

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi pada era saat ini berkembang sangat pesat, pada seluruh aspek kehidupan bermasyarakat tak lepas dengan yang namanya teknologi informasi baik dari bidang pertanian, kesehatan, pendidikan dan yang lainnya. Karena perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, secara tidak langsung mengharuskan manusia untuk menggunakannya dalam segala aktivitasnya. Teknologi informasi juga merupakan faktor penting dalam meraih sukses di bidang teknologi informasi, bahkan saat ini teknologi informasi merupakan bagian sentral dari banyaknya operasi bisnis.

PT. Telkom Indonesia Tbk Jember adalah salah satu perusahaan yang sangat memanfaatkan teknologi salah satunya pada devisi customer care. Pada customer care sendiri tersedia beberapa aplikasi berbasis website yang berfungsi untuk mempermudah karyawan persahaan dalam bekerja, selain itu PT. Telkom Indonesia juga memanfaatkan aplikasi berbasis android yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan terhadap pelanggan. Semua aplikasi tersebut digunakan oleh PT. Telkom Jember bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pata PT. Telkom Indonesia dan mempermudah karyawan dalam melayani dan mengedukasi pelanggan.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Penulisan Laporan Praktek Kerja Lapang (PKL) terbagi menjadi dua tujuan yakni tujuan umum serta tujuan khusus, diantaranya yaitu :

### **1.3 Tujuan Umum PKL**

Untuk tujuan umum pada Praktik Kerja Lapangan (PKL) berikut dibawah ini yang antara lain:

- a. Menambah wawasan mahasiswa terhadap aspek-aspek yang akan didapatkan pada PKL berlangsung dan dijadikan acuan pada dunia kerja nantinya.
- b. Memantapkan keterampilan mahasiswa yang nantinya digunakan pada dunia kerja sesuai dengan program studi yang dipilih.
- c. Melatih mahasiswa berpikir secara kritis ketika PKL berlangsung yang nantinya agar siap pada dunia kerja yang sesungguhnya.

#### **1.3.1 Tujuan Khusus PKL**

Untuk tujuan khusus pada Praktek Kerja Lapangan (PKL) berikut dibawah ini yaitu :

- a. Mengimplementasikan teknologi informasi pada kualitas pelayanan pelanggan pada PT. Telkom Indonesia Tbk. Jember.
- b. Memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mempermudah seluruh karyawan dalam proses pelayanan.

#### **1.3.2 Manfaat PKL**

Untuk manfaat pada Praktek Kerja Lapangan (PKL) berikut dibawah ini anantara lain:

- a. Menambah wawasan baik akademis maupun non akademis serta pengalaman dunia kerja.
- b. Menguji keterampilan mahasiswa dan menambah pengetahuan tentang kegiatan pada dunia kerja.
- c. Untuk menumbuhkan serta memantapkan sebuah sikap profesionalisme yang nantinya diperlukan mahasiswa untuk memasuki lapangan kerja sesuai dengan bidang kerjanya.

## 1.4 Lokasi dan Jadwal Kerja

### 1.4.1 Lokasi Kerja

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan oleh PT.Telkom Indonesia Witel Jember yang berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 182-184 Kaliwates, Jember. Pada pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini setiap anggota kelompok diberi tugas masing masing sesuai pembagian dari perusahaan.

Adapun denah lokasi PT. Telkom Indonesia Tbk Jember atau yang biasa disebut Plasa Telkom Jember yang berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 182-184 Kaliwates Jember. Seperti pada gambar 1.1



Gambar 1. 1 Denah Lokasi Kantor PT. Telkom Indonesia Tbk. Jember

### 1.4.2 Jadwal Kerja

Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan mulai tanggal 20 September 2021 sampai tanggal 07 Januari 2022. Jadwal kerja PT. Telkom Indonesia Tbk Jember yaitu 5 hari kerja pada hari aktif pada hari senin sampai jum'at pukul 07.30-16.30 WIB