

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 Bondowoso 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 Bondowoso 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 Magang terbagi menjadi dua tujuan yakni tujuan umum serta tujuan khusus, diantaranya yaitu

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Untuk tujuan umum pada Magang berikut dibawah ini yang antara lain:

- a. Menambah wawasan mahasiswa terhadap aspek-aspek yang akan didapatkan pada Magang 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 Magang berlangsung yang nantinya agar siap pada dunia kerja yang sesungguhnya.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Untuk tujuan khusus pada Magang berikut dibawah ini yaitu :

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

1.2.3 Manfaat Magang

Untuk manfaat pada Magang berikut dibawah ini antara 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.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

1.3.1 Lokasi Kerja

Kegiatan Magang dilaksanakan oleh PT.Telkom Indonesia Bondowoso yang berlokasi di Jl. Letnan Jend. Donald Isac Panjaitan No.6, Penatu, Badean, Kec. Bondowoso Kab. Bondowoso, Jawa Timur 68211. Pada pelaksanaan Magang ini setiap anggota kelompok diberi tugas masing masing sesuai pembagian dari perusahaan.

Adapun denah lokasi PT. Telkom Indonesia Bondowoso atau yang biasa disebut Plasa Telkom Bondowoso yang berlokasi Jl. Letnan Jend. Donald Isac Panjaitan No.6, Penatu, Badean, Kec. Bondowoso Kab. Bondowoso, Jawa Timur 68211. Seperti pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Gambar Denah Telkom Bondowoso

1.3.2 Jadwal Kerja

Magang ini dilaksanakan mulai Tanggal 5 September 2022 sampai dengan Tanggal 13 Januari 2023. Adapun jam kerja yang telah ditetapkan oleh PT. Telkom Indonesia, hari kerja hari senin sampai dengan hari jum'at mulai pukul 08.00 – 16.30 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

Dalam melaksanakan Magang terdapat beberapa metode yang digunakan untuk mendapatkan data sebagai bahan pembuatan laporan yaitu:

- a. Demonstrasi Mencari data atau sumber informasi dengan melihat dan bertanya secara langsung terhadap obyek yang didemonstrasikan secara singkat oleh pembimbing lapang.
- b. Praktek lapang Melakukan kegiatan di lapangan berupa pemahaman dan juga melakukan diskusi dan wawancara aktif mengenai teknik kegiatan kegiatan yang sudah dilakukan dengan baik dan benar.

- c. Dokumentasi Mencari sumber data sekunder dan data pendukung dengan mendokumentasikan segala kegiatan di lapang dengan menggunakan kamera sebagai bukti hasil kegiatan Magang.
- d. Pembuatan laporan Menyusun laporan selama kegiatan Magang dengan kegiatan yang sudah dilakukan sebagai hasil kegiatan yang telah dilakukan selama magang kerja berlangsung