

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemikiran KP

Kerja praktek merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa di sebuah Perguruan Tinggi. Kerja praktek itu sendiri merupakan salah satu bentuk kegiatan pemahaman dan pengenalan kondisi di lapangan untuk dapat terjun ke dunia kerja setelah kuliah, Oleh karena itu, mahasiswa perlu memiliki pengalaman untuk menghadapi tuntutan profesional dalam bidang yang mereka tekuni.

kerja praktek adalah satu program yang di rancang untuk mahasiswa agar mereka dapat mengetahui dan mendapatkan pengalaman di dunia kerja program ini juga merupakan salah satu syarat yang harus di penuhi oleh mahasiswa khususnya di Politeknik Negeri Bengkalis. Kerja praktek bertujuan untuk melatih mahasiswa agar memiliki pengalaman dalam menghadapi dunia kerja secara nyata serta menjadi wadah bagi mereka untuk berinteraksi langsung dengan industri

PT Indonesia Comnet Plus adalah anak perusahaan PT PLN (Persero) yang bergerak dalam menyediakan solusi Information and Communications Technology (ICT) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan (Tiurlan & Wicaksono, 2023). Pada pertengahan tahun 2019, ICON+ bersama dengan perusahaan induknya, PT PLN, meluncurkan kolaborasi bisnis baru di bidang layanan internet dan IPTV dengan memperkenalkan produk Stroomnet. Stroomnet adalah layanan internet broadband dan internet broadband + TV dengan kualitas jaringan fiber. Hingga saat ini, Stroomnet telah melayani hampir seluruh wilayah Indonesia, kecuali Papua, Maluku, NTT, dan NTB.

Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi, pelayanan dan pengelolaan data di divisi retail kini memerlukan sebuah aplikasi job desk untuk mempercepat pengelolaan data dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan setia Iconnet. Kebutuhan akan efisiensi dan akurasi dalam manajemen tugas dan data menjadi semakin mendesak, mengingat jumlah pelanggan yang terus bertambah dan kompleksitas tugas yang meningkat. Oleh karena itu, dibuatlah sistem aplikasi yang diharapkan dapat membantu divisi retail dalam pengelolaan data, mulai dari pencatatan keluhan pelanggan hingga analisis kendala. Aplikasi ini dirancang untuk memastikan setiap tugas dapat diselesaikan tepat waktu dan dengan kualitas yang optimal, serta untuk meningkatkan komunikasi dan

koordinasi antar anggota tim. Dengan adanya aplikasi ini, divisi retail diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan kepada pelanggan Iconnet.

1.2 Tujuan dan Manfaat KP

Adapun tujuan dari kegiatan kerja praktek lapangan pada PT Indonesia Comnets Plus adalah :

1. Menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapatkan dalam masa perkuliahan dalam dunia pekerjaan.
2. Melatih attitude kedisiplinan dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja.
3. Dapat Membantu dan memahami proses pekerjaan di perusahaan yang belum di dapat pada pratikum kuliah.

Adapun manfaat dari pelaksanaan Kerja Praktek lapangan pada PT. Indonesia Comnets Plus adalah:

1. Mahasiswa dapat menambah ilmu dan keterampilan dalam menghadapi dunia kerja.
2. Mahasiswa mampu bekerjasama dengan tim aktifasi untuk memahami OTDR dan fiber optic
3. Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai dunia kerja.
4. Mahasiswa dapat melatih kedisiplinan, rasa tanggung jawab dan kerjasama tim sehingga menambah pengalaman mahasiswa.

1.3 Luaran Proyek Kerja Praktek

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan selama proses kerja praktek yang berlangsung selama 4 bulan, dari 04 Maret 2024 hingga 30 Juni 2024, target luaran yang diharapkan setelah melaksanakan program kerja praktek adalah proyek website job desk divisi Retail PT. Indonesia Comnets Plus. Website ini dirancang untuk membantu divisi retail dalam pengelolaan data, mulai dari pencatatan keluhan pelanggan, pelayanan call perusahaan terhadap customer untuk mengatasi masalah kendala yang di rasakan customer, produk, dan berbagai aspek penting lainnya yang relevan dengan PT. Indonesia Comnets Plus. Dengan adanya website ini, diharapkan perusahaan dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan pelayanan yang nyaman oleh pelanggan, dalam menggunakan produk dari iconnet.

1.4 Tempat dan Waktu Kerja Praktek

Kerja Praktek dilaksanakan di PT. Indonesia Comnets Plus selama 4 bulan terhitung sejak 04 Maret 2024 – 30 Juni 2024. Untuk jam Kerja Praktek di perusahaan tersebut sesuai jam kerja bagian pengelola, aktif selama 5 hari dalam 1 minggu yaitu mulai dari hari senin

sampai dengan jum'at dari pukul 08:00 – 17:00 WIB. Prktek kerja lapangan di laksanakan di PT. Indonesia Comnets Plus yang terletak di Jl. Soekarno-Hatta, Sidumulyo Timur.,Kec. Marpoyan Damai, Kota pekanbaru, Riau 28289