

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong berbagai sektor industri, termasuk telekomunikasi, untuk mengadopsi solusi berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada pelanggan [1]. PT Telkom Indonesia, sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, terus berinovasi dalam menghadirkan layanan digital guna memenuhi kebutuhan pelanggan [2]. Salah satu layanan yang ditawarkan adalah ASTINet, sebuah layanan internet *dedicated* yang dirancang untuk memberikan solusi internet bagi segmen *middle* hingga *high-end market* di Indonesia [3]. Dengan hadirnya ASTINet, Telkom berkomitmen untuk terus mendukung transformasi digital di Indonesia melalui layanan internet *dedicated* yang premium dan andal [3].

Dalam lingkup pemasaran layanan internet, salah satu tantangan yang dihadapi adalah proses penyusunan penawaran harga yang masih dilakukan secara manual oleh *account manager*. Saat ini, mereka harus mencari harga layanan ASTINet berdasarkan berbagai parameter seperti rasio *bandwidth* dan lokasi pelanggan secara terpisah. Setelah itu, mereka menyusun surat penawaran harga (SPH) secara manual dengan potensi kesalahan dalam pencatatan harga dan dokumen. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat mengotomatisasi proses penyusunan dan pengelolaan penawaran harga secara lebih efisien dan akurat.

Penelitian ini berfokus pada perancangan dan pembangunan sistem informasi penawaran harga ASTINet berbasis web di PT Telkom Indonesia Witel Banten. Sistem ini dirancang untuk mempermudah *account manager* dalam mencari harga layanan ASTINet berdasarkan parameter yang telah ditentukan. Selain itu, sistem ini mampu menghitung harga secara otomatis serta menghasilkan surat penawaran harga dalam berbagai format, seperti PDF dan DOCX. Sistem juga dilengkapi dengan fitur pengelolaan akun, diskon, keranjang belanja untuk beberapa produk dalam satu penawaran, serta pencatatan dan pelacakan riwayat SPH bagi *admin*. Lebih lanjut, sistem ini turut menyediakan fitur pembuatan kontrak, baik untuk pemasangan baru maupun perpanjangan layanan, yang dapat disesuaikan dengan data penawaran dan dicetak secara otomatis sebagai dokumen resmi.

Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses penawaran harga menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien, sehingga meningkatkan produktivitas *account manager* serta profesionalisme dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Implementasi sistem informasi ini juga sejalan dengan transformasi digital yang terus dikembangkan oleh PT Telkom Indonesia [4]. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing perusahaan di industri telekomunikasi Indonesia melalui optimalisasi teknologi informasi [4]. Selain itu, pemanfaatan sistem berbasis digital akan membantu meningkatkan pengalaman pelanggan dalam memperoleh layanan internet yang lebih responsif dan transparan [5].

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Adapun maksud dari pelaksanaan kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Mengaplikasikan ilmu, keterampilan, dan pengalaman yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya, khususnya dalam bidang *web development*, *database*, dan sistem berbasis teknologi informasi.
2. Memperoleh wawasan praktis mengenai budaya kerja, struktur organisasi, alur kerja profesional, serta pemecahan masalah di lingkungan industri berbasis teknologi.

Tujuan dari pelaksanaan program magang ini adalah untuk merancang dan membangun sebuah *website* berbasis PHP dan MySQL yang dapat digunakan oleh PT Telkom Indonesia Witel Banten untuk menyediakan informasi harga produk ASTINet secara terpusat. Sistem ini diharapkan dapat membantu *account manager* dalam mencari harga layanan berdasarkan parameter seperti rasio *bandwidth*, lokasi pelanggan, dan tipe layanan. Selain itu, sistem ini memungkinkan pembuatan surat penawaran harga (*Sales Price Quotation* atau SPH) secara otomatis dalam format PDF dan DOCX, sehingga dapat meminimalisir kesalahan, meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung proses digitalisasi administrasi penawaran. Sistem ini juga dilengkapi dengan fitur pembuatan kontrak berlangganan, baik untuk pemasangan baru maupun perpanjangan layanan, yang terintegrasi langsung dengan data hasil penawaran dan dapat dicetak dalam bentuk dokumen resmi.

Implementasi sistem ini juga mendukung inisiatif transformasi digital yang tengah dijalankan oleh PT Telkom Indonesia, sejalan dengan upaya perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan daya saing di era industri 4.0.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program magang ini berlangsung dari 3 Februari 2025 hingga 13 Juni 2025 di Gedung GraPari BSD, yang beralamat di Jl. Pahlawan Seribu No.1, Kelurahan Lengkok Wetan, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan. Kegiatan magang di PT Telekomunikasi Indonesia mengikuti sejumlah prosedur, yaitu: magang dilaksanakan dari Senin hingga Jumat, mulai pukul 08.00 hingga 17.00 dengan sistem kerja *work from office*. Waktu istirahat diberikan antara pukul 12.00 hingga 13.00.

Untuk ketentuan berpakaian, peserta diperbolehkan mengenakan pakaian bebas namun tetap berkerah. Khusus hari Senin, diwajibkan mengenakan pakaian berwarna biru tua, sedangkan pada hari Selasa hingga Kamis boleh mengenakan pakaian bebas, dan pada hari Jumat diwajibkan memakai batik.

Selama masa magang, rutinitas kerja harian dimulai dengan melakukan presensi kehadiran di pagi hari, dilanjutkan dengan menerima tugas dari *supervisor*, serta melaksanakan pekerjaan sesuai arahan yang diberikan. Pekerjaan dilaksanakan secara kolaboratif dalam tim, menyesuaikan dengan kebutuhan proyek yang sedang berlangsung. Kegiatan yang dilakukan meliputi pengolahan data, pembuatan dan pengelolaan *website*, serta membantu dalam penyusunan dokumentasi teknis dan administratif. Tugas diberikan melalui komunikasi langsung maupun melalui grup internal, dan hasil kerja dilaporkan secara berkala kepada atasan.

Selama menjalani program magang, peserta berada di bawah arahan dan bimbingan langsung dari Muhammad Hafizh Pahlevie, yang menjabat sebagai *First Officer Customer Care & Team Management*. Dalam kapasitasnya, beliau bertanggung jawab merancang rencana kerja serta menyusun berbagai program strategis untuk mendukung kinerja *Account Manager*, termasuk program retensi pelanggan. Selain itu, beliau juga memberikan pendampingan dalam menyelesaikan kendala operasional yang dihadapi oleh *Account Manager*, serta melakukan evaluasi terhadap performa kerja mereka, baik dari sisi pendapatan penjualan (*sales revenue*) maupun aktivitas kunjungan ke pelanggan. Melalui bimbingan beliau, peserta magang memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai manajemen tim, pelayanan pelanggan yang efektif, serta pentingnya analisis kinerja dalam menunjang pencapaian tujuan dan target perusahaan secara keseluruhan.