

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi komunikasi dalam beberapa waktu ini semakin berkembang pesat. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan semakin terbukanya perdagangan dunia Internasional akan sangat mempengaruhi laju perkembangan dunia antara lain meningkatnya pertumbuhan ekonomi dalam bidang industri, perdagangan maupun jasa di tanah air. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan dapat menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, perusahaan semakin pintar dalam menghadapi era pasar bebas yang kompetitif yang kian menajam, maka target atau sasaran *customer relations* harus lebih diarahkan kepada kepentingan setiap stakeholder perusahaan. Semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing.

PT. Telekomunikasi Indonesia (PT. Telkom) adalah salah satu BUMN yang dimiliki oleh Negara. PT. Telkom hampir tidak pernah mengalami kerugian dimana hampir setiap tahunnya PT. Telekomunikasi Indonesia (PT. Telkom) mendapatkan peningkatan jumlah pelanggan. Berdasarkan laporan tahunan terakhir PT. Telkom tahun 2014, total pelanggan broadband 2014 yaitu 40.451 meningkat 45,3 persen dibanding tahun 2013 yaitu 27.840. PT. Telkom mempunyai banyak divisi yang tersebar di seluruh Indonesia.

## **1.2. Tujuan Dan Manfaat**

Adapun tujuan dan manfaat yang dimaksudkan dari pelaksanaan magang dijabarkan sebagai berikut:

### **1.2.1. Tujuan**

1. Sebagai media pembelajaran sekaligus menambah wawasan akan dunia kerja yang sesungguhnya yang tidak penulis dapatkan melalui proses pembelajaran di perkuliahan.
2. Menguji kemampuan pribadi dalam tata cara bersosialisasi di lingkungan kerja.
3. Sebagai salah satu persyaratan kelulusan dari Politeknik Negeri Jember.

### **1.2.2. Manfaat Magang**

- a. Manfaat Bagi Mahasiswa
  1. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan kegiatan serta mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa PT. Telkom Witel Jember dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggannya dan juga merupakan cara dan sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat di Universitas.
  2. Mahasiswa dapat meningkatkan dan memantapkan sikap profesional untuk masuk ke lapangan pekerjaan yang sebenarnya.
  3. Sebagai acuan untuk bekerja nantinya.
- b. Manfaat Bagi Perusahaan
  1. Memberikan masukan dan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas perusahaan serta ikut memajukan pembangunan dalam bidang pendidikan.
  2. Membantu menyelesaikan pekerjaan karyawan.

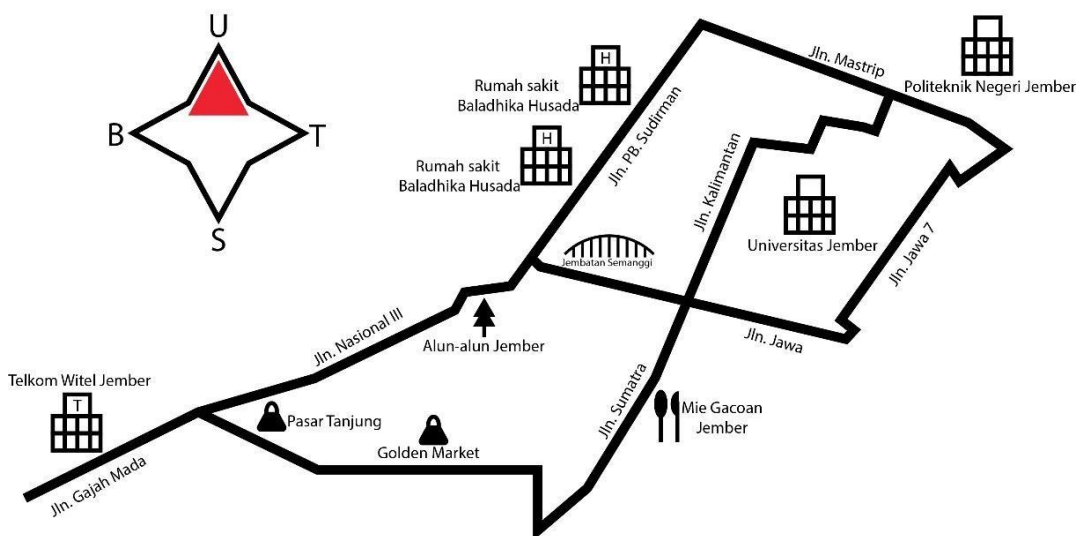
c. Manfaat Bagi Masyarakat

1. Agar pembaca dapat menerima jasa-jasa yang diberikan oleh perusahaan, serta pembaca bisa mempercayai jasa yang diberikan oleh perusahaan sehingga perusahaan mengerti tentang kualitas pelayanan.

### 1.3. Lokasi Dan Jadwal Magang

#### 1.3.1. Lokasi Magang

Tempat pelaksanaan magang di PT. Telkom Indonesia Witel Jember yang beralamat di Jl. Gajah Mada No. 182, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.



Gambar 1.1 Denah Lokasi PT. Telkom Witel Jember

#### 1.3.2. Jadwal Magang

Kegiatan Magang dilaksanakan pada Semester Ganjil yang berlangsung selama 4 Bulan 2 minggu mulai dari tanggal 05 September 2022 sampai dengan tanggal 13 Januari 2023. Jam kerja pelaksanaan magang PT. Telkom Indonesia Witel Jember yaitu setiap hari Senin sampai Kamis pukul 07:30 sampai 16:30 WIB. Sedangkan pada hari Jumat pukul 08:00 sampai 17:00 WIB.

No.	Hari	Jam Kerja		
		Jam Masuk	Jam Istirahat	Jam Pulang
1.	Senin	07:30	12:00 – 13:00	16:30
2.	Selasa	07:30	12:00 – 13:00	16:30
3.	Rabu	07:30	12:00 – 13:00	16:30

4.	Kamis	07:30	12:00 – 13:00	16:30
5.	Jum'at	08:00	12:00 – 13:00	17:00

Tabel 1.1. Jadwal Harian Magang

#### **1.4. Metode Pelaksanaan**

Magang yang bertempat di kantor PT. Telkom Witel Jember mengimplementasikan tugas-tugas harian kantor selama magang berlangsung sesuai dengan jadwal magang yang ditetapkan. Kegiatan magang juga difokuskan menginput data pelanggan dan meriview data pelanggan.