

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini industri telekomunikasi dan jaringan mengalami pertumbuhan signifikan, didorong oleh meningkatnya kebutuhan akan layanan komunikasi yang cepat, stabil, dan efisien. Sektor ini memegang peran krusial dalam berbagai aspek kehidupan mulai dari bisnis, pendidikan, hingga pemerintahan, serta menjadi pendorong utama transformasi digital lintas industri. Untuk menjaga daya saing di pasar yang dinamis ini, perusahaan telekomunikasi tidak hanya mengandalkan inovasi teknologi, tetapi juga dituntut untuk mengoptimalkan efisiensi proses bisnis inti termasuk pengelolaan rantai pasok, distribusi perangkat, serta pelayanan kepada pelanggan dan mitra. Proses bisnis di sektor ini mencakup serangkaian aktivitas yang saling terhubung, seperti pengadaan perangkat, distribusi infrastruktur jaringan, manajemen inventaris, hingga pelayanan pelanggan. Setiap tahapan ini perlu dikelola secara optimal agar mampu menciptakan nilai tambah, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menjamin layanan yang andal dan tepat waktu. Efisiensi dalam menjalankan proses ini menjadi krusial karena perusahaan dihadapkan pada tuntutan untuk menekan biaya, menghindari keterlambatan, dan meningkatkan kinerja operasional.

Selain pengelolaan data *trouble ticket* jaringan, analisis proses bisnis pemasangan jaringan juga menjadi komponen penting. Proses ini melibatkan serangkaian tahapan yang kompleks, mulai dari perencanaan rute kabel, penyiapan infrastruktur, instalasi perangkat keras, hingga pengujian konektivitas. Setiap langkah dalam pemasangan jaringan harus dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi potensi hambatan, inefisiensi, dan area yang memerlukan perbaikan. Melalui analisis ini, perusahaan dapat mengoptimalkan alokasi sumber daya, mengurangi waktu henti, dan memastikan kualitas layanan yang prima sejak awal. Oleh karena itu, kemampuan analisis dan pengolahan data menjadi aspek penting untuk menemukan pola dan tren yang berguna dalam pengambilan keputusan operasional terkait pemasangan dan pemeliharaan jaringan

Sebagai mahasiswa Teknik Industri yang sedang melaksanakan magang di perusahaan telekomunikasi, kesempatan ini memberikan peluang untuk mengamati dan memahami penerapan proses bisnis secara langsung. Program Studi Teknik Industri (PSTI) Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS), memandang magang sebagai sarana penting bagi mahasiswa untuk mengenali suasana di industri serta menumbuhkan, meningkatkan, dan mengembangkan etos kerja profesional sebagai calon sarjana Teknik Industri. Kegiatan magang ini berfungsi sebagai jembatan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan sektor ini memegang peran krusial praktik nyata, khususnya dalam menganalisis data *trouble ticket* jaringan dan proses bisnis pemasangan jaringan. Pengalaman ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman mengenai sistem kerja dalam perusahaan dan menjadi ajang simulasi profesi mahasiswa Teknik Industri, yang mana selama magang mahasiswa akan terlibat dalam kegiatan perencanaan, perancangan, perbaikan, penerapan, dan pemecahan masalah, mencakup mengenali ruang lingkup perusahaan, mengikuti proses kerja secara kontinu, mengerjakan tugas yang diberikan, mengamati perilaku sistem, menyusun laporan, dan melaksanakan ujian magang.

1.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan magang ini selaras dengan motto Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yaitu "*Life Improving University*", yang mencerminkan komitmen dalam meningkatkan kualitas hidup melalui pendidikan. Sejalan dengan Pedoman Merdeka Belajar Kampus Merdeka Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang bertujuan untuk:

1. Memperluas wawasan dan memahami dinamika dunia kerja secara langsung.
2. Mengembangkan kemampuan teknis (*hard skill*) dan keterampilan interpersonal (*soft skill*) yang dibutuhkan di lingkungan industri.
3. Menerapkan teori perkuliahan ke dalam praktik nyata di perusahaan
4. Melatih kedisiplinan dan etos kerja profesional.

5. Mengamati aktivitas produksi dan sistem bisnis perusahaan secara langsung.
6. Melengkapi teori yang diperoleh di perkuliahan dengan praktik yang ada di perusahaan.
7. Menambah wawasan komprehensif mengenai sistem produksi dan sistem bisnis.

1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan pada perusahaan PT Infokom Elektrindo, dengan masa waktu tiga bulan, dengan rincian sebagai berikut:

Tanggal	: 03 Februari 2025 - 03 Mei 2025
Lokasi	: Jl. Yos Sudarso No.55 10, RT.10/RW.6, Sungai Bambu, Kec.Tj. Priok, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14330
Jam Kerja	: Senin-Jumat, 09.00-18.00 WIB
Departemen	: Service Management