

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak besar terhadap operasional berbagai sektor, termasuk dalam bidang pelayanan dan pengelolaan data pelanggan. Di era digital, perusahaan dituntut untuk memanfaatkan sistem berbasis teknologi informasi agar dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akurat. PT ICON+ merupakan anak perusahaan dari PT PLN (Persero) yang menyediakan layanan internet melalui brand ICONNET. Dalam operasionalnya, perusahaan ini memanfaatkan sistem digital seperti ICRM (Integrated Customer Relationship Management) untuk menangani ribuan data pelanggan serta mendukung komunikasi layanan. Mahasiswa Teknik Informatika memiliki peluang besar untuk memahami, menganalisis, dan memanfaatkan sistem informasi tersebut dalam lingkungan kerja nyata. Oleh karena itu, melalui program kerja praktik di PT ICON+ Pekanbaru, mahasiswa dilibatkan dalam kegiatan pengolahan data pelanggan dan komunikasi pelayanan menggunakan sistem yang telah terintegrasi.

Perkembangan kebutuhan internet yang pesat, terutama di masa pasca-pandemi, membuat masyarakat semakin bergantung pada layanan jaringan yang stabil dan cepat. ICONNET hadir sebagai salah satu penyedia layanan yang berupaya memenuhi kebutuhan tersebut dengan mengutamakan kualitas jaringan dan pelayanan pelanggan. Untuk mendukung hal ini, PT ICON+ terus melakukan inovasi pada sistem internal, salah satunya dengan penggunaan ICRM yang memudahkan proses pencatatan, pemantauan, hingga penyelesaian keluhan pelanggan secara terstruktur dan transparan.

Kerja praktik di PT ICON+ Pekanbaru memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa untuk terlibat dalam proses pelayanan pelanggan yang nyata. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memahami tantangan yang dihadapi perusahaan dalam menjaga kualitas layanan sekaligus belajar menerapkan teori

yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja. Pengalaman tersebut diharapkan mampu meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam bidang teknologi informasi, khususnya dalam pengelolaan data dan pelayanan berbasis digital yang saat ini menjadi kebutuhan utama di berbagai perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang sistem absensi kerja praktik berbasis digital yang sederhana dan mudah digunakan oleh mahasiswa magang?
2. Bagaimana sistem dapat mencatat kehadiran mahasiswa secara otomatis tanpa memerlukan verifikasi manual dari pembimbing?
3. Bagaimana sistem dapat menyimpan data absensi secara terstruktur sehingga memudahkan pembuatan laporan kehadiran mahasiswa?

1.3 Tujuan

1. Merancang sistem absensi berbasis web atau aplikasi yang dapat mencatat kehadiran mahasiswa secara digital dan efisien.
2. Mengurangi risiko kesalahan pencatatan absensi manual dengan menyimpan data kehadiran secara otomatis ke dalam basis data.
3. Menyediakan rancangan yang dapat menjadi acuan pengembangan sistem absensi di masa depan tanpa mengganggu proses kerja perusahaan.

1.4 Manfaat

1. Bagi Perusahaan (PT ICONET Pekanbaru):
Memberikan gambaran rancangan sistem absensi yang dapat membantu proses administrasi mahasiswa magang menjadi lebih cepat dan terorganisir.
2. Bagi Mahasiswa:
Memberikan pengalaman praktis dalam merancang sistem informasi sederhana sesuai kebutuhan dunia kerja nyata.

3. Bagi Kampus:

Menjadi bahan referensi dan dokumentasi untuk pengembangan program kerja praktik berikutnya di perusahaan yang sama atau sejenis.