

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Kerja Praktek (KP) adalah kegiatan akademik yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama masa perkuliahan dalam situasi dan kondisi dunia kerja yang sesungguhnya. Program ini biasanya menjadi bagian dari kurikulum pendidikan tinggi, khususnya pada jenjang sarjana terapan atau diploma, dan bersifat wajib ditempuh oleh mahasiswa pada semester tertentu. Melalui pelaksanaan kerja praktek, mahasiswa tidak hanya dapat mengamati proses kerja di dunia industri atau instansi tertentu, tetapi juga terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional dan proyek-proyek yang relevan dengan bidang studinya. Interaksi ini memberi pengalaman nyata yang tak bisa didapatkan hanya melalui teori di ruang kelas, sekaligus memperluas wawasan mahasiswa mengenai standar profesional, etika kerja, serta dinamika organisasi [1].

Keamanan Sistem Informasi adalah program studi yang mempelajari tentang bagaimana cara memproteksi berbagai industri dan pemerintahan dari serangan yang ada di dunia maya atau cyber attack. Program studi yang satu ini dirancang secara khusus untuk membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan juga keahlian dalam pengujian, perancangan, dan juga implementasi pertahanan dalam dunia maya. Keamanan Sistem Informasi mempunyai dasar yang kuat pada komputer sains dan teori serta kemampuan berpikir kritis tentang teknologi dunia maya masa kini. Adanya perkembangan internet yang sangat pesat di zaman modern ini membuat sistem keamanan dalam dunia maya juga semakin terancam dengan berbagai aktivitas para hacker. Sehingga Keamanan Sistem Informasi ini sangat diperlukan untuk Cyber Defense atau pertahanan dunia maya. Disini, para mahasiswa akan belajar untuk membuat berbagai proyek yang memerlukan kolaborasi dengan industri dan pemerintah serta membantu mahasiswa untuk mengeksplorasi berbagai ancaman di dunia maya dan membentuk sistem pertahanannya [2].

PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) Pekanbaru merupakan anak perusahaan PT PLN (Persero) yang bergerak di bidang penyediaan layanan internet broadband dan solusi teknologi informasi. Dalam memberikan layanan kepada pelanggan, ICON+ menggunakan sistem iCRM+ (Integrated Customer Relationship Management) untuk mengelola seluruh proses administrasi pelanggan, mulai dari pendaftaran, pemasangan, hingga layanan purna jual. Salah satu tahapan penting dalam sistem ini adalah verifikasi dan validasi data pelanggan baru, yang bertujuan memastikan keakuratan dan kelengkapan data sebelum layanan diaktifkan. Proses ini menjadi krusial untuk menjaga kualitas layanan, keamanan data pelanggan, serta meminimalisir kesalahan administrasi. Melalui kerja praktek di ICON+, penulis mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam tim verifikator yang bertanggung jawab memeriksa data pelanggan baru di sistem iCRM+ agar sesuai dengan standar dan ketentuan perusahaan.

1.2 Tujuan dan Manfaat KP

Tujuan dalam kerja praktek (KP) adalah sebagai berikut:

1. Untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata.
2. Menambah wawasan mengenai penerapan teknologi informasi dalam mendukung layanan internet broadband.
3. Memperoleh pengalaman kerja nyata yang relevan dengan bidang Keamanan Sistem Informasi.
4. Untuk meningkatkan pemahaman terhadap proses operasional dan sistem keamanan berbasis teknologi informasi di lingkungan kerja.

Adapun manfaat yang diperoleh dari Kerja Praktek (KP) adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pengalaman praktis tentang proses bisnis dan sistem informasi yang digunakan pada industri layanan internet.
2. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang pentingnya keakuratan data pelanggan dalam menjaga kualitas layanan.

3. Membantu perusahaan dalam proses verifikasi data sehingga dapat mengurangi kesalahan administrasi.
4. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara kampus dan dunia industri, khususnya di bidang teknologi informasi.
5. Menjadi bekal mahasiswa dalam menghadapi tantangan dunia kerja setelah lulus.

1.3 Luaran Proyek Kerja Praktek

Luaran dari pelaksanaan kerja praktek ini berupa laporan yang mendokumentasikan proses verifikasi dan validasi data pelanggan baru menggunakan sistem iCRM+ pada PT Indonesia Comnets Plus Pekanbaru. Laporan ini mencakup gambaran umum perusahaan, penjelasan tentang alur verifikasi pelanggan, penggunaan sistem iCRM+ dalam proses tersebut, serta evaluasi manfaat dan kendala yang dihadapi.

Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melaksanakan kerja praktek di bidang serupa, sekaligus menjadi dokumentasi pendukung bagi perusahaan dalam evaluasi proses verifikasi pelanggan.