

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
KERJA PRAKTIK DI PT.TELKOM JL MERDEKA**

**“ANALISIS PENANGANAN GANGGUAN INDIHOME  
TELKOM AKSES”**

**“ANALYSIS DISTRACTION HANDLING INDIHOME  
TELKOM ACCESS”**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan Disusun Guna Memenuhi Syarat  
Kewajiban Praktik Kerja Lapangan**

**Oleh**

**ADELIA KENCANA PUTRI**

**NIM 17101002**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK TELEKOMUNIKASI  
FAKULTAS TEKNIK TELEKOMUNIKASI DAN ELEKTRO  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2020**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
KERJA PRAKTIK DI PT.TELKOM SATELIT INDONESIA**

**“ANALISIS PENANGANAN GANGGUAN INDIHOME  
TELKOM AKSES”**

**“ANALYSIS DISTRACTION HANDLING INDIHOME  
TELKOM ACCESS”**



**Oleh  
ADELIA KENCANA PUTRI  
NIM 17101002**

**Telah disahkan pada tanggal -----  
Pembimbing,**

**Sigit Pramono, S.T., M.T  
NIDN. 0622058005**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas kesempatan kali ini kemudahan yang diberikan kepada penulis sehingga Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul “ ANALISIS PENANGANAN GANGGUAN INDIHOME TELKOM AKSES” dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun sebagai wujud pertanggung jawaban penulis atas kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. TELKOM AKSES JL MERDEKA yang dilaksanakan pada tanggal 1 september 2020 sampai dengan 12 Oktober 2020.

Penyelesaian Praktik Kerja Lapangan ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, dan juga dukungan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Orang tua serta anggota keluarga yang telah memberikan dukungan berupa moral maupun meterial,
2. Ibu Dr. Anggun Fitriani Isnawati,S. T.,M.Eng selaku Dekan Fakultas FTTE
3. Bapak Sigit Pramono,S.T.,M.T selaku pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan,
4. Bapak Budi Prasetyo selaku pembimbing PKL kami selama di PT TELKOM AKSES JL MERDEKA,
5. Karyawan PT TELKOM AKSES JL MERDEKA yang membantu dalam pemberia materi seputar penanganan gangguan dalam dunia kerja,
6. Teman kelompok PKL yang senantiasa meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan semangat kepada penulis dan satu sama lain,
7. Dan kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangasih dalam penyelesaian laporan PKL ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan PKL ini masih banyak kekurangan baik dalam penulisan kata maupun penyajian tulisan. Maka penulis mengharapan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan lapora PKL ini. Terlepas dari segala kekurangan yang ada, penulis berharap laporan PKL

ini dapat bermanfaat dan turut menambah pengetahuan bagi semua pihak yang membaca

Purwokerto, 17 November 2020

Adelia Kencana Putri

## ABSTRAK

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun agar selain penulis memperoleh wawasan dan juga sebagai wahana serta sarana untuk membentuk tenaga kerja yang terampil. Praktik Kerja Lapangan merupakan perogram untuk mahasiswa dalam mengembangkan kemampuan dan kualitas diri pada dunia kerja nantinya. Penulia melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Telkom Akses Jl Merdeka, dimana Telkom Akses merupakan salah satu anak dari PT Telkom. Penulis ditempatkan pada divisi assurance, dimana divisi ini bertanggung jawab dalam penanganan gangguan yang terjadi pada indihome. Adapun tugas yang penulis kerjakan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan diantaranya penanganan gangguan melalui telepon, *input barcode* yang nantinya digunakan dalam pembuatan tiket serta mengikuti salah satu teknisi lapangan untuk mengetahui lebih lanjut terhadap penanganan fisik. Dalam penulisan laporan penulis menggunakan metode praktik, metode wawancara, dan metode pustaka. Setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan penulis dapat menarik kesimpulan bahwasannya penanganan gangguan pada Telkom Akses Jl Merdeka dapat dikatakan baik, sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri terhadap pelanggan..

Kata Kunci : Praktik Kerja Lapangan, Penanganan Gangguan, Indihome

## **ABSTRACT**

*This Field Work Practices report is prepared so that in addition to the authors gain insight and also as a vehicle and means of forming a skilled workforce. The Field Work Practice is a program for students to develop their abilities and qualities in the world of work later. Penulia conducts Field Work Practices at Telkom Akses Jl Merdeka, where Telkom Akses is a subsidiary of PT Telkom. The author is placed in the assurance division, where this division is responsible for handling disturbances that occur in indihome. The tasks that the authors do when carrying out the Field Work Practices include handling distractions by telephone, barcode input which will be used in making tickets and following one of the field technicians to find out more about physical handling. After implementing the Fieldwork Practices the author can draw the conclusion that the handling of disturbances at the Telkom Access Jl Merdeka can be said to be good, so as to cause satisfaction to customers.*

*Keywords: Work Practices, Disturbance handling, Indihome*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN.....	2
1. Tujuan Pelaksanaan PKL.....	2
2. Tujuan Pembuatan Laporan .....	2
C. RUANG LINGKUP .....	2
D.ASPEK UMUM KELEMBAGAAN.....	3
E. METODE PENULISAN LAPORAN.....	5
F. SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN .....	5
BAB I PENDAHULUAN.....	5
BAB II DASAR TEORI.....	6
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	6
BAB IV PENUTUP .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
A. Fiber Optik .....	7
B. DSLAM.....	8
C. MSAN. ....	9
D. GPON .....	10
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	18
A. Pekerjaan/Kegiatan.....	18
1. Pekerjaan Secara Umum .....	18
2. Pekerjaan Secara Spesifik .....	18
2.1.1 Jaringan Indihome .....	19
2.1.2 Gangguan Jaringan .....	20
2.1.1 Penanganan Gangguan.....	19
BAB IV .....	27
PENUTUP.....	27
A. KESIMPULAN .....	27
B. SARAN .....	27
DAFTAR PUSTAKA .....	28
LAMPIRAN .....	29

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Telkom Akses Jl Merdeka.....	3
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Telkom.....	4
Gambar 2.3 Bagian-bagian Fiber optik.....	5
Gambar 2.4 Asitektur FTTH.....	6
Gambar 2.5 DSLAM.....	7



## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Gangguan dan Penanganannya.....25

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Foto pada saat memberikan layanan melalui telepon
2. Foto bersama pembimbing lapangan
3. Foto bersama teknisi lapangan
4. Scan nilai pembimbing lapangan
5. Plagiarsm