

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam era global sekarang ini tentu sudah banyak perusahaan yang menggunakan teknologi informasi sebagai salah satu sarana dalam pengembangan dan pelaksanaan proses bisnisnya [1]. Proses bisnis yang nantinya akan menghasilkan keberhasilan pada suatu proyek biasanya memiliki proses pembuatan basis data (*database*), proses analisis data hingga proses pengecekan dari setiap dokumen yang ada. *Database* adalah kumpulan informasi yang disimpan di dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari basis data tersebut [2]. Kemudahan dalam penggunaan dan sifatnya yang implisit merupakan dua alasan mengapa banyak perusahaan yang menggunakan sistem *database* pada perusahaan yang dijalankan. Begitu juga dengan salah satu perusahaan yang ada di Indonesia, yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia yang menggunakan sistem *database* sebagai salah satu sarana utama dalam pengembangan bisnisnya.

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pengelolaan suatu sistem *database* pada PT. Telekomunikasi Indonesia berguna untuk memastikan bahwa seluruh data-data yang ada di *customer* sudah sesuai dengan proses bisnis yang ada di perusahaan mengingat bahwa data yang dikelola berjumlah ribuan hingga jutaan data setiap harinya, maka dibutuhkan peran *Account Data Management* (DaMan) agar seluruh data dapat berjalan sesuai dengan proses bisnis dari perusahaan. Tim DaMan sendiri menggunakan bahasa pemrograman SQL (*Structured Query Language*) sebagai sarana penunjang *database* perusahaan yang digunakan.

SQL secara fungsional digunakan untuk mendukung pencarian data secara otomatis sehingga pengguna memperoleh data yang diperlukan.

DaMan berperan penting dalam pengelolaan dan pemantauan terhadap data-data yang ada di perusahaan. Tanpa adanya DaMan, maka proses bisnis pada perusahaan dapat terganggu dikarenakan kurangnya keakuratan data dan kurangnya pemantauan terhadap data-data terhadap proses bisnis yang dijalankan oleh perusahaan. Dikarenakan adanya dukungan *Corporate Social Responsibility* dan bentuk kepedulian PT. Telekomunikasi Indonesia terhadap dunia pendidikan, maka PT. Telekomunikasi Indonesia menerima mahasiswa untuk melakukan program kerja magang dengan peran sebagai DaMan di Divisi *Government Service (DGS)*. DGS merupakan suatu divisi yang dibentuk oleh PT. Telekomunikasi Indonesia khusus untuk melayani konsumen Institusi atau Badan yang anggarannya berasal dari dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Magang sendiri merupakan Bentuk Kegiatan Pembelajaran (BKP) yang memberikan wawasan dan pengalaman praktis kepada mahasiswa mengenai kegiatan riil di dunia industri, dunia usaha dan dunia kerja (IDUKA). Melalui magang juga mahasiswa dapat memperoleh *hard skills* maupun *soft skills* yang belum pernah di dapatkan sebelumnya atau mengembangkan dari yang sudah dimiliki saat ini [3]. Universitas Multimedia Nusantara merupakan salah satu perguruan tinggi yang mengakomodasikan salah satu wadah persiapan mahasiswa untuk lanjut ke jenjang dunia kerja nyata, dengan adanya magang ini maka mahasiswa juga dapat diberikan kesempatan untuk terjun langsung ke dunia pekerjaan. Selain itu, magang merupakan syarat kelulusan akademis yang ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara guna memperoleh pengalaman secara langsung mulai dari permasalahan sampai pemecahan dari masalah yang dihadapi oleh mahasiswa di perusahaan. Melihat latar belakang tersebut, maka mahasiswa memutuskan untuk melakukan kerja magang sebagai DaMan pada PT. Telekomunikasi Indonesia.

## 1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dari program kerja magang yang dilakukan oleh mahasiswa adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dari Universitas Multimedia Nusantara. Mahasiswa dapat mengimplementasikan seluruh pengetahuan serta kemampuan yang didapat atau dimiliki pada dunia kerja baik secara *hard skill* dan *soft skill*. Dari pengimplementasian ini juga secara tidak langsung mahasiswa dapat memperluas pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki dari sebelumnya. Lalu untuk tujuan dari program kerja magang ini diantaranya adalah:

1. Mengelola data *customer* pemerintahan yang menjadi konsumen di perusahaan.
2. Melakukan pemenuhan *request* terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh perusahaan atau *client*.
3. Mencari solusi dari masalah yang dihadapi selama melaksanakan pekerjaan yang ada di perusahaan.
4. Membantu tim dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan di perusahaan.
5. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan ilmu serta pengetahuan yang dimiliki.
6. Memberikan gambaran kepada mahasiswa tentang dunia kerja secara nyata.

## 1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program kerja magang yang dilakukan oleh mahasiswa di PT. Telekomunikasi Indonesia dengan posisi sebagai *intern* DaMan DGS dilaksanakan selama 142 hari atau 800 jam kerja yang dapat dilihat pada gambar 1. 1 terhitung sejak tanggal 15 Agustus 2022 sampai dengan 31 Januari 2023. Program kerja magang ini dilakukan selama hari kerja yaitu hari Senin sampai Jumat dengan jam kerja yang berlangsung selama minimal delapan (8) jam dimulai dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 17.00 WIB.



**Gambar 1. 1 Lampiran Jam Kerja**

Kantor PT. Telekomunikasi Indonesia berlokasi di Menara Multimedia dengan alamat Jl. Kebon Sirih No.10, Gambir, Jakarta Pusat, 10110. Dikarenakan program kerja magang ini dilakukan ketika masa pandemi COVID-19 dan mengikuti himbauan dari pemerintah akan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), maka mahasiswa hanya diwajibkan *Work from Office* (WFO) selama tiga (3) hari dengan persyaratan membawa hasil *test* PCR pada hari pertama pelaksanaan kerja magang dan *Work from Home* (WFH) selama dua (2) hari. Untuk keseluruhan kegiatan yang dilakukan selama program kerja magang dengan kurun waktu 14 hari atau 800 jam kerja dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini:

### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Tabel 1. 1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

NO.	KEGIATAN PEKERJAAN	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JANUARI
1	Pengenalan dan penjelasan tentang divisi dan pembuatan <i>timeline</i> selama Program Kerja Magang.						
2	Pengenalan dan penjelasan tentang Exception POTS.						
3	Pengenalan dan penjelasan tentang pemenuhan permintaan <i>login</i> ke aplikasi NCX.						
4	Melakukan pembahasan tentang data rekon CBase tahun 2023.						
5	<i>Filter</i> data/memilih <i>customer</i> yang merupakan <i>customer Government</i> pada bahan Rekon Cbase tahun 2023.						
6	Pengenalan dan penjelasan tentang <i>User Access Matrix</i> (UAM) dan <i>User Access Review</i> (UAR) di aplikasi NCX.						

NO.	KEGIATAN PEKERJAAN	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JANUARI
7	Pengenalan dan penjelasan tentang pembuatan <i>Customer Account</i> .						
8	Pengenalan dan penjelasan tentang <i>assign Customer Account</i> .						
9	Pengenalan dan penjelasan tentang <i>create</i> alamat di aplikasi NCX.						
10	Pengenalan dan penjelasan tentang Data Alignment						
11	Pengenalan dan penjelasan tentang <i>assign order</i> di aplikasi NCX.						
12	Pengenalan dan penjelasan tentang <i>assign quote</i> di aplikasi NCX.						
13	Pengisian <i>Objective Key Result</i> (OKR).						
14	Pembuatan <i>customer account</i> baru di aplikasi NCX.						

NO.	KEGIATAN PEKERJAAN	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JANUARI
15	Praktik Data Alignment berdasarkan bahan dari <i>Digital Connectivity Service (DCS)</i> .						
16	Praktik Whitelist.						
17	Praktik UAM dan UAR.						
18	Praktik Exception POTS.						
19	Praktik pelurusan data di mesin NCX, TIBS dan TREMS.						
20	Praktik permintaan <i>login</i> aplikasi.						
21	Praktik pemenuhan <i>request</i> permintaan data yang dilakukan oleh unit/segment.						
22	Praktik permintaan <i>login user</i> dari unit/segment ke mesin NCX.						

NO.	KEGIATAN PEKERJAAN	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JANUARI
23	Praktik <i>assign customer account</i> pada mesin NCX.						
24	Praktek <i>assign quote</i> dan <i>assign order</i> pada mesin NCX.						
25	Praktik PMS Reguler						
26	Pendalaman dan praktik <i>customer account</i> .						
27	Praktik pelurusan data di mesin NCX, TIBS dan TREMS.						
28	Praktik <i>create</i> alamat di mesin NCX.						
29	Praktik pemenuhan <i>login</i> aplikasi.						
30	Menghadiri beberapa <i>meeting</i> dan pembahasan dengan unit lain.						

NO.	KEGIATAN PEKERJAAN	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JANUARI
31	Praktik <i>assign quote</i> dan <i>assign order</i> pada aplikasi NCX.						
32	Menghadiri beberapa <i>meeting</i> dan pembahasan dengan unit lain.						
33	Praktik Exception POTS.						
34	Praktik pemenuhan <i>request</i> permintaan data.						
35	Praktik pelurusan data pada aplikasi NCX, TIBS dan TREMS.						
36	Praktik pembuatan <i>customer account</i> .						
37	Praktik Data Alignment.						
38	Pendalaman materi dan praktik PMS Reguler.						

NO.	KEGIATAN PEKERJAAN	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JANUARI
39	Praktik UAM dan UAR.						
40	Pembelajaran lanjutan Script <i>database</i> di SQL.						
41	Menghadiri beberapa <i>meeting</i> dan pembahasan dengan unit lain.						

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan program kerja magang yang dilakukan oleh mahasiswa di PT. Telekomunikasi Indonesia secara umum dilakukan dalam 3 tahapan utama yaitu persiapan dalam pencarian tempat kerja magang, pelaksanaan kerja magang dan yang terakhir adalah pembuatan laporan magang. Berikut penjelasan dari masing-masing prosedur pada setiap tahapan:

#### 1.3.2.1 Tahap Pengajuan Kerja Magang

Pada tahap pertama agar mahasiswa dapat melaksanakan kerja magang adalah dengan memenuhi persyaratan pelaksanaan program kerja magang yang diakui oleh pihak Universitas dengan tahapan sebagai berikut:

- Mengisi *google form* untuk pengajuan pembuatan surat pengantar magang/rekomendasi MBKM dengan nomor surat 565/FTI-UMN/SI/VII/2022 untuk perusahaan dari pihak Universitas.
- Mengirimkan *Curriculum Vitae*, Surat Permohonan Magang dan Surat Pengantar Magang kepada bagian SGM HCBP dan EGM DGS PT. Telekomunikasi Indonesia.
- Mendapatkan surat penerimaan program kerja magang dengan nomor surat 164/PS000/HCB-2020000/2022 dan pernyataan pakta integritas yang wajib ditandatangani oleh mahasiswa dari pihak perusahaan melalui divisi HC.
- Mengajukan *detail* dari *job desc* yang akan dikerjakan selama program kerja magang berlangsung dari pihak perusahaan untuk di kirimkan ke pihak Universitas.
- Mengirimkan *detail* dari *job desc* yang telah dibuat, ditandatangani oleh *supervisor* dan diberi cap atau kop

perusahaan kepada pihak Universitas melalui E-mail UMN SI.

- Mendapatkan *approval* dari pihak Universitas untuk melakukan program kerja magang di perusahaan yang dituju berdasarkan hasil *job desc* yang telah di kirimkan sebelumnya.
- Mengisi *google form* surat penerimaan kerja magang dan melengkapi seluruh keperluan dokumen yang ada di *website* Merdeka.
- Mengirimkan pakta integritas yang sudah ditandatangani dan diberi materai oleh mahasiswa kepada pihak perusahaan melalui *E-mail*.

#### **1.3.2.2 Tahap Pelaksanaan Kerja Magang**

Setelah mendapatkan *approval* dari pihak Universitas berdasarkan *job desc* yang telah dikirimkan, maka tahapan ini sudah dapat dilakukan dan mahasiswa dapat melaksanakan program kerja magang sesuai dengan *job desc* dalam waktu yang telah ditentukan pada surat *detail job desc* dan surat penerimaan program kerja magang dari pihak perusahaan. Selama pelaksanaan kerja magang, mahasiswa juga melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan yaitu pengisian *daily task* di *website* Merdeka dan lembar verifikasi laporan MBKM.

#### **1.3.2.3 Tahap Pembuatan Laporan Magang**

Lalu setelah pelaksanaan program magang dilakukan maka tahap terakhir yaitu pembuatan laporan magang dapat dilakukan. Tahapan pembuatan laporan kerja magang yang dilakukan selama kurang lebih 5 bulan dituliskan ke dalam laporan hasil kerja magang yang dibantu dengan bimbingan oleh Dosen Pembimbing Magang. Setelah pembuatan

laporan hasil kerja magang dibuat, mahasiswa melakukan proses pengisian dokumen kelengkapan magang dari Universitas. Kemudian yang melakukan presentasi dari hasil kerja magang pada sidang akhir sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan oleh Universitas.

