

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi pada bidang telekomunikasi di Indonesia saat ini semakin besar, begitu pula persaingan antar perusahaan menjadi semakin kompetitif bagi para penyedia jasa layanan komunikasi. Jasa layanan komunikasi juga memiliki beberapa tawaran layanan dengan tarif yang berbeda-beda sesuai dengan layanan yang diberikan. Namun seperti yang diketahui saat ini banyak perusahaan penyedia layanan jaringan dengan harga yang murah namun koneksi yang diberikan kurang baik, Adapun perusahaan penyedia layanan jaringan dengan koneksi yang stabil dan baik namun dengan tarif yang mahal.

PT. Telkom Akses Area Purwokerto adalah salah satu perusahaan penyedia layanan jasa telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom Akses merupakan anak perusahaan dari Telkom Indonesia, Telkom Akses berdiri pada tahun 2012. Telkom Akses menyediakan layanan konstruksi dan infrastruktur jaringan dengan ini Telkom berupaya menyediakan layanan koneksi yang berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia.

PT Telkom Akses terus berupaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan internet dan terus mengikuti perkembangan teknologi pada saat ini. Salah satu upaya meningkatkan kualitas layanan pada Telkom Akses adalah dengan mengadakan program Rider Best Cx dimana program ini diselenggarakan oleh PT Telkom Akses di Seluruh Indonesia. Program ini dijalankan dengan Tour Lapangan yang dilaksanakan oleh teknisi rutin setiap minggu pada seluruh sector PT Telkom Akses.

PT Telkom Akses Sektor Purwokerto turut rutin melaksanakan Tour Lapangan menjalankan Program Rider Best Cx dengan harapan dapat mengetahui masalah dan kendala yang menghambat atau mengurangi kualitas koneksi kemudian diharapkan dapat memperbaiki dan menemukan solusi yang tepat untuk kendala-kendala yang ada.

1.2 TUJUAN

Tujuan dari studi kasus ini adalah untuk mengetahui NPS atau tingkat kepuasan Pelanggan untuk layanan Indihome.

1.3 MANFAAT

Adapun manfaat dari penulisan studi kasus ini adalah untuk memberikan gambaran pengaruh Program rider best Cx terhadap layanan Indihome bagaimana performansi jaringan layanan Indihome terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 RUANG LINGKUP

Kegiatan Praktik Lapangan Kerja ini dilaksanakan di PT. TELKOM AKSES PURWOKERTO Indonesia pada tanggal 1 September 2020 sampai tanggal 30 September 2020. Mahasiswa ditempatkan di Fiber Academy & HSE PT Telkom Akses Purwokerto.

1.5 ASPEK UMUM KELEMBAGAAN

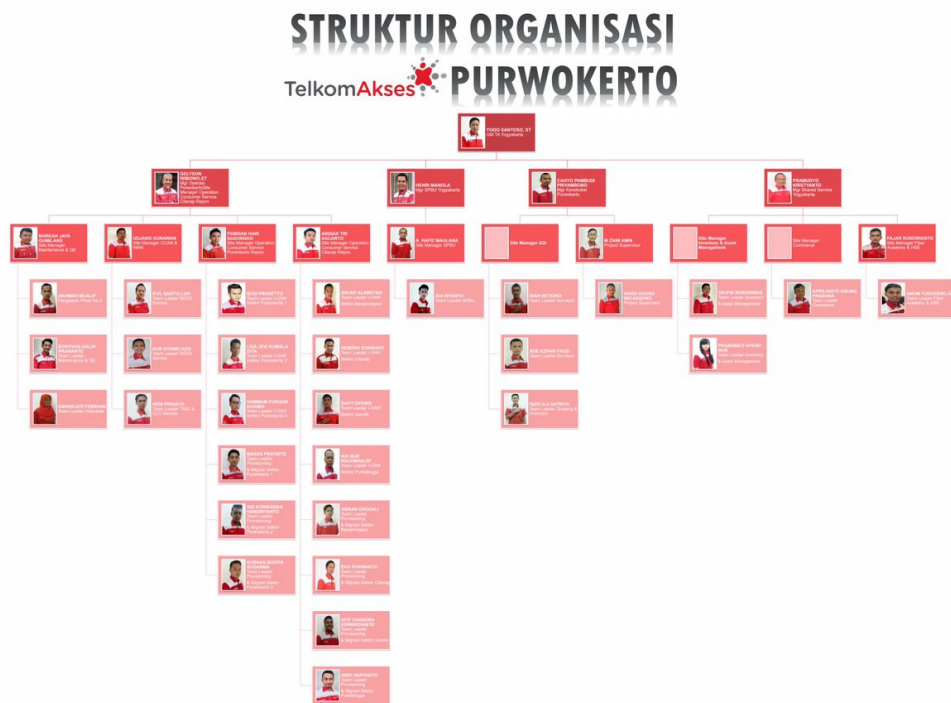
PT Telkom Akses



Gambar 1.1 Telkom Akses

Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan Telkom yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012. PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk

menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik maupun Internet Protocol (IP) dengan menggelar 30 node terra router dan sekitar 75.000 Km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanannya, Telkom mendirikan PT Telkom Akses. Kehadiran PT Telkom Akses diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain instalasi jaringan akses broadband, layanan lain yang diberikan oleh PT Telkom Akses adalah Network Terminal Equipment (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M – Operation & Maintenance) jaringan akses pita lebar. [2]



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkom Akses Purwokerto

1.6 PENGUMPULAN DATA

Dalam penyusunan laporan ini penulis memperoleh data melalui beberapa metode yaitu :

1. Data Lapangan

Data lapangan diperoleh dari hasil *tour* lapangan untuk program Rider Best Cx di Purwokerto yang dilakukan teknisi-teknisi dan teknisi mitra Telkom Akses Purwokerto.

2. Metode Diskusi/Wawancara

Metode ini dilakukan dengan bertanya kepada pembimbing lapangan maupun staff yang ada ditempat kerja mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pembahasan laporan yang penulis susun.

3. Data Pustaka

Data diperoleh dari sumber-sumber terpercaya yang bersangkutan dengan teknologi jaringan dan parameter-parameternya.

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan Laporan Kerja Praktik ini dibuat untuk mempermudah pemahaman. Penulisan dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan gambaran umum mengenai penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan.

BAB II DASAR TEORI

Berisikan landasan teori mengenai konsep yang diajalkan Program Rider Best Cx Purwokerto.

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai penjelasan bagaimana program dijalankan dan apa saja kendala yang terjadi kemudian solusi yang dilakukan.

BAB IV PENUTUP

Berisi mengenai kesimpulan dari hasil praktik kerja lapangan, dan saran yang ditunjukkan kepada tempat praktik kerja lapangan.