

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
KERJA PRAKTIK DI PT TELKOM AKSES REGIONAL IV  
PURWOKERTO  
PENGARUH PROGRAM RIDER BEST CX TERHADAP NPS  
ATAU TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI WITEL  
PURWOKERTO  
*THE EFFECT OF THE BEST CX RIDER PROGRAM ON NPS  
OR CUSTOMER SATISFACTION LEVELS AT WITEL  
PURWOKERTO***



**Laporan Praktik Kerja Lapangan disusun guna memenuhi syarat kewajiban  
Praktik Kerja Lapangan**

**Oleh  
Daniera Shifna Taqiyya  
NIM 17101091**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK TELEKOMUNIKASI  
INSTITUSI TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2020**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
KERJA PRAKTIK DI PT TELKOM AKSES REGIONAL IV  
PURWOKERTO  
PENGARUH PROGRAM RIDER BEST CX TERHADAP NPS  
ATAU TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI WITEL  
PURWOKERTO  
*THE EFFECT OF THE BEST CX RIDER PROGRAM ON NPS  
OR CUSTOMER SATISFACTION LEVELS AT WITEL  
PURWOKERTO***



**Laporan Praktik Kerja Lapangan disusun guna memenuhi syarat kewajiban  
Praktik Kerja Lapangan**

**Oleh  
Daniera Shifna Taqiyya  
NIM 17101091**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK TELEKOMUNIKASI  
INSTITUSI TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2020**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
KERJA PRAKTIK DI PT TELKOM AKSES REGIONAL IV  
PURWOKERTO  
PENGARUH PROGRAM RIDER BEST CX TERHADAP NPS  
ATAU TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI WITEL  
PURWOKERTO  
*THE EFFECT OF THE BEST CX RIDER PROGRAM ON NPS  
OR CUSTOMER SATISFACTION LEVELS AT WITEL  
PURWOKERTO***



Oleh

**Daniera Shifna Taqiyya**

**NIM 17101091**

**Telah disahkan pada hari Jumat, 11 Desember 2020**

**Pembimbing,**



**Mas Aly Afandi, S.T.,M.T**

**NIDN.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T, karena rahmat dan karunia -Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom Akses Regional Purwokerto yang dilaksanakan pada tanggal 1 September 2020 sampai dengan 30 September 2020. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun guna memenuhi syarat kewajiban Praktik Kerja Lapangan untuk mahasiswa fakultas Teknik Telekomunikasi dan Teknik Elektro program studi S1 Teknik Telekomunikasi. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu upaya dalam menjalin kerja sama antara institusi dengan perusahaan tempat pelaksanaan kerja praktik, tentunya memberikan banyak memberikan manfaat untuk penulis, teman-teman mahasiswa dan pembaca.

Praktik Kerja Lapangan yang telah penulis laksanakan tidak terlepas dari dukungan segenap pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis baik berupa dukungan moral maupun material. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah S.W.T yang telah memberi Kesehatan dan keselamatan dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan.
2. Bapak Zein Hanni Pradana, S.T.,M.T. Selaku Penanggung Jawab PKL Program Studi S1 Teknik Telekomunikasi .
3. Bapak Fajar Kurnianto, S.T. Selaku HCM PT Telkom Akses Purwokerto
4. Bapak Mas Aly Afandi, S.T., M.T. Selaku Pembimbing PKL .
5. Bapak Anom Yudoseno Aji Selaku pembimbing lapangan di PT Telkom Akses Purwokerto.
6. Semua pihak yang telah membantu.

Dalam Menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan ini Penulis Menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan maupun kata kata, maka dari itu kritik dan saran pembaca sangat dibutuhkan agar penulisan dapat disempurnakan pada penulisan Laporan Kerja Praktik selanjutnya.

Penulis juga menyadari bahwa laporan kerja praktik ini banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat diharapkan untuk referensi penulisan laporan kedepannya. Penulis berharap

semoga laporan kerja praktik ini bermanfaat dan dapat dijadikan referensi untuk para pembaca.

Purwokerto, 8 Oktober 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	ii
<b>KATA PENGANTAR</b>	iii
<b>DAFTAR ISI</b>	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	vii
<b>ABSTRAK</b>	viii
<b><i>ABSTRACT</i></b>	ix
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	1
<b>1.1 LATAR BELAKANG</b>	1
<b>1.2 TUJUAN</b>	2
<b>1.3 MANFAAT</b>	2
<b>1.4 RUANG LINGKUP</b>	2
<b>1.5 ASPEK UMUM KELEMBAGAAN</b>	2
<b>1.6 PENGUMPULAN DATA</b>	3
<b>1.7 SISTEMATIKA PENULISAN</b>	4
<b>BAB II</b>	
<b>LANDASAN TEORI</b>	5
2.1 Sejarah Perusahaan	5
2.2 Rider Best Customer Experience Purwokwerto	6
2.3 Fiber To The Home (FTTH)	6
2.4 Brevet IKR	8
2.5 Tour Lapangan	10
2.6 Net Promotor Score (NPS)	10
<b>BAB III</b>	
<b>ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	13
<b>3.1 ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	13
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	21
<b>A. KESIMPULAN</b>	21
<b>B. SARAN</b>	21



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1	Telkom Akses	.....	2
2. Gambar 1.2	Struktur Organisasi Telkom Akses Purwokerto	.....	3
3. Gambar 2.1	PT Telkom Akses	.....	5
4. Gambar 2.2	Rider Best Cx Telkom Akses	.....	6
5. Gambar 2.3	Instalasi Jaringan FTTH	.....	6
6. Gambar 2.4	Brevet Instalasi Kabel Rumah	.....	8
7. Gambar 2.5	NPS	.....	11
8. Gambar 3.1	Briefing Teknisi Oleh Fber Academy Telkom Akses Sektor Purbalingga	.....	13
9. Gambar 3.2	Hasil Report Tour Lapangan Program Rider Best Cx Purwokerto	.....	14
10. Gambar 3.3	Hasil Report Tour Lapangan Program Rider Best Cx Purwokerto	.....	14
11. Gambar 3.4	ODP yang tidak ditutup Sempurna	.....	15
12. Gambar 3.5	NPS aktif profisioning setelah Rider Best CX di implementasikan di jawa tengah	.....	16
13. Gambar 3.6	NPS Aktive Provisioning Reason	.....	17
14. Gambar 3.7	Get Suport/Assurance setelah program Rider Best Cx Diimpelemntasikan	.....	18
15. Gambar 3.8	Reason NPS Get Support Assurance	.....	19
16. Gamabar 3.9	Brevet Pengukuran kabel yang digunakan untuk Instalasi IKR	.....	20