BAB I
PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diberikan informasi tentang latar belakang praktek kerja lapangan, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan dari pelaksanaan kerja praktek, batasan penyelesaian masalah, dan lokasi dan waktu praktek kerja lapangan.

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat di abad ke-21 ini semakin menuntut sikap profesional yang harus dimiliki oleh setiap lulusan perguruan tinggi. Artinya, dalam situasi yang bagaimanapun dalam dunia industri / perusahaan yang nyata, seorang lulusan perguruan tinggi dituntut untuk dapat menemukan alternatif solusi atas masalah yang ditemui. Selain itu seorang lulusan perguruan tinggi juga harus memiliki pemahaman bagaimana pola hidup seorang pekerja profesional, karena terdapat perbedaan yang sangat mendasar antara pola hidup seorang mahasiswa dengan seorang pekerja profesional.

Tuntutan profesional di atas tidak cukup diperoleh hanya dengan mengandalkan apa yang didapat dari bangku kuliah saja. Karena itu, sejak awal seorang calon sarjana, khususnya di bidang Teknik Informatika, harus melatih secara mandiri semua aspek yang dibutuhkan untuk terjun ke dunia yang akan digelutinya kelak di masyarakat.

Salah satu bentuk realisasi program *Link and Match* atau keterkaitan dan kesepadanan yang dicanangkan pemerintah antara perguruan tinggi dan dunia kerja adalah dengan melaksanakan kerja praktek. Diharapkan selama melaksanakan kerja praktek, mahasiswa dapat menerapkan teori yang didapatnya selama di bangku kuliah terhadap dunia nyata sesuai dengan bidang studi masing-masing. Dengan adanya kerja praktek ini juga diharapkan wawasan mahasiswa terhadap dunia kerja semakin bertambah, sehingga dapat menjadi pemicu bagi mahasiswa maupun perguruan tinggi untuk lebih mengembangkan ilmu yang

didapat di kampus demi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang pada akhirnya akan membawa pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pemilihan tempat kerja praktek harus disesuaikan dengan jurusan dan disiplin ilmu mahasiswa yang bersangkutan. Dalam hal ini, penulis memilih PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) yang berpusat di Bandung, terletak di Jl. Moch. Toha No. 77 Bandung, telah berkiprah dalam bisnis telekomunikasi selama 35 tahun yang merupakan perusahaan milik negara (BUMN). Saat ini PT. INTI mempunyai kantor cabang yang terletak di Wisma Slipi Lt. XI Jakarta Barat dan Jl. WR. Supratman No. 11 Surabaya.

Sejak berkembangnya tren konvergensi antara teknologi telekomunikasi dan teknologi informasi (IT) maka INTI telah membentuk sebuah divisi baru yaitu Divisi Sistem dan Teknologi Informasi. Divisi Sistem dan Teknologi Informasi menangani masalah dan solusi yang terjadi di dalam perusahaan serta menganalisa, merumuskan, dan membuat *operating model* atau *master plan* sistem yang terintegrasi. Merancang sebuah form aplikasi (form klaim) untuk menangani berbagai permasalahan yang berhubungan dengan program yang dimiliki perusahaan dan untuk memenuhi kebutuhan setiap divisi. Oleh karena itu penulis Agar ruang lngkup penelitian ini semakin jelas maka penulis merumuskan dalam ruang lingkup yeng terbatas dengan judul: **Desain System Informasi Pendukung Pelayanan IT (Request For Service (RFS), Request For Change (RFC)) PT. INTI Bandung.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan pada saat kerja praktek, maka diidentifikasikan masalah sebagai berikut :
    1. Belum efektifnya penginputan data pada sistem informasi permintaan penanganan klaim user pada PT. INTI.
    2. Belum efektifnya proses pemecahan permintaan penanganan klaim yang ditangani oleh bagian penanganan masalah.

3. Pamecahan penanganan klaim yang telah ditangani belum terintegrasi secara optimal.

b. Dari proses penelitian yang dilakukan pada saat kerja praktek, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
   1. Bagaimana sistem informasi permintaan penanganan klaim yang sedang berjalan saat ini di PT. INTI Bandung.
   2. Bagaimana perancangan sistem informasi permintaan penanganan klaim di PT. INTI Bandung.
   3. Bagaimana implementasi sistem informasi permintaan penanganan klaim di PT. INTI Bandung.
   4. Bagaimana evaluasi sistem informasi permintaan penanganan klaim di PT. INTI Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Maksud dilaksanakannya kerja praktek ini adalah untuk memenuhi tugas mata kuliah Kerja Praktek selama satu bulan agar mahasiswa dan mahasiswi dapat mengenal situasi kerja yang sebenarnya dalam dunia kerja dan mampu mendapatkan umpan balik dari teori yang diajarkan di perkuliahan dengan penerapan dilapangan. Sedangkan tujuan dilaksanakannya kerja praktek adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui sistem informasi permintaan penanganan klaim khususnya di bagian Sistem Informasi Manajemen yang berjalan pada PT. INTI Bandung.
2. Untuk mengetahui perancangan system permintaan penanganan klaim pada PT. INTI Bandung.
3. Untuk mengimplementasikan perancangan system permintaan penanganan klaim pada PT. INTI Bandung.
4. Untuk mengevaluasi perancangan system permintaan penanganan klaim pada PT. INTI Bandung.

1.4. Batasan Masalah

Kajian masalah dibatasi pada masalah proses klaim. Dimana permasalahan tersebut dapat diakses melaui form klaim, dengan tampilan *wizard*, yang akan dibuat pada website lokal PT. INTI.

1.5. Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Di dalam pelaksanaan jadwal tugas bekerja di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) yang berpusat di Bandung, terletak di Jl. Moch. Toha No. 77 Bandung, penulis diberi kebijaksanaan untuk datang dan meninggalkan kantor kapan saja setelah mendapat tugas dari pembimbing dari perusahaan. Di dalam berpakaian pegawai-pegawainya memakai pakaian yang sesuai dengan ketentuan instansi. Dalam hal ini diberi kebijaksanaan lain untuk memakai baju bebas tapi sopan dan tidak boleh memakai kaos.

Tabel 1.
Jadwal Kegiatan Kerja Praktek

No.	Minggu Ke-	Kegiatan
1	I	Melakukan diskusi dengan pembimbing perusahaan mengenai *job desk* detail
2	II	Mencari data dan kerja praktek
3	III	Membuat laporan kerja praktek
4	IV	Mevaluasi hasil laporan yang telah dikerjakan ke pembimbing Kerja Praktek di perusahaan