



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi menjadi hal yang penting dalam mendukung dan menjalankan proses bisnis perusahaannya. Perusahaan dituntut selalu meningkatkan kinerja usahanya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan sumber daya yang dimiliki semaksimal mungkin, agar dapat unggul dalam persaingan bisnis.[1]

Teknologi informasi juga berperan penting dalam sebuah organisasi. Pada era ini TI bukan hanya sebagai *support* melainkan sebagai suatu keharusan pada sebuah organisasi. Organisasi yang baik harus bisa mengoptimalkan pelayanannya baik untuk konsumen maupun karyawannya agar membantu sebuah organisasi mencapai tujuannya. Salah satu organisasi yang baik adalah mengoptimalkan kinerja TI agar tidak ada kendala saat beroperasi.

Visualisasi data saat ini diperlukan untuk mempermudah pengguna untuk memahami pola, tren, hubungan, dan outlier yang tersembunyi di dalam data yang besar melalui data-data yang sudah divisualisasikan. Visualisasi data dapat didefinisikan sebagai bentuk grafis atau visual dari data dan informasi. Visualisasi data mengacu pada Teknik yang digunakan untuk mengkomunikasikan data atau informasi dengan membuatnya sebagai objek visual (titik, garis, atau batang) dalam grafik.

PT. Mandiri Barokah Abadi adalah anak perusahaan dibawah naungan dari PT. Telkom Indonesia, PT. Telkom Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industry telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi legacy.

PT. Mandiri Barokah Abadi merupakan perusahaan yang berfokus pada jasa layanan maintenance jaringan sinyal telepon, Intalalasi alat untuk keperluan bisnis layanan jaringan telepon dari PT.Telkom Indonesia, serta mengawasi perfoma layanan panggilan Customer Servis Center.

PT. Mandiri Barokah Abadi mempunyai permasalahan khususnya dibagian Management Perfomance dikarenakan mereka kesulitan menganalisis permasalahan pada layanan customer service jika hanya berdasarkan data saja. PT. Mandri Barokah Membutuhkan pekerja Magang pada posisi Data Visualization untuk memvisusalisasikan data perfoma customer service mereka, apakah ada kendala pada hari tersebut dan pada jam tertentu untuk segera diperbaiki kendalanya.

Tujuan dari PT. Mandiri Barokah Abadi merekrut pekerja magang pada posisi Data Visualization adalah untuk membantu memudahkan pembuatan laporan analisis permasalahan dengan metode visiualisasi data pada layanan Telkom Indonesia agar segera diperbaiki layanan mereka apabila terdapat sebuah kerusakan ataupun kendala yang dapat mengganggu layanan customer service mereka. Perbaikan itu bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan mereka pada customer.

Perusahaan memberikan 2 tools untuk memvisiualisasikan data yaitu menggunakan Microsoft Power BI dan Microsoft Excel yang biasa mereka pakai dikarenakan tools tersebut lebih mudah dimengerti untuk pekerja magang yang tidak mempunyai pengalaman dibidang tersebut dan tidak memerlukan waktu yang lama untuk menguasai *tools* tersebut.

Power BI sangatlah *user friendly*, dimana cara kerjanya yang sederhana dan cepat dimana cara kerjanya yang sederhana dan mudah dikuasai oleh pengguna dalam menganalisis data .Power BI sangat sederhana dan cepat, yang mampu menciptakan wawasan dari *spreadsheet* excel atau database local. Tetapi Power BI juga Tangguh dan bermutu tinggi, siap untuk analisis pemodelan dan *real-time* yang ekstensif, serta pengembangan khusus. Jadi Power BI bisa menjadi alat laporan dan visualisasi pribadi dan juga dapat berfungsi sebagai analitik dan mesin keputusan dibelakang proyek kelompok, divisi, atau seluruh perusahaan.[2]

1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang

Maksud dari kegiatan kerja magang untuk mahasiswa adalah sebagai salah satu prasyarat yudisium di Universitas Multimedia Nusantara, selain itu sebagai kegiatan menambah pengalaman bekerja dan menambah ilmu secara *hardskill* sebagai individu atau dengan kelompok dengan mempelajari masalah-masalah yang terjadi di perusahaan dengan bantuan tools yang dipakai untuk memecah sebuah masalah

sehingga mendapatkan solusinya. Selain *hardskill* yang didapatkan, pengalaman kerja magang bagi mahasiswa bermaksud meningkatkan *softskill* berkerja sama dengan kelompok satu divisi, seperti cara berkomunikasi dengan atasan atau partner sesama divisi, serta memahami kode etik dalam dunia kerja agar dapat bertahan di perusahaan tersebut. Maksud yang lainnya adalah seorang mahasiswa dapat mengimplementasikan ilmu-ilmu yang sudah dipelajari selama berkuliah dan memperluas *link channel* baik secara individu ataupun membuka gerbang pekerjaan untuk mahasiswa-mahasiswa sistem informasi di Universitas Multimedia Nusantara.

Tujuan dari kerja magang untuk perusahaan PT. Mandiri Barokah Abadi adalah mampu membantu seluruh kegiatan di Management performance dalam menganalisis masalah Table Defect Telkom dan Table Defect Enterprise dengan menggunakan tools Power BI. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan tenaga kerja magang dalam melakukan visualisasi data menggunakan Power BI dengan tujuan untuk mempermudah Analisa untuk Management Performance.

1.3. Waktu dan Prosedur Kerja Magang

1.3.1 Waktu Kerja Magang

Lokasi praktek kerja magang dilakukan di PT. Mandiri Barokah Abadi yang beralamatkan di Jalan Neron RW.002, Kunciran Jaya Kecamatan Pinang Kota Tangerang, Banten 15144. Pelaksanaan praktek kerja magang berlangsung selama 60 hari kerja yaitu dimulai pada tanggal 26 Juli 2021 sampai dengan 8 Oktober 2021. Jam kerja magang dilakukan di hari senin sampai dengan Jum'at pada jam 09.00 – 16.00 WIB, Khusus hari jumat selesai hanya sampai jam 15.00 WIB dan di Hari Sabtu dan Minggu diberikan libur oleh perusahaan.

Tabel 1. 1 Gant Chart Pelaksanaan Magang

Pekerjaan Yang Dilakukan	Juli	Agustus					September				Oktober
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Pengenalan Perusahaan PT.Mandiri Barokah Abadi											
Mempelajari Power BI											
Pengambilan data untuk di visualisasikan											
Memvisualisasikan data yang sudah diolah											
Membuat laporan dari hasil visualisasi data											

Pada tabel 1.1 menjelaskan tentang timeline praktek kerja magang yang dilakukan sebagai data visualisasi di PT. Mandiri Barokah Abadi. Kegiatan kerja magang ini berlangsung 10 Minggu dengan ketentuan 1 minggu bekerja selama 5 hari kerja.

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Magang

Prosedur pelaksanaan magang mengikuti aturan yang ditetapkan oleh program studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara dan perusahaan PT. Mandiri Barokah Abadi :

- Mengisi form KM-01 surat pengantar praktik kerja magang.
- Menyerahkan surat pengantar praktek kerja magang (KM-01) dan *Curriculum Vitae* (CV) pada bagian Management.
- Melakukan wawancara tentang posisi yang dibutuhkan oleh perusahaan apakah sudah sesuai kriteria yang dicari.
- Mendapatkan surat penerimaan kerja magang dan job description yang akan dilakukan.
- Melakukan praktek kerja magang pada tanggal 26 Juli 2021 sampai dengan 8 Oktober 2021.
- Membuat laporan selama kegiatan praktek kerja magang, kemudian laporkan pada pembimbing magang.