

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemikiran Kerja Praktek (KP)**

Dalam pendidikan vokasi, Kerja Praktik (KP) adalah bagian penting yang menghubungkan pembelajaran di kelas dengan pengalaman kerja nyata. Kegiatan ini dirancang agar mahasiswa bisa memadukan ilmu yang dipelajari selama kuliah dengan penerapan langsung di dunia kerja. Karena fokus pendidikan vokasi adalah keterampilan teknis dan praktik di lapangan, pengalaman kerja nyata sangat dibutuhkan agar mahasiswa bisa memahami cara kerja, prosedur, dan budaya di lingkungan profesional. Melalui KP, mahasiswa dapat menerapkan kemampuan sesuai jurusan, menambah wawasan, memperluas pengetahuan, dan melatih keterampilan yang dibutuhkan oleh industri. Tujuan utamanya adalah memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman langsung sebagai persiapan sebelum masuk ke dunia kerja.

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat dan telah merambah ke berbagai bidang kehidupan. Tanpa peran teknologi informasi, kemajuan diberbagai sektor tidak akan secepat sekarang. Banyak instansi berlomba-lomba untuk mengejar ketertinggalan mereka dengan menerapkan sistem informasi berbasis komputer. Penggunaan komputer sangat membantu dalam kegiatan administrasi, baik sebagai media penyimpanan data, pengolahan tagihan, maupun penyedia informasi lembaga. Pengolahan data yang terkomputerisasi tidak hanya berdampak pada perusahaan, tetapi juga pada sektor lain seperti bisnis dan layanan publik[1].

Satu tantangan yang masih dihadapi oleh banyak instansi adalah manajemen tagihan pelanggan yang masih dilakukan secara manual. Pencatatan dan pengolahan data tagihan secara manual memerlukan waktu dan tenaga yang cukup besar serta memiliki risiko tinggi terhadap terjadinya kesalahan manusia (*human error*). Ketidakefisienan ini berpengaruh terhadap kinerja operasional, khususnya dalam pelayanan kepada pelanggan[2].

Di PT. Telkom Indonesia Cabang Dumai, proses penagihan pelanggan merupakan aktivitas operasional penting yang berperan dalam menjaga kelancaran arus kas perusahaan. Berdasarkan hasil observasi penulis selama masa magang, sistem penagihan yang digunakan masih bersifat manual, yakni dengan membuka file Excel berisi daftar pelanggan yang menunggak, kemudian menyalin data secara manual untuk dikirim melalui WhatsApp satu per satu. Data tersebut meliputi nama pelanggan, nomor Indibiz, dan jumlah tagihan. Proses ini memakan waktu, melelahkan, serta rawan kesalahan seperti salah penulisan nominal, pengiriman ke nomor yang tidak tepat, atau terlewatnya pelanggan tertentu. Semakin banyak pelanggan yang belum membayar, semakin tinggi pula beban kerja dan risiko keterlambatan penagihan.

Menanggapi permasalahan tersebut, penulis merancang solusi berupa aplikasi desktop berbasis *Python* bernama TagihLite. Aplikasi ini memiliki fitur login, menampilkan daftar pelanggan yang belum membayar, menampilkan detail tagihan, serta mengirim pesan WhatsApp otomatis dalam satu klik. Aplikasi ini membaca data langsung dari file Excel tanpa proses salin-tempel manual, dan pesan WhatsApp terisi otomatis sesuai format resmi Telkom yang mencantumkan nama pelanggan, nomor Indibiz, dan nominal tagihan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis memberikan judul laporan Kerja Praktek (KP) ini berjudul “Rancang Bangun Aplikasi TagihLite Untuk Monitoring Dan Pengiriman Pesan Pelanggan”. Di harapkan mampu mengatasi permasalahan efisiensi penagihan, meminimalkan kesalahan data, serta meningkatkan efektivitas pelayanan penagihan di PT. Telkom Indonesia Cabang Dumai.

## **1.2 Tujuan Kerja Praktek (KP)**

Berdasarkan permasalahan di PT. Telkom Indonesia Cabang Dumai ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Merancang dan mengembangkan aplikasi desktop untuk mengirimkan pesan pengingat tagihan pelanggan melalui WhatsApp secara otomatis.

2. Membantu meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam proses penagihan pelanggan dilingkungan kerja PT. Telkom Indonesia Cabang Dumai.

### **1.3 Manfaat Kerja Praktek (KP)**

Adapun manfaat di PT Telkom Indonesia Cabang Dumai adalah sebagai berikut:

1. Membantu melakukan penagihan bisa lebih cepat dan praktis saat mengirim pesan ke banyak pelanggan.
2. Mengurangi risiko kesalahan penulisan data atau lupa kirim karena semua sudah diproses lewat aplikasi.

### **1.4 Luaran Proyek**

Luaran dari proyek kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi Peningat Tagihan WhatsApp

Aplikasi desktop sederhana yang dirancang menggunakan bahasa pemrograman Python. Aplikasi ini dapat membaca data pelanggan dari file Excel, lalu menampilkan daftar pelanggan yang belum membayar dan menyediakan fitur kirim pesan otomatis ke WhatsApp dengan format pesan yang sudah ditentukan.

2. Format Pesan Otomatis

Template pesan yang dikirim melalui WhatsApp, berisi informasi nomor pelanggan, nama, dan jumlah tagihan, serta himbuan pembayaran.

3. Laporan Kerja Praktik

Laporan yang berisi penjelasan mengenai latar belakang, tujuan, proses pembuatan aplikasi, serta manfaatnya dalam mendukung kegiatan penagihan pelanggan di PT. Telkom Indonesia Cabang Dumai.