

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”.

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (*ramping*) dan *agile* (*lincah*) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas. Oleh sebab itu mahasiswa Teknik Telekomunikasi yang memahami berbagai ilmu selama di ruang kelas, telah mendapatkan pengetahuan yang cukup dimana ilmu pengetahuan ini dibutuhkan dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada setiap instansi atau perusahaan.

Penerapan Program PKL pada mahasiswa teknik telekomunikasi ini dilakukan agar mahasiswa bisa mengatasi masalah yang timbul dalam kegiatan telekomunikasi pada suatu instansi atau perusahaan. Dengan mengikuti program PKL ini, mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman baru yang tidak didapatkan dimanapun tentang dunia kerja.

1.2 Tujuan Kegiatan

1. Untuk memenuhi Satuan Kredit Semester (SKS)
2. Mengetahui beberapa proses pengerjaan layanan customer pada saat gangguan.
3. Untuk mempersiapkan dalam menghadapi dunia kerja setelah lulus kuliah nanti.

1.3 Manfaat Kegiatan

Berikut manfaat yang diperoleh dari kegiatan :

1. Penulis menambah wawasan pengetahuan baru serta pengalaman kerja dalam sektor industri khususnya telekomunikasi.
2. Penulis dapat meningkatkan keterampilan secara individu dan bekerja sama dalam kelompok untuk menjadi pekerja profesional
3. Penulis dapat membentuk pola pikir dan kecerdasan emosional serta melatih sosialisasi, kedisiplinan, tanggung jawab, dan meningkatkan kemampuan dalam mengatasi masalah yang di hadapi dalam dunia kerja.

1.4 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktik

Kegiatan PKL dilaksanakan di PT Telekomunikasi Indonesia Area Kabupaten Karawang, dilaksanakan pada Senin, 1 Agustus 2023 hingga 1 Oktober 2023. Jam kerja mengikuti peraturan yang tertera yaitu masuk pada pukul 08.00 dan berakhir pada pukul 17.00