

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja professional di industri, pemerintah melalui Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 1989 Tentang Pendidikan dan Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1990 Tentang Pendidikan Tinggi yang menyatakan bahwa terdapat 2 (dua) jalur pendidikan di Indonesia, yaitu jalur akademik dan jalur professional. Pada jalur akademik yang bersifat pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya adalah mencakup ilmu-ilmu murni seperti matematika, fisika dan sebagainya. Sedangkan pada jalur profesional yang bersifat tujuan akhir pendidikan lulusannya dapat melakukan pekerjaan (terampil) pada disiplin ilmunya masing-masing yang dipersiapkan sebagai tenaga siap pakai. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi membuat sebuah kebijakan yang disebut dengan Merdeka Belajar [1].

Merdeka Belajar memberikan kesempatan untuk mengasah kemampuan berdasarkan minat dan bakat mahasiswa/i dengan terjun langsung pada dunia kerja guna mempersiapkan karir di masa depan. Magang Bersertifikat menjadi salah satu program yang ada pada kebijakan Merdeka Belajar. Magang Bersertifikat memberikan wadah bagi mahasiswa/i yang hendak melakukan kegiatan praktik kerja pada perusahaan yang kredibilitasnya terjamin. Sehingga, melalui program Magang Bersertifikat ini diharapkan mahasiswa/i mendapatkan pengalaman yang nyata dalam mempersiapkan dirinya sebelum memasuki dunia kerja [2].

PT Telekomunikasi Selular, dengan terobosan barunya #BukaSemuaPeluang, merupakan salah satu perusahaan yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa/i untuk dapat mengembangkan dan mempersiapkan kemampuannya dalam dunia kerja melalui program Magang Bersertifikat. PT Telekomunikasi Selular membuka kesempatan diberbagai bidang, sehingga semakin mempermudah pendaftar untuk memilih posisi yang sesuai dengan minatnya. Salah satu posisi tersebut adalah sebagai

Network Complain Handling & Analytic Intern. Posisi ini mengajarkan mahasiswa/i dalam menyelesaikan permasalahan (*problem solving*) melalui studi kasus yang dilakukan selama kegiatan magang. Mahasiswa/i mendapatkan pengalaman berupa penanganan keluhan pelanggan mulai dari identifikasi keluhan, analisis keluhan, penyelesaian keluhan (*solving complain*), hingga *design tools* untuk menangani keluhan. Sebagaimana yang terurai di atas, penulis memiliki ketertarikan untuk mengambil posisi sebagai *Network Complain Handling & Analytic Intern* di PT Telekomunikasi Selular. Dengan pertimbangan, perusahaan yang dipilih adalah perusahaan yang kualitasnya terjamin dalam menghasilkan sumber daya yang handal dan berkualitas [3].

1.2 Rumusan Masalah

- (1) Bagaimana kerja dari seorang *network complain handling & analytic*?
- (2) Bagaimana menganalisis dan memberikan rekomendasi solusi suatu *complain*?
- (3) Bagaimana hasil dari nilai indikator RSRP, RSRQ, dan SNR terhadap BTS *Performance*?

1.3 Tujuan Kegiatan

Tujuan dari mengikuti Magang Studi Independen Bersertifikat adalah :

- (1) Mengembangkan kemampuan mahasiswa/I dalam menyelesaikan permasalahan (*problem solving*).
- (2) Mengaplikasikan disiplin ilmu yang telah diperoleh dan dimiliki baik di dalam maupun di luar kampus.
- (3) Memperluas wawasan, pengetahuan dan pendalaman sebelum terjun ke bidang yang sesungguhnya. Serta dapat mengukur kemampuan diri dalam menghadapi masalah teknis khususnya di lingkungan kerja nantinya.
- (4) Merupakan ragam pembelajaran guna mendalami Jaringan Komputer dan Jaringan Seluler yang berhubungan langsung dengan lapangan dan pengaplikasian di lapangan.

1.4 Manfaat Kegiatan

Manfaat dari mengikuti Magang Studi Independen Bersertifikat adalah :

- (1) Mampu menyelesaikan permasalahan dan memiliki pola critical thinking.
- (2) Memperoleh pengalaman kerja yang praktis dan mengenal lebih jauh relevansi ilmu yang diterima selama kuliah, di mana teori dan praktik yang diperoleh dapat diterapkan dalam situasi yang sesungguhnya di lapangan.
- (3) Mendapatkan ilmu tentang jaringan komputer dan jaringan seluler.