

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemikiran KP

Kerja praktek adalah kegiatan yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam dunia kerja. Kegiatan ini menjadi salah satu syarat wajib mahasiswa, dengan tujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman langsung di lingkungan kerja serta memiliki kesiapan bersaing di dunia profesional. Selain menambah wawasan, kerja praktek juga dapat meningkatkan rasa percaya diri dalam mempersiapkan karier. Seiring perkembangan, dunia kerja kini menuntut lulusan yang mampu beradaptasi dengan cepat serta tanggap terhadap perubahan. Oleh karena itu, kesiapan kerja tidak hanya diukur dari nilai akademik, tetapi juga dari kemampuan teknis (*hard skill*) dan kemampuan sosial (*soft skill*) yang memadai [1].

Program studi Rekayasa Perangkat Lunak merupakan salah satu program studi di Politeknik Negeri Bengkalis yang berfokus pada pengembangan sistem, desain perangkat lunak, serta pemrograman. Mahasiswa dari program studi ini diwajibkan mengikuti kerja praktek sebagai bagian dari kurikulum untuk mengasah keterampilan baik teknis maupun non teknis yang relevan dengan dunia kerja. Melalui kerja praktek, mahasiswa diharapkan mampu memahami penerapan teknologi informasi serta pengembangan perangkat lunak dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya.

Salah satu tempat pelaksanaan kerja praktek yang relevan dengan bidang studi tersebut adalah PT Akses Jaringan Indonesia, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang layanan teknologi informasi. Perusahaan ini menyediakan layanan *Internet Service Provider* (ISP), instalasi jaringan internet, CCTV, jasa programming, serta pengembangan website. Selain itu, perusahaan ini juga menyediakan layanan konsultasi di bidang IT. PT Akses Jaringan Indonesia memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melaksanakan kerja praktek dan

turut serta dalam kegiatan proyek-proyek teknologi yang sedang berjalan, sehingga dapat menambah wawasan serta pengalaman kerja yang berharga.

Selama pelaksanaan kerja praktek di PT Akses Jaringan Indonesia, penulis mendapat tanggung jawab untuk mengembangkan fitur layanan pelanggan pada website MyWifi, salah satu layanan utama yang dimiliki oleh perusahaan. Fitur ini dirancang karena perusahaan mengalami permasalahan dalam akses informasi bagi pelanggan serta lambatnya respon terhadap keluhan dan permintaan layanan, yang menyebabkan penurunan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penulis mengembangkan fitur layanan pelanggan yang lebih responsif dan mudah digunakan.

Pengembangan fitur pelanggan ini dilakukan karena pentingnya sistem layanan pelanggan berbasis web yang responsif dan *user friendly* dalam meningkatkan kualitas layanan ISP. Selain itu, fitur pelanggan diharapkan dapat membantu mempercepat proses permintaan berlangganan dan penanganan keluhan, serta mempermudah pelanggan dalam mengakses informasi layanan melalui website MYWifi.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari kerja praktek ini adalah mengembangkan fitur pelanggan pada website MyWifi di PT Akses Jaringan Indonesia, serta menguji fitur tersebut untuk memastikan fitur dapat berfungsi dengan baik dan sesuai kebutuhan pengguna.

Adapun manfaat yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan pelanggan mendapatkan informasi.
2. Memudahkan pelanggan dalam berlangganan paket.
3. Memudahkan pelanggan dalam pembayaran dan melihat *invoice*.
4. Meningkatkan kualitas layanan pada PT Akses Jaringan Indonesia.
5. Membantu PT Akses Jaringan Indonesia dalam mengelola data pelanggan.

1.3 Luaran Proyek Kerja Praktek

Luaran proyek dari kerja praktek ini adalah fitur layanan pelanggan pada website MyWifi yang dikembangkan untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses informasi layanan yang disediakan oleh PT Akses Jaringan Indonesia. Halaman ini dibangun dengan menggunakan *framework* CodeIgniter dan PHP versi 8, serta didukung oleh HTML, CSS, dan Bootstrap untuk menghasilkan tampilan yang responsif dan mudah digunakan. Proyek ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan dan menjadi salah satu bahan dalam penyusunan laporan kerja praktek.