

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

ICON+ mengembangkan usahanya yaitu dengan mengomersialkan kelebihan kapasitas jaringan telekomunikasi ketenagalistrikan serat optik milik PT PLN (Persero) di Jawa dan Bali. Sejak saat itu, PT ICON+ menjalin Kerja sama dengan berbagai perusahaan, terutama pada kegiatan operasionalnya membutuhkan jaringan telekomunikasi yang ekstensif dan Handal. Hingga saat ini Perseroan melayani lebih dari 1127 perusahaan di Indonesia, di industri-industri utama yaitu telekomunikasi, perbankan, keuangan, pemerintahan dan manufaktur.

Kantor ICON+ gandul merupakan kantor pusat pelayanan IT yang di dalamnya terdapat divisi IT Enterprise. Pada divisi *IT Enterprise* terbagi dua divisi lagi yaitu divisi BSS dan Divisi OSS. Divisi BSS melakukan sistematis yang berhubungan dengan pelanggan seperti website, aplikasi, atau semua jenis yang nantinya berhubungan dengan pelanggan sedangkan divisi OSS lebih ke permasalahan teknis pada database dan server yang mana divisi ini menunjang divisi OSS dalam melakukan prosesnya.

Pada kegiatan Praktik Kerja Lapang (PKL) ini, penulis diberikan kepercayaan untuk untuk bergabung ke dalam tim BSS guna membuat aplikasi Ticketing yang digunakan untuk menampung, mengelola, dan melacak seluruh permintaan pelanggan, seperti pertanyaan dan keluhan. Pada pembuatan aplikasi ini penulis ditempatkan pada tim *backend*. Aplikasi Ticketing dibuat dengan *framework* Vue.js dibagian *Frontend*, Node.js sebagai *Gateway*, Golang sebagai *Backend*, RabbitMQ sebagai *Message Broker* atau pemecah request, PostgreSQL sebagai *Database*, dan Nginx sebagai *Server*. Arsitektur yang digunakan adalah arsitektur *microservices*. Oleh karena itu penulis mengusung judul “Rancang Bangun Aplikasi Support Ticketing Pada PT Indonesia Comnets Plus (ICON+)”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Penulisan Laporan Praktik kerja Lapang ini ada 2 (dua) tujuan, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan umum penyelenggaraan Praktik Kerja Lapang (PKL) ini sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan mahasiswa terhadap aspek-aspek di luar perkuliahan.
- b. Menyiapkan mahasiswa lebih memahami kondisi dunia kerja yang sebenarnya.
- c. Melatih mahasiswa untuk memahami perbedaan metode-metode lapangan secara teoritis praktikum.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

Secara lebih khusus, Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini bertujuan untuk melatih keterampilan dan melakukan pengembangan ilmu yang didapat pada jurusan yang diambil dibangku kuliah. Dalam hal ini, mahasiswa mendapatkan kepercayaan untuk mengembangkan ilmu dan pematangan diri. Untuk melatih kemampuan berpikir secara kritis dalam menggunakan daya nalarnya yang dilakukan dalam bentuk pelaporan yang sudah dibakukan.

1.3.1 Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Memperdalam dan meningkatkan keterampilan dan kreativitas diri dalam lingkungan yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki.
- b. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman selaku generasi yang dididik untuk siap terjun langsung di masyarakat, khususnya di lingkungan kerjanya.
- c. Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh dari perkuliahan ke dalam bagian masyarakat.

1.3.2 Manfaat bagi Kampus

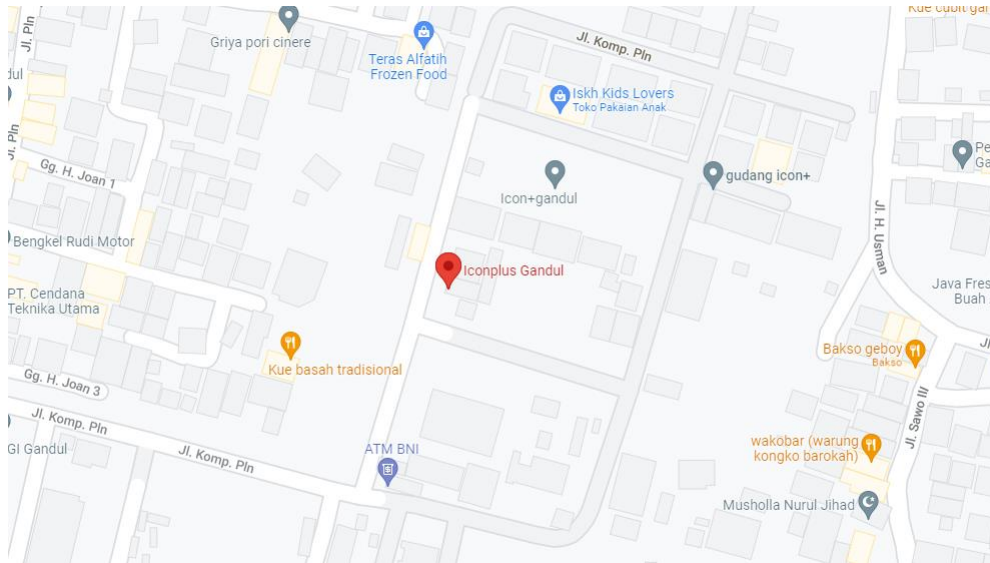
- a. Sebagai bahan evaluasi kurikulum yang telah diterapkan, sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dalam bidangnya.
- b. Untuk memperkenalkan instansi pendidikan Program Studi Manajemen Informatika, Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember kepada perusahaan yang membutuhkan lulusan Jurusan Teknologi Informasi Politeknik Negeri Jember.

1.3.3 Manfaat bagi Instansi atau Perusahaan Yang Bersangkutan.

- a. Membantu menyelesaikan permasalahan di perusahaan yang berhubungan dengan materi yang didapat di perkuliahan.
- b. Sebagai sarana kerja sama antara perusahaan dengan Politeknik Negeri Jember di masa yang akan datang.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Lokasi kegiatan praktik kerja lapang di Kantor PT Indonesia Comnets Plus (ICON+), Jalan Raya PLN EHP Gandul Limo, Cinere, Gandul, Kec. Cinere, Kota Depok, Jawa Barat 16514. Praktik Kerja Lapang (PKL) ini dilaksanakan pada tanggal 20 September sampai dengan tanggal 15 Februari 2021. PKL dilakukan pada hari kerja kantor yaitu setiap hari Senin sampai hari Jumat mulai pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB. Untuk lokasi PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) dapat dilihat pada Gambar di bawah ini.



Gambar 1. Denah Lokasi PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) Gandul

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapang ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Mahasiswa melakukan observasi tempat PKL mengenai kondisi dan keadaan tempat kerja di Kantor PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) Gandul.

b. Interview

Melakukan diskusi dengan pembimbing tentang apa saja yang berkaitan dengan Kantor PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) Gandul.

c. Studi Pustaka

Mencari referensi dan literatur tentang Kantor PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) Gandul.

d. Dokumentasi Buku Laporan Harian Mahasiswa.

Mahasiswa melaporkan kegiatan dan tugas sehari – hari di tempat Praktik Kerja dengan mengisi Buku Laporan Harian yang sudah di beri oleh kampus.

e. Pembuatan Laporan

Membuat laporan hasil dari kegiatan yang telah dikerjakan selama melaksanakan PKL.