

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan pesat dalam dunia industri dan teknologi, pendidikan formal saja tidak lagi mencukupi untuk mempersiapkan mahasiswa dengan keterampilan praktis yang diperlukan oleh dunia kerja. Pendidikan tinggi di era modern menghadirkan tantangan unik bagi mahasiswa, tidak hanya dalam pemahaman konsep teoritis, tetapi juga dalam penerapan praktis pengetahuan yang diperoleh. Setiap mahasiswa harus memiliki kesiapan dalam menghadapi keprofesionalan pekerjaannya yang sesuai dengan bidang yang digelutinya untuk dapat terjun ke dunia kerja setelah lulus kuliah. Banyak sekali hal yang menjadi hambatan bagi seseorang yang belum mengalami pengalaman kerja untuk terjun ke dunia pekerjaan, seperti halnya ilmu pengetahuan yang diperoleh di kampus bersifat statis (pada kenyataannya masih kurang adaptif atau kaku terhadap kegiatan dalam dunia kerja yang nyata), teori yang diperoleh belum tentu sama dengan praktik kerja di lapangan, dan keterbatasan waktu dan ruang yang mengakibatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh masih terbatas. Dalam rangka meningkatkan pengalaman dan persiapan mahasiswa menghadapi dunia profesional, kerja praktik menjadi salah satu metode yang paling efektif untuk mengembangkan keterampilan praktis, meningkatkan pemahaman industri, dan mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan profesional di masa depan.

Praktik Kerja Lapangan adalah latihan dan pendidikan yang dilaksanakan dengan cara bekerja secara langsung/mempraktikkan secara langsung pada dunia kerja, untuk melaksanakan praktik dari teori yang telah dipelajari guna memperoleh pengalaman kerja dibawah bimbingan seorang pengawas (Malau & Asbi, 2023).

Politeknik Negeri Bengkalis merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam berbagai rumpun Ilmu Pengetahuan

dan Teknologi. Politeknik Negeri Bengkalis didirikan oleh pemerintah Kabupaten Bengkalis pada tahun 2000 dibawah naungan Yayasan Bangun Insani (YBI). Politeknik Negeri Bengkalis menerima mahasiswa angkatan pertamanya pada tahun 2001. Pada tahun 2011 Politeknik Negeri Bengkalis berubah statusnya menjadi Perguruan Tinggi Negeri (PTN), melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 28 Tahun 2011, tentang Pendirian Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Bengkalis. Hingga akhirnya Politeknik Negeri Bengkalis Resmi menjadi Politeknik Negeri pada tanggal 26 Desember 2011. Politeknik Negeri Bengkalis memiliki tanggung jawab dalam mempersiapkan mahasiswanya untuk bersaing di dunia pekerjaan yang sesungguhnya salah satunya dengan diadakannya pelaksanaan kegiatan Kerja Praktik (KP) sebagai salah satu program yang wajib diikuti oleh mahasiswa DIII sebagai syarat untuk melanjutkan perkuliahan ke semester 5 (lima) dan D-IV untuk melanjutkan perkuliahan ke semester 7 (tujuh).

PT Indonesia Comnets Plus merupakan entitas anak PT. PLN (Persero), pada tahun 2001 ICON + memulai melakukan kegiatan komersialnya dengan Network Operation Centre di Gandul, Cinere. ICON+ didirikan berfokus dalam melayani kebutuhan PLN(persero) di bidang jaringan telekomunikasi. Sejak tahun 2008, ICON + konsisten dan bertahap melakukan eskpansi konektivitas jaringan telekomunikasi ke berbagai wilayah terpencil di Indonesia dengan memaksimalkan pendayagunaan hak jaringan ketenagalistrikan milik PT. PLN, yakni “RightofWays” (ROW), yang memiliki cakupan untuk seluruh Indonesia mulai dari perkotaan sampai pelosok desa. Dengan menyediakan jaringan fiber optic sepanjang kurang lebih 891.000 KM yang terbentang di Pulau Jawa, Bali, Nusa Tenggara, Sumatera, Sulawesi, dan Kalimantan, (Cable et al., 2023).

Dalam Lingkup ini, seiring berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi, serta dalam pelayanan dan pengolahan data dari devisi retail kepada pelanggan setia Iconet, maka dari itu dibuatlah sistem aplikasi Jobdesk untuk Divisi Retail yang diharapkan dapat membantu devisi retail dalam pengolahan data, dimana data tersebut diambil dari jobdesk staff pemasaran yang akan di kelola kembali oleh admin dan user yang dapat dilihat melalui exel untuk

pengarisan. Kemudian pelaksanaan kerja praktik, penulis mendapatkan tugas untuk mengelola data pelanggan melalui iCRM dan Amarta, yang melibatkan pemantauan, pembaruan, dan analisis data pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kerja Praktik dilaksanakan selama 4 bulan di PT Indonesia Comnets Plus yang dibimbing oleh mentor yang berada di bidang pemasaran dan bidang aktivasi (lapangan). Dalam setiap proses kerja praktik berlangsung penulis didampingi oleh mentor sehingga penulis dapat berkembang dan mendapatkan pembelajaran selama pelaksanaan kerja praktik.

1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Praktik

Adapun tujuan diadakan kerja praktik tersebut untuk mencapai hasil yang diharapkan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk memberi kesempatan kepada mahasiswa dalam mengaplikasikan teori/konsep ilmu pengetahuan di Program Studi Rekayasa Perangkat Lunak pada PT. INDONESIA COMNETS PLUS.
2. Untuk memperoleh pengalaman praktis sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa Program Rekayasa Perangkat di PT. INDONESIA COMNETS PLUS.
3. Untuk memberi kesempatan kepada mahasiswa dalam menganalisis, mengkaji teori/konsep dengan kenyataan kegiatan penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang terdapat di suatu Perusahaan.
4. Mengembangkan dan menambah wawasan berfikir serta pengetahuan dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.
5. Untuk menguji kemampuan mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis dalam pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam penerapan pengetahuan dan attitude atau perilaku mahasiswa dalam bekerja.
6. Untuk mendapat umpan balik dari dunia usaha mengenai kemampuan mahasiswa dan kebutuhan dunia usaha guna pengembangan kurikulum dan proses pembelajaran bagi Politeknik Negeri Bengkalis.

Adapun manfaat diadakan kerja praktik tersebut untuk mencapai hasil yang diharapkan, yaitu sebagai berikut:

1. Mahasiswa mendapat kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan teori atau konsep dalam dunia pekerjaan secara nyata.
2. Mahasiswa memperoleh pengalaman praktis dalam menerapkan ilmu pengetahuan teori/konsep sesuai dengan program studinya.
3. Mahasiswa memperoleh kesempatan untuk dapat menganalisis masalah yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan yang diterapkan dalam pekerjaan sesuai dengan program studinya.
4. Politeknik Negeri Bengkalis memperoleh umpan balik dari organisasi atau perusahaan terhadap kemampuan mahasiswa yang mengikuti KP di dunia pekerjaannya.
5. Politeknik Negeri Bengkalis memperoleh umpan balik dari dunia pekerjaan guna pengembangan kurikulum dan proses pembelajaran.

1.3 Luaran Proyek Kerja Praktik

Output keluaran yang dihasilkan dari proyek yang dilakukan selama kerja praktik di PT. INDONESIA COMNETS PLUS adalah Sistem Pengelolaan data call dan visit untuk karyawan dari divisi retail berbasis website. Sistem ini merupakan bagian dari sistem aplikasi yang dibangun oleh rekan satu tim KP yaitu Sistem Pengelolaan data call dan visit untuk admin berbasis website.