salah satu syarat yang harus dilengkapi oleh setiap mahasiswa Politeknik Caltex Riau dalam mencapai gelar Sarjana Sains Terapan. Program ini bertujuan untuk memperkenalkan mahasiswa pada dunia kerja dan mempersiapkan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja.

Melalui Kegiatan Kerja Praktik (KP), diharapkan terjadi sinkronisasi antara materi yang telah dipelajari selama perkuliahan dengan pelaksanaan nyata di dunia usaha dan industri. Selain itu, kegiatan ini menjadi sarana untuk membangun sinergi antara dunia usaha dan Lembaga Pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama pada jenjang Pendidikan tinggi.

Kerja Praktik (KP) juga bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang keterampilan dasar yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Kegiatan ini menjadi proses pembelajaran yang membekali mahasiswa dengan keahlian praktis, memperkenalkan pada situasi kerja nyata, serta membantu dalam memahami dan menguasai keterampilan dalam bidang keilmuan yang sedang ditekuni. Oleh karena itu, penulis memilih untuk melaksanakan Kerja Praktik di PT Telkomsel, perusahaan

telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan lebih dari 170 juta pelanggan.

Salah satu fokus PT Telkomsel adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan *corporate*nya melalui kontrak Kerjasama yang saling menguntungkan. Perjanjian ini biasanya diperbarui setiap tiga tahun sekali. Dalam proses pembaruan tersebut, komunikasi yang efektif menjadi kunci utama untuk meyakinkan pelanggan agar tetap melanjutkan kerja sama dengan Telkomsel.

Dalam kegiatan Kerja Praktik (KP) ini, penulis diberikan kesempatan untuk mengasah kemampuan berkomunikasi di dunia kerja nyata sekaligus mendapatkan pengalaman dalam berinteraksi dengan pelanggan *corporate*. Salah satu aspek utama yang diamati adalah sistem pembayaran pelanggan *corporate*, khususnya melalui aplikasi Telkomsel *Corporate Online Payment System* (T-Cops). Berdasarkan tugas yang dilakukan selama magang, laporan ini secara khusus mengangkat topik “Analisis Sistem Pembayaran Pelanggan *Corporate* Menggunakan Aplikasi Telkomsel *Corporate Online Payment System* (T-Cops)”, yang bertujuan untuk memahami peran sistem ini dalam mendukung efisiensi dan transparansi proses pembayaran pelanggan *corporate*.

Sistem Telkomsel *Corporate Online Payment System* (T-COPS) memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran proses pembayaran pelanggan *corporate*, terutama dalam menjaga akurasi dan efisiensi transaksi. Namun, dengan semakin berkembangnya kebutuhan pelanggan dan tuntutan dunia industri,

analisis terhadap sistem ini menjadi penting untuk memastikan bahwa fitur-fitur yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal. Selain itu, identifikasi potensi kendala dan peluang perbaikan pada sistem T-COPS dapat membantu Telkomsel meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan pelanggan, serta mendorong terciptanya hubungan kerja sama yang lebih baik di masa depan. Oleh karena itu, analisis terhadap sistem T-COPS menjadi relevan untuk mendukung inovasi dan keberlanjutan perusahaan.

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktik 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 kerja praktik ini adalah sebagai berikut :

1. Memenuhi syarat kelulusan untuk mata kuliah Kerja Praktik 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 kerja praktik 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 kerja praktik, 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 corporatonya.

1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

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

Tanggal : 26 Agustus 2024 – 26 Desember 2024
Waktu Kerja : Senin s.d. Jumat, Pukul 08.00 – 17.00
Tempat : Graha Merah Putih Telkomsel
Divisi : SME B2B
Alamat : Jl. Putri Hijau No. 1, Kesawan, Kec. Medan Barat, Kota Medan

1.4 Manfaat Kerja Praktik

Adapun manfaat yang diperoleh saat mengikuti kegiatan kerja praktik 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 kerja praktik bagi perguruan tinggi, yaitu sebagai berikut:

- a. Menjalin kerja sama yang baik antara Politeknik Caltex Riau dengan Perusahaan Kerja Praktik 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 kerja praktik 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 Kerja Praktik ini disusun dalam beberapa bagian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya kerja praktik, tujuan dan manfaat kerja praktik bagi mahasiswa, perguruan tinggi dan perusahaan, waktu dan tempat dilaksanakannya kerja praktik, 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 kerja praktik.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas dan menganalisis sistem yang diterapkan selama melakukan kerja praktik 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 kerja praktik.