

## ABSTRAK

Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di TELKOM KENDAL STO, perusahaan PT. Telkom Akses Witel Semarang yang dilaksanakan pada tanggal 25 juli 2023 sampai dengan 23 september 2023. Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini bertujuan untuk melatih keterampilan dan memupuk kemampuan beradaptasi maupun berkomunikasi di dunia kerja. Selain itu, PKL juga bertujuan untuk memenuhi syarat wajib salah satu mata kuliah Program Studi S1 Teknik Telekomunikasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Pada praktik kerja, penulis ditempatkan pada divisi *assurance* yang bertanggung jawab untuk memastikan semua laporan gangguan dari pelanggan tertangani oleh teknisi dalam pemeliharaan, penanganan kerusakan dalam jaringan, dan validasi data. Tugas atau pekerjaan yang dilakukan yaitu, melakukan pengiriman *work order* kepada teknisi (tiket SQM), *monitoring* pekerjaan teknisi, laporan progress teknisi, dan input data tiket laporan gangguan. Dalam pekerjaan tersebut, penulis menggunakan perangkat lunak dan peralatan khusus untuk mengidentifikasi potensi masalah jaringan dan mengukur kualitas layanan internet. Perangkat lunak yang digunakan ialah NOSSA, Ibooster, google *spreadsheets*, telegram, dan laptop. Laporan pekerjaan dapat membantu manajemen untuk mengambil tindakan yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan. Kerja praktik yang telah selesai dilakukan oleh penulis, penulis mendapatkan wawasan berharga tentang pengelolaan jaringan telekomunikasi, pemecahan masalah, dan peran *Assurance* dalam menjaga kualitas layanan. Integrasi pengetahuan teoritis dengan pengalaman praktis ini membantu memperdalam pemahaman penulis tentang peran jaringan telekomunikasi dalam mendukung aktivitas bisnis Telkom Akses.

Kata kunci : PKL, TELKOM KENDAL STO, Divisi *Assurance*, Perangkat lunak, Laporan pekerjaan.