

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang, tujuan, manfaat, serta batasan dari kerja praktik yang telah dilaksanakan.

1.1 Latar Belakang Kerja Praktik

Kerja Praktik (KP) merupakan salah satu kegiatan yang diadakan oleh institusi agar mahasiswa mengetahui kondisi yang ada pada dunia kerja, sehingga mahasiswa dapat menerapkan teori-teori yang telah didapatkan pada bangku perkuliahan ke dunia kerja yang sesungguhnya. Adanya kegiatan kerja praktik diharapkan akan menciptakan hubungan yang baik antara mahasiswa, universitas, maupun perusahaan yang bersangkutan, yang diharapkan nantinya hubungan baik tersebut dapat dilanjutkan setelah mahasiswa menyelesaikan studi di bangku kuliah.

Perusahaan memberikan peluang kesempatan besar bagi mahasiswa untuk mengasah kemampuan dan talenta terhadap skill yang telah dimiliki agar dapat melakukan kegiatan kerja praktik selama 2 bulan, dimana perusahaan tersebut salah satunya ialah PT. Telkom Regional I Sumatera Unit *Regional Operational Center* (ROC).

PT. Telkom Regional I Sumatera Unit *Regional Operational Center* (ROC) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan jaringan telekomunikasi yang mengoperasikan pelayanan pelanggan disetiap wilayah. Untuk memudahkan sistem pelayanan komplain pelanggan, perusahaan ini menggunakan aplikasi Nossa (*New Operation Support System Assurance*) guna dalam melakukan *monitoring* dan *controlling* keluhan pelanggan berdasarkan gejala *symptom* yang telah diketahui.

Oleh sebab itu, kegiatan kerja praktik ini memudahkan penulis untuk mengetahui bagaimana cara mengimplementasikan pengetahuan yang telah di dapatkan di jenjang perkuliahan serta menunjang pengalaman kerja yang nantinya dibutuhkan pada saat akan memasuki dunia kerja.

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Adapun tujuan kerja praktik yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mampu menyesuaikan diri serta berkontribusi dengan etika kerja agar dapat memahami lingkungan dunia kerja secara nyata
2. Mengimplementasikan keahlian dalam bidang *quality assurance* sehingga dapat menelaah kondisi permasalahan PT. Telkom ROC-1 Sumatera
3. Meningkatkan pengalaman, wawasan, kedisiplinan dalam mengaplikasikan konsep yang diperoleh selama perkuliahan ke dunia kerja

1.3 Manfaat Kerja Praktik

Manfaat yang diperoleh selama kerja praktik ialah :

1. Memahami serta menganalisis situasi permasalahan yang sedang dialami perusahaan
2. Mampu berkontribusi serta memberikan solusi permasalahan pada perusahaan
3. Dapat menyesuaikan diri serta berkontribusi dengan etika kerja dalam memahami lingkungan dunia kerja secara nyata

1.4 Batasan Kerja Praktik

Adapun batasan kerja praktik ini diantaranya yaitu :

1. Mampu menyelesaikan tugas khusus yang diberikan dosen pembimbing serta pembimbingan lapangan dengan cepat dan tepat waktu