

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk mengimplementasikan hasil studi yang telah di pelajari di bangku perkuliahan dan memperkenalkan mahasiswa pada dunia usaha di butuhkan adanya Kegiatan Praktek Kerja Lapang (PKL). Praktek Kerja Lapang adalah bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di tempat belajar mengajar dengan program penguasaan keahlian yang di peroleh melalui kegiatan kerja secara langsung di dunia kerja untuk mencapai tingkat keahlian tertentu. Kegiatan PKL ini biasa dilaksanakan pada perusahaan/industri/instansi dan unit bisnis strategis.

Telkom Gresik yang juga sebagai cabang Witel Telkom Indonesia Timur fungsinya adalah mengelola segala data yang berada di wilayah Timur bagian Indonesia mulai dari Jawa Tengah sampai Jayapura. Telkom berusaha mengoptimalkan pelayanan pada masyarakat. Salah satunya adalah “ROSE (*Raise On Service Excellence*)”, yaitu peningkatan kualitas pelayanan untuk para customer setia Telkom. Namun dalam pengoperasiannya, jalannya sebuah alur administrasi nota pengajuan berjalan lama sehingga karena banyak nota yang masuk terkadang lupa pada salah satu nota ketika dimintai penjelasan pada customer tentang telah sampai mana pengajuan yang mereka inginkan, sehingga perlu menelpon lagi petugas lainnya lagi untuk menanyakan telah sampai mana sebuah administrasi nota yang telah dikerjakan. Sistem yang ada mungkin malah akan merepotkan pegawai yang berurusan dengan customer apabila dalam sehari tidak hanya satu atau dua nota yang masuk dan customer yang bertanya. Selain itu, customer juga tidak bisa melihat langsung sampai mana alur administrasi nota yang diajukan untuk peningkatan layanan yang diminta. Dengan memanfaatkan jaringan komputer dan penggunaan database pada webserver diharapkan akan memudahkan bagi semua pegawai yang berhubungan untuk mengetahui apa yang ingin diketahui dengan memanfaatkan sistem jaringan komputer tersebut.

Dengan program yang akan dibuat masalah dalam pengelolaan administrasi nota dapat teratasi, seperti kemudahan akses, penghematan anggaran dan operasional daripada menggunakan sistem yang masih ada pada saat ini. Selain itu admin dari sistem informasi tersebut tidak harus menguasai bahasa pemrograman namun hanya cukup mengetahui fungsi – fungsi dari menu sistem informasi ini. Sehingga admin dapat leluasa dalam mengedit data – data dari program ini. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dijadikan sebagai pembahasan laporan Praktek Kerja Lapang dengan judul “Pembuatan Web *Raise On Service Excellence* (ROSE) di Telkom Gresik” .

1.2 Tujuan

Tujuan dari Praktek Kerja Lapang di Telkom Gresik adalah sebagai berikut :

1. Membuat sebuah program yang dapat memudahkan penggunaannya sesuai dengan informasi yang ada di Telkom Gresik.
2. Menambah wawasan mahasiswa dalam bidang kerja diluar bangku kuliah di lokasi kerja praktek.
3. Melatih mahasiswa berfikir kritis perbedaan metode-metode pekerjaan antara teori dengan praktek kerja sesungguhnya di lapangan.

1.3 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari Praktek Kerja Lapang ini adalah :

1. Mendapat ilmu baru dalam dunia kerja yang ada di perusahaan tempat melakukan praktek kerja lapang.
2. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah untuk diterapkan di dunia kerja.
3. Memperoleh pengalaman kerja yang relevan dengan program study yang digeluti

1.4 Lokasi

Lokasi tempat melakukan PKL ini bertempat di Jl. JA. Suprpto No.78 Gresik.

1.5 Jadwal Kerja

Jadwal kerja Praktek Kerja Lapang adalah dari tanggal 1 Maret sampai dengan 30 Mei 2014. Dimulai dari hari Senin sampai dengan Jumat pukul 07.30 – 16.30 WIB.

1.6 Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang

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

1. Metode Observasi mahasiswa melakukan observasi tempat kerja praktek mengenai kondisi dan keadaan tempat kerja praktek
2. Metode Interview melakukan diskusi dan wawancara dengan pembimbing lapang atau pegawai yang mengenai hal- hal yang berkaitan dengan ROSE.
3. Metode Dokumentasi kegiatan sehari-hari di tempat praktek kerja lapang, menggunakan buku BKPM (Buku Praktek Kerja Mahasiswa).