

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Telkom Akses Tangerang, sebagai bagian integral dari Telkom *Group*, memiliki peran sentral dalam menyediakan layanan akses telekomunikasi di wilayah Tangerang, Banten. Dalam rangka meningkatkan efisiensi operasional dan meraih peningkatan kualitas layanan, pengelolaan data di entitas ini menjadi fokus utama yang memerlukan perhatian serius.

Dalam era yang terus berkembang pesat, keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh produk atau layanan yang ditawarkan tetapi juga oleh kemampuannya dalam mengoptimalkan performansi layanan. Dengan meningkatnya kompleksitas teknologi dan persaingan yang ketat, organisasi dituntut untuk mengembangkan strategi yang efektif untuk memastikan efisiensi operasional dan keunggulan kompetitif.

Penelitian ini bertujuan untuk menjembatani pemahaman mendalam tentang *Key Performance Indicators (KPI) provisioning* sebagai aspek kritis, yang menilai efisiensi penyediaan sumber daya dan infrastruktur sebagai fondasi layanan yang lancar.

Dengan memahami aspek *KPI provisioning*, organisasi dapat mengidentifikasi kelemahan dalam penyediaan layanan, merumuskan strategi perbaikan yang tepat, dan secara efektif meningkatkan efisiensi operasional. Keberhasilan dalam mengoptimalkan layanan bukan hanya mempengaruhi efisiensi internal, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan posisi bersaing di pasar.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan wawasan baru dan kontribusi positif untuk memandu organisasi dalam menghadapi tantangan kompleks yang terkait dengan penyediaan layanan dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan kompetitif saat ini.

1.2. Tujuan

1. Untuk memberikan Informasi Tentang Telkom Akses Tangerang.
2. Untuk mengidentifikasi Faktor Penentu Performansi Layannn.

3. Melakukan optimasi Operasional Melalui KPI *Provisioning*.
4. Menyoroti Pentingnya KPI *Provisioning*.
5. Meningkatkan Kualitas dan Kecepatan Layanan.

1.3. Ruang Lingkup

1. Analisis ini akan difokuskan pada pengolahan data KPI *Provisioning* di wilayah Tangerang dan Banten.
2. Analisis ini tidak akan membahas operasi di lokasi geografis lain. Analisis akan mempertimbangkan aspek teknis dari proses pengolahan data, termasuk pencatatan, penyimpanan, pemrosesan, dan pengelolaan data.
3. Analisis ini tidak akan membahas aspek bisnis atau keuangan Perusahaan yang mungkin terlibat dalam pengolahan data tidak akan menjadi fokus analisis ini.
4. Analisis ini tidak akan membandingkan proses pengolahan data dengan penyedia layanan komunikasi lain di Tangerang dan Banten, atau wilayah sekitarnya.

1.4. Aspek Umum Kelembagaan

PT. Telkom Akses adalah anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan pengelolaan infrastruktur jaringan. PT. Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012 dan sejak saat itu aktif dalam pekerjaan jasa konstruksi penggelaran jaringan akses *broadband* termasuk sebagai *lessor* penyediaan *Network Terminal Equipment* (NTE) serta menyediakan pekerjaan jasa *Manage Service* Operasi dan Pemeliharaan (OM, *Operation & Maintenance*) jaringan akses *broadband* [1].



Gambar 1. 1 PT Telkom Akses [1]

PT. Telkom Akses memiliki keahlian dalam value chain secara *end-to-end*, mulai dari tahap perencanaan, pembangunan, hingga operasi dan pemeliharaan. Area cakupan Telkom Akses mencakup operasi secara nasional untuk mendukung percepatan penetrasi jaringan *broadband* di Indonesia. Telkom Akses memiliki portofolio layanan yang terdiri dari *Survey, Drawing dan Data Inventory*, Pembangunan Jaringan, Layanan Pasang Baru, Operasi dan Pemeliharaan Jaringan, dan Jasa Layanan Operasi. Semua layanan tersebut ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan [1].

PT Telkom Akses berusaha untuk menyediakan koneksi internet yang berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat bersaing di level dunia. Saat ini, PT Telkom Akses sedang membangun jaringan *backbone* berbasis Serat Optik dan *Internet Protocol (IP)* dengan 30 *node terra* router dan sekitar 75.000 km kabel Serat Optik [1].

1.5. Metode Penulisan Laporan

Berbagai metode penelitian telah digunakan, yang mencakup berbagai aspek seperti jenis laporan, lokasi dan waktu, fokus laporan, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Berikut ini adalah penjelasan mengenai laporan tersebut:

1. Jenis Laporan

Laporan yang digunakan dalam pengkajian ini berfokus pada analisis kuantitatif. Jenis laporan ini meliputi laporan internal dari Perusahaan, laporan dari lembaga pemerintah terkait, dan akan menganalisis data secara statistik untuk menyajikan data dalam bentuk angka.

2. Tempat dan Waktu

Tempat yang menjadi fokus analisis adalah Tangerang. Analisis ini mencakup wilayah geografis Tangerang dan Banten, baik itu wilayah tertentu atau seluruh kota secara keseluruhan. Sedangkan waktu analisis terkait yaitu dilakukan mulai dari tanggal 7 Agustus hingga 7 September 2023. Sumber Data Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari *website Dashboard Telkom Fulfillment* untuk data *KPI Provisioning*.

3. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan informasi atau data dari teknisi lapangan yang mensurvei ke wilayah ODP sebagai subjek pengumpulan data.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah sorting atau pengurutan data, dimana data yang telah diinput dari *website* ke *Microsoft Excel* kemudian diproses dengan melakukan pengurutan, yaitu mengorganisir data tersebut sehingga disusun dari nilai yang paling besar hingga yang paling kecil. Dengan melakukan pengurutan ini, penulis dapat dengan mudah mengidentifikasi data dari yang memiliki nilai tertinggi sampai terendah.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mempermudah dalam memahami isi laporan, maka dari itu laporan ini disusun dalam beberapa bagian, yaitu :

BAB I	PENDAHULUAN
	Bab ini membahas tentang latar belakang dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dan penulisan Laporan, tujuan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, ruang lingkup, aspek umum kelembagaan serta sistematika penulisan.
BAB II	LANDASAN TEORI
	Berisi tentang teori yang diambil pada Praktik Kerja Lapangan.
BAB III	ANALISIS DAN PEMBAHASAN
	Bab ini berisi tentang penjelasan uraian kegiatan selama Praktik Kerja Lapangan dan analisis hasil pekerjaan.
BAB IV	PENUTUP
	Berisi tentang kesimpulan hasil yang diperoleh dari Praktik Kerja Lapangan, saran yang ditujukan pada tempat Praktik Kerja Lapangan dan dokumentasi.