

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].

Di era digital seperti sekarang ini, perusahaan penyedia layanan internet dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan efisien kepada pelanggan. ICONNET Pekanbaru sebagai salah satu penyedia layanan internet di bawah naungan PLN Icon Plus, memiliki peran penting dalam menjaga kualitas layanan, khususnya dalam menangani keluhan atau gangguan pelanggan. penanganan tiket gangguan pelanggan dilakukan oleh teknisi lapangan yang ditugaskan oleh NOC dan HD NOC. Namun, proses pemantauan terhadap kinerja teknisi dalam menyelesaikan tugasnya masih belum berjalan secara maksimal. Monitoring teknisi cenderung dilakukan secara manual dan tidak real-time, sehingga menyulitkan pihak kantor dalam mengevaluasi performa teknisi secara akurat.

Permasalahan ini mendorong perlunya sebuah sistem informasi yang dapat membantu pihak NOC dan HD NOC. Sistem ini diharapkan dapat merekam tiket gangguan, status pengerjaan, serta menyajikan laporan performa teknisi secara

otomatis dalam bentuk grafik atau statistik. Dengan demikian, proses evaluasi dan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat. Melalui program magang yang saya jalani di ICONNET Pekanbaru, saya berinisiatif untuk merancang pemantauan kinerja teknisi berbasis web. Sistem ini diharapkan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada serta mendukung efisiensi kerja NOC dan HD NOC dalam memantau teknisi lapangan.

1.2 Tujuan Dan Manfaat Kerja Praktek

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah:

1. Mengetahui proses kerja pada HD NOC di ICONNET Pekanbaru
2. Menganalisis alur penanganan tiket gangguan dan pemantauan teknisi di lapangan.
3. Merancang dan mengembangkan sistem web untuk memantau kinerja teknisi secara lebih baik dan terstruktur.

Adapun manfaat kerja praktek sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan analisis sistem dan pengembangan aplikasi web.
2. Mendapatkan sistem pendukung yang mempermudah pemantauan dan evaluasi kinerja teknisi.
3. Menjadi faham cara dunia kerja diperusahaan dan menerapkan ilmu dari kuliah ke dunia industri.

1.3 Luaran proyek kerja praktek

Luaran dari proyek kerja praktik ini adalah sebuah sistem informasi pemantauan kinerja teknisi berbasis web yang memiliki beberapa fitur utama yaitu pencatatan dan pengelolaan data teknisi, pemantauan status tiket gangguan pelanggan, elaporan kinerja teknisi dalam bentuk tabel atau grafik, dashboard untuk admin dan user teknisi. Sistem ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat bantu dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas kerja teknisi di ICONNET Pekanbaru.