

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era kemajuan teknologi seperti sekarang ini, perubahan yang cepat dan dinamis telah menjadi ciri khas berbagai sektor industri[1]. Perusahaan-perusahaan, baik besar maupun kecil, berusaha untuk tetap relevan dengan mengadopsi teknologi terbaru untuk meningkatkan kinerja mereka[2]. Inovasi dalam teknologi berperan penting dalam menjaga daya saing di pasar global yang semakin ketat dan dinamis[3]. Transformasi digital menjadi agenda utama bagi banyak organisasi, yang melibatkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan proses pengambilan keputusan melalui analisis data yang lebih canggih, serta memberikan layanan yang lebih personal dan responsif kepada pelanggan[4].

Perusahaan modern beroperasi di tengah perkembangan teknologi yang pesat dan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Untuk dapat bertahan dan berkembang, perusahaan harus memperhatikan indikator kinerja utama (KPI) mereka[5]. Perkembangan teknologi yang cepat memaksa perusahaan untuk terus menyesuaikan sistem, proses, dan strategi mereka agar tetap relevan dan efektif dalam memenuhi permintaan pasar yang berubah dengan cepat[6]. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, perusahaan harus mengoptimalkan KPI mereka untuk meningkatkan efisiensi operasional, keunggulan produk, dan kepuasan pelanggan, yang kesemuanya merupakan faktor penting dalam kesuksesan jangka panjang[7].

Magang merupakan tahap penting dalam pertumbuhan akademis bagi mahasiswa jurusan Sistem Informasi di Universitas Multimedia Nusantara. Dalam kurikulum ini, magang bukan hanya sebuah tugas yang harus dilaksanakan, tetapi juga menjadi peluang untuk menerapkan pengetahuan teoritis ke dalam konteks

praktik di dunia industri. Pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana teori-teori yang dipelajari di kelas dapat diaplikasikan dalam situasi kerja sehari-hari dapat diperoleh melalui pengalaman magang ini.

Sebagai bagian dari magang, seleksi perusahaan tempat peserta magang akan melakukan praktik menjadi langkah krusial. Mahasiswa memiliki tanggung jawab untuk memilih perusahaan yang sesuai dengan minat dan jurusan studi mereka. Hal ini memungkinkan mereka untuk mendapatkan pengalaman yang paling relevan dan berharga sesuai dengan ambisi serta rencana karier mereka.

Setelah memasuki dunia industri melalui magang, mahasiswa Sistem Informasi akan terlibat dengan konsep-konsep teoritis yang telah dipelajari, salah satunya adalah konsep Sistem Informasi (SI). SI didefinisikan sebagai rangkaian terintegrasi dari komponen-komponen yang saling terkait, termasuk teknologi informasi, prosedur bisnis, infrastruktur data, dan peran manusia dalam proses pengolahan informasi. Konsep ini menekankan pentingnya integrasi antara teknologi, orang, dan proses dalam menciptakan dan menggunakan informasi untuk mendukung tujuan organisasi.

Teori SI juga mempertimbangkan aspek-aspek seperti struktur organisasi, strategi bisnis, dan lingkungan eksternal yang memengaruhi desain dan implementasi sistem informasi[8]. Dengan demikian, magang menjadi batu loncatan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan teori-teori ini dalam praktik industri, memperdalam pemahaman mereka tentang bagaimana konsep-konsep teoritis tersebut berperan dalam situasi nyata, dan mempersiapkan mereka untuk karier yang sukses di bidang Sistem Informasi.

Pada konteks magang ini, PT Golek Raijo, sebagai salah satu kontraktor terkemuka di sektor jasa pelaksana konstruksi jaringan telekomunikasi di Indonesia, menjadi mitra penting. Dengan pengalaman yang luas dan reputasi yang solid, perusahaan ini telah mengukir namanya dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi dalam berbagai aspek infrastruktur telekomunikasi. Program kerja magang yang difokuskan pada analisis kinerja teknisi di PT Golek Raijo

Jakarta Barat menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perusahaan. Dengan penekanan pada jumlah gangguan ulang atau perbaikan gangguan internet yang dianggap kurang optimal, program ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dan meningkatkan kinerja teknisi dalam menangani gangguan secara efektif.

Sejak berdirinya pada tahun 2015, PT Golek Raijo telah menjadi salah satu kontraktor terkemuka di sektor jasa pelaksana konstruksi jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dengan pengalaman yang luas dan reputasi yang solid, perusahaan ini telah mengukir namanya dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi dalam berbagai aspek infrastruktur telekomunikasi. Salah satu keahlian utama PT Golek Raijo adalah dalam instalasi dan perawatan jaringan distribusi telekomunikasi dan telepon. Mereka memiliki tim ahli yang terlatih dan berpengalaman dalam memasang dan menjaga jaringan komunikasi yang penting untuk konektivitas telepon dan internet.

Dengan menggunakan teknologi terkini dan proses yang teruji, PT Golek Raijo mampu memberikan solusi yang efisien dan andal dalam memenuhi kebutuhan klien mereka. Selain itu, PT Golek Raijo juga mengkhususkan diri dalam pembangunan menara distribusi telekomunikasi. Menara-menara ini merupakan infrastruktur penting dalam memastikan sinyal telekomunikasi dapat disalurkan dengan baik ke seluruh wilayah. Dengan pengetahuan mendalam tentang standar keselamatan dan kualitas, perusahaan ini mampu membangun menara-menara yang kokoh dan handal untuk mendukung infrastruktur telekomunikasi nasional. Tidak hanya itu, PT Golek Raijo juga memiliki keahlian dalam instalasi dan perawatan stasiun telekomunikasi serta antena untuk distribusi telekomunikasi. Mereka memahami betul pentingnya stasiun dan antena yang efisien dalam mendukung komunikasi yang lancar.

Dengan demikian, perusahaan ini tidak hanya menyediakan layanan konstruksi, tetapi juga memberikan dukungan penuh dalam menjaga kinerja optimal dari infrastruktur telekomunikasi yang telah dibangun. Selain fokus pada

infrastruktur di atas permukaan, PT Golek Raijo juga memiliki keahlian dalam instalasi dan perawatan jalur kabel televisi yang terletak di bawah permukaan tanah. Mereka memahami betapa pentingnya infrastruktur bawah tanah yang handal dalam mendukung layanan telekomunikasi yang tidak terganggu. Dengan pendekatan yang teliti dan teknologi terkini, PT Golek Raijo mampu memberikan solusi yang aman dan efektif dalam mengelola jalur kabel televisi di berbagai kondisi lingkungan.

Dilandasi oleh komitmen untuk memberikan layanan terbaik yang didukung oleh keahlian teknis yang tinggi dan inovasi yang berkelanjutan, Sebagai kontraktor yang berpengalaman dan terpercaya, PT Golek Raijo siap untuk menghadapi tantangan dan memenuhi tuntutan pasar telekomunikasi yang terus berkembang pasar yang terus berkembang di masa depan.

Dalam konteks bisnis, teknisi memegang peran sentral dalam menjaga kelancaran operasional suatu perusahaan. PT Golek Raijo, sebagai bagian dari sektor yang sangat mengandalkan kinerja teknis yang handal, sangat menyadari pentingnya pemahaman yang mendalam terhadap kinerja teknisi mereka. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengumpulan data yang teratur terkait dengan kinerja teknisi. Data ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana teknisi bekerja, tetapi juga menjadi dasar yang kuat untuk mengevaluasi efisiensi dan kesuksesan mereka dalam menangani masalah teknis sehari-hari. Salah satu aspek penting dari pengumpulan data tentang kinerja teknisi adalah melacak metrik kunci yang relevan. Metrik-metrik ini bisa termasuk jumlah permintaan layanan yang diterima, waktu respons teknisi terhadap permintaan tersebut, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap tugas, tingkat keberhasilan dalam memperbaiki masalah, dan tingkat kepuasan pelanggan setelah pekerjaan selesai.

Dengan melacak metrik ini secara teratur, PT Golek Raijo dapat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kinerja teknisi mereka secara keseluruhan. Selain itu, data tentang kinerja teknisi juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi

tren dan pola-pola yang muncul dari waktu ke waktu. Misalnya, perusahaan dapat melihat apakah ada peningkatan permintaan layanan pada waktu tertentu atau apakah ada jenis masalah teknis tertentu yang muncul secara berkala. Dengan memahami tren ini, PT Golek Raijo dapat mengambil langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, pengumpulan data tentang kinerja teknisi juga dapat membantu PT Golek Raijo dalam mengidentifikasi area-area di mana pelatihan atau pengembangan tambahan diperlukan. Misalnya, jika data menunjukkan bahwa teknisi tertentu mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas tertentu, perusahaan dapat menyelenggarakan pelatihan khusus atau memberikan sumber daya tambahan untuk membantu teknisi tersebut meningkatkan keterampilan mereka.

Penting juga untuk mencatat bahwa data tentang kinerja teknisi harus diambil dengan memperhatikan privasi dan keamanan informasi. PT Golek Raijo harus memastikan bahwa data yang dikumpulkan hanya digunakan untuk tujuan evaluasi kinerja dan tidak disalahgunakan atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Secara keseluruhan, pengumpulan data tentang kinerja teknisi merupakan langkah penting dalam memastikan kelancaran operasional dan keberhasilan bisnis PT Golek Raijo. Dengan memahami bagaimana teknisi mereka bekerja dan menganalisis data yang terkumpul dengan cermat, perusahaan dapat mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memastikan bahwa mereka tetap menjadi pemimpin dalam industri konstruksi jaringan telekomunikasi.

PT. Golek Raijo merupakan salah satu mitra dari Telkom Akses, dengan dua kantor cabang atau site office yang strategis di Wilayah Jakarta Barat dan Tangerang. Pendirian kedua kantor cabang ini bertujuan untuk mempermudah dan melancarkan operasional manajemen proyek di dua wilayah tersebut. Sebagai penyedia jasa pelaksana konstruksi jaringan telekomunikasi di proyek-proyek

nasional, PT. Golek Raijo memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga kualitas kinerja para teknisi mereka guna mencapai target dan hasil akhir yang memuaskan. Dalam kegiatan magang kali ini, fokusnya adalah pada teknisi PT. Golek Raijo di area Jakarta Barat. Sekitar 30 teknisi bergabung dalam area ini, dan mereka memiliki peran yang krusial dalam menjaga operasional dan keberlangsungan proyek-proyek telekomunikasi di wilayah tersebut. Para teknisi PT. Golek Raijo di area Jakarta Barat memiliki tanggung jawab yang beragam, mulai dari instalasi jaringan hingga perawatan dan pemeliharaan infrastruktur telekomunikasi. Mereka harus memiliki pengetahuan teknis yang mendalam tentang berbagai peralatan dan teknologi terbaru dalam industri telekomunikasi. Selain itu, mereka juga harus dapat bekerja secara efisien dalam berbagai kondisi lingkungan dan situasi proyek yang berbeda-beda. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh teknisi PT. Golek Raijo di area Jakarta Barat adalah kebutuhan untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pasar.

Industri telekomunikasi terus berkembang pesat, menuntut teknisi untuk beradaptasi agar tetap kompetitif. PT. Golek Raijo fokus pada pelatihan dan pengembangan karyawan dengan menyediakan program pelatihan teknis dan non-teknis untuk meningkatkan keterampilan instalasi, troubleshooting, manajemen waktu, dan komunikasi teknis. Selain itu, mereka menerapkan sistem pemantauan kinerja dengan teknologi dan perangkat lunak manajemen proyek canggih untuk melacak dan mengevaluasi kinerja teknisi secara rinci. Ini membantu mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan dan memberikan umpan balik konstruktif. Di Jakarta Barat, teknisi PT. Golek Raijo berperan vital dalam menyediakan infrastruktur telekomunikasi yang handal dan berkualitas. Dengan fokus pada pelatihan, pengembangan, dan pemantauan kinerja, perusahaan berupaya menjaga standar kualitas tinggi dan memastikan kepuasan pelanggan di setiap proyek.

Program kerja magang di PT Golek Raijo Jakarta Barat berfokus pada analisis kinerja teknisi, yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perusahaan. Program ini menekankan pada identifikasi dan pengurangan gangguan ulang serta memperbaiki gangguan internet secara efektif. Analisis kinerja dilakukan bulanan untuk memberikan pemahaman mendetail tentang performa teknisi dalam menangani gangguan internet. Metrik utama yang diperhatikan adalah jumlah gangguan ulang, yang menunjukkan perbaikan yang belum optimal, serta waktu yang dibutuhkan teknisi untuk menyelesaikan setiap perbaikan.

Waktu respons yang cepat dan efisien sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan mengurangi dampak gangguan. Selama program magang, mahasiswa akan mengumpulkan data tentang jumlah gangguan ulang dan waktu respons teknisi. Data ini akan dianalisis untuk mengidentifikasi pola atau tren. Mahasiswa juga akan melakukan wawancara atau survei dengan teknisi untuk memahami tantangan yang mereka hadapi dan mencari solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas kerja mereka. Hasil analisis dan rekomendasi dari program ini akan membantu PT Golek Raijo dalam meningkatkan kinerja teknisi melalui pelatihan tambahan, perubahan prosedur kerja, atau investasi teknologi canggih.

Proses analisis untuk menentukan jumlah gangguan ulang atau perbaikan gangguan internet yang dilakukan oleh teknisi melibatkan penelitian mendalam terhadap data yang terdapat dalam sistem atau tool yang disebut "Insera", i booster, yang telah dikembangkan oleh Telkom Akses. Tool ini secara khusus membantu PT Golek Raijo dalam mengelola dan menganalisis data terkait gangguan internet dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Untuk itu mahasiswa memberikan judul laporan magang yaitu

**“ANALISIS KEY PERFORMANCE INDICATOR TEKNISI PADA
PT GOLEK RAIJO”**

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang di PT Golek Raijo memiliki tujuan untuk mencapai 20 SKS magang internship track 1 sebagai bagian dari kurikulum pendidikan. Pencapaian SKS ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai kelulusan. Selain itu, melalui magang ini, kesempatan untuk mendapatkan pengalaman kerja dan pengetahuan secara langsung di dunia industri dapat diperoleh. Hal ini memberikan dampak yang baik dengan memberikan pengalaman dan wawasan yang sangat bermanfaat bagi kelanjutan studi di masa depan. Tujuan lain dari magang ini adalah untuk memperluas jaringan profesional, mengembangkan keterampilan praktis, dan menggali potensi karir di bidang yang relevan dengan studi. Tujuan magang antara lain sebagai berikut:

1. Implementasi konsep teori untuk pemahaman praktis yang mendalam.
2. Meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas.
3. Memberi peluang karier kepada mahasiswa berprestasi.
4. Memahami cara perusahaan memecahkan masalah.
5. Pengembangan keterampilan komunikasi dan kerja tim.
6. Memenuhi persyaratan akademik untuk gelar sarjana.
7. Memahami budaya perusahaan dan nilai-nilai.
8. Membangun jaringan profesional untuk mendukung perkembangan karier.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang dilakukan selama 76 hari kerja di kantor PT Golek Raijo yang beralamat di Jalan Joglo Raya No.55, RT.2/RW.6, Joglo, Kec. Kembangan, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta 11640. Kerja magang berlangsung dari tanggal 5 Februari 2024 sampai dengan 20 Mei 2024. Kegiatan kerja magang dilaksanakan setiap hari Senin sampai dengan Sabtu, mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB, Peserta magang diwajibkan untuk mengikuti Work From Office dengan ketentuan membawa kartu identitas khusus atau kartu nama yang disediakan oleh kantor.

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Dalam melaksanakan program kerja magang, mahasiswa harus mengikuti proses yang dipenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan program kerja magang yang diakui oleh pihak universitas, berikut merupakan tahapan prosedur pelaksanaankerja magang:

1. Tahap Pengajuan Kerja

- a. Pada tahap awal mahasiswa membuat surat izin magang KM-02 yang dijadikan sebagai surat rekomendasi dari magang dari prodi sistem informasi kepada PT Golek Raijo
- b. Lalu selanjutnya mahasiswa mengirim surat rekomendasi dan CV sebagai syarat wajib dalam pelaksanaan kegiatan magang kepada manager dari Perusahaan.
- c. Terakhir mahasiwa mendapat surat penerimaan magang dari Perusahaan terkait.

2. Pelaksanaan Magang

- a) Memperkenalkan perusahaan dan rekan kerja.
- b) Menganalisis kebutuhan program yang diperlukan oleh perusahaan. Melaksanakan kerja magang sesuai dengan deskripsi tugas yang diberikan oleh perusahaan dan disetujui oleh universitas.
- c) Melaksanakan kerja magang sesuai dengan deskripsi tugas yang diberikan oleh perusahaan dan disetujui oleh universitas.
- d) Menyelesaikan dokumen KM03 – KM04 untuk bimbingan dengan dosen pembimbing magang dan penyusunan laporan hasil kerja magang.

3. Tahap Akhir Magang

- a. Menulis laporan segala aktivitas magang sesuai dengan posisi pekerjaan yang diajukan dan menyelesaikan laporan hingga tahap akhir.
- b. Mengerjakan laporan dengan format yang ditentukan oleh Universitas Multimedia Nusantara.
- c. Memastikan bahwa dokumen KM-01, KM-02, KM-03 dan KM-04 telah diisi dengan lengkap dan benar, serta menyertakannya sebagai lampiran dalam laporan kerja magang.
- d. Menyajikan presentasi hasil Kerja magang pada saat sidang akhir berdasarkan jadwal yang telah ditentukan oleh Universitas Multimedia Nusantara.