

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 Umum Magang

Membantu dalam penginputan data, pengeditan data, penghapusan data, dan menampilkan data pelanggan.

1.2.2. Tujuan Khusus Magang

- a. Membuat sistem untuk penambahan data
- b. Membuat sistem untuk menampilkan data
- c. Membuat sistem untuk meng-update data
- d. Membuat sistem untuk menghapus data

1.2.3. Manfaat Magang

- a. Manfaat Bagi Mahasiswa
 - 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.
 - Mahasiswa dapat meningkatkan dan memantapkan sikap profesional untuk masuk ke lapangan pekerjaan yang sebenarnya.
 - Sebagai acuan untuk bekerja nantinya.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

- Memberikan masukan dan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas perusahaan serta ikut memajukan pembangunan dalam bidang pendidikan.
- Membantu menyelesaikan pekerjaan karyawan.

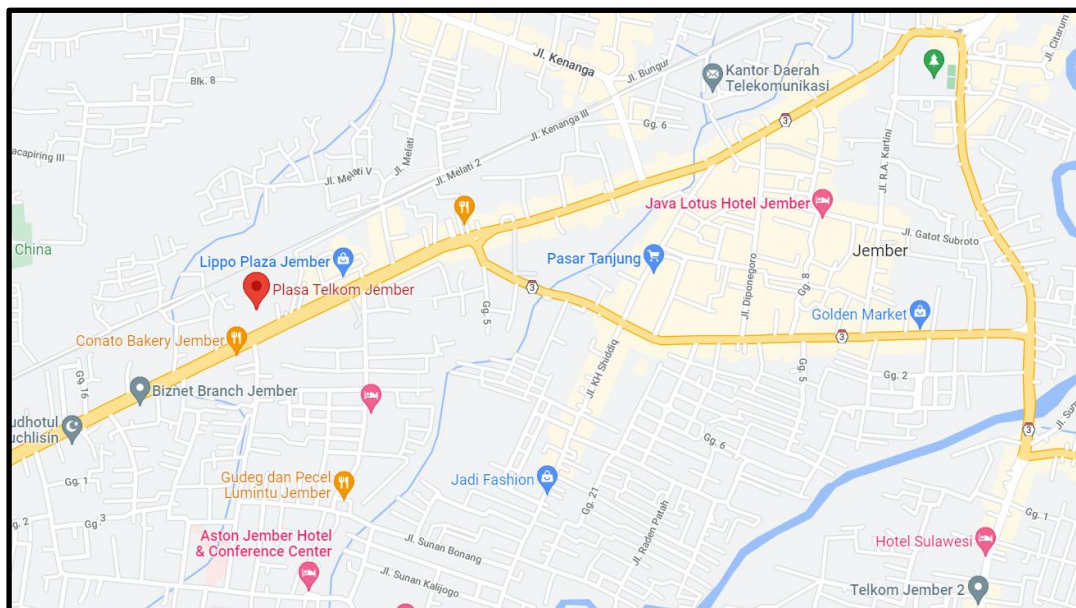
c. Manfaat Bagi Masyarakat

- 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. Peta 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 pada Kalimatus 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.

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.