

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan telekomunikasi dan informasi mengalami kemajuan pesat, dengan minat masyarakat terhadap internet yang terus meningkat setiap tahunnya. Internet telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, digunakan untuk berbagai keperluan mulai dari layanan suara, data, hingga video. Untuk menyediakan layanan tersebut, diperlukan *bandwidth* dengan kapasitas dan kecepatan tinggi. Oleh karena itu, media transmisi tembaga sedang beralih ke *fiber optic*.

Seiring berjalannya waktu dan banyaknya pelanggan tentunya perangkat yang dibutuhkan juga semakin banyak, pelayanan yang diberikan penyedia jasa telekomunikasi juga berkembang. Selain menjalankan inti bisnis di bidang telekomunikasi, perusahaan juga menyediakan layanan penyelesaian masalah ketika ada kendala dalam memberikan pelayanan, baik itu disebabkan oleh masalah yang muncul dari pelanggan atau karena faktor alam [1].

Pada kesempatan ini penulis melaksanakan program Kerja Praktik (KP) di PT. Telkom Akses Witel Purwokerto yang merupakan suatu kewajiban bagi mahasiswa Fakultas Teknik Telekomunikasi untuk melaksanakan Kerja Praktik sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada fakultas tersebut. PT. Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia yang bergerak di bidang penyedia layanan komunikasi.

Pada program kerja praktik ini, penulis memilih untuk melaksanakan kegiatan Kerja Praktik pada perusahaan ini yaitu PT. Telkom Akses Witel Purwokerto tepatnya di divisi IOAN (*Integrated Operation Access Network*) yang merupakan unit kerja dengan tanggung jawab mengatasi atau menangani gangguan indihome yang dilaporkan oleh pelanggan. Gangguan yang sering terjadi yaitu redaman yang berada dibawah dari ketentuan Perusahaan atau disebut *Under Spec* sedangkan Tiket *Under Spec* adalah tiket *maintenance* indihome yang *open* secara otomatis

oleh system. Berdasarkan hal tersebut maka penulis memutuskan untuk mengambil judul laporan Kerja Praktik mengenai”*Maintenance Service UnderSpec* Pelanggan Indihome Di PT.Telkom Akses Witel Purwokerto”

B. TUJUAN

1. Tujuan Pelaksanaan PKL/KP:

Sebagai ajang bagi mahasiswa untuk mendapatkan dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman kerja praktik di PT.Telkom Akses Witel Purwokerto mengenai kegiatan perusahaan serta melatih mahasiswa agar lebih kritis dan produktif terhadap perbedaan atau kesenjangan yang dijumpai di lapangan. Adapun pekerjaan yang diberikan terkait *Maintenance Service UnderSpec* Pelanggan Indihome dengan tujuan untuk memperbaiki masalah atau keluhan yang dialami oleh pelanggan terkait dengan layanan Indihome. *Maintenance service* ini bertujuan untuk menjaga kualitas dan kinerja layanan Indihome, serta memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman yang baik dalam menggunakan layanan tersebut.

2. Tujuan Pembuatan Laporan

Sebagai syarat untuk melengkapi mata kuliah Kerja Praktik yang merupakan salah satu mata kuliah program S1 Teknik Telekomunikasi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta sebagai bahan ajar untuk mahasiswa IT Telkom Purwokerto yang khususnya masih dalam satu prodi yang sama yaitu S1 Teknik Telekomunikasi

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan PKL/KP di PT.Telkom Akses Witel Purwokerto, pelaksanaan kerja praktik ini berlangsung selama kurang lebih 1 lamanya terhitung sejak 07 Agustus 2023 hingga 08 September 2023, dengan 5 hari kerja. Penulis ditempatkan di divisi IOAN (*Integrated Operation Acces Network*) sub divisi ini memiliki fungsional mencakup penanganan keluhan, gangguan pelanggan indihome baik yang dilaporkan pelanggan kepada *costumer service* maupun gangguan yang terdeteksi oleh sistem, lalu operasional perawatan terhadap asset baik *corrective*, *preventive*, *emergency* maupun *predictive*

maintenance.selanjutnya setelah tiket masuk kepada teknisi maka dilakukan penanganan atas gangguan tersebut.

D. ASPEK UMUM KELEMBAGAAN

1. Sejarah PT.Telkom Akses,Tbk



Gambar 1. 1 Logo PT.Telkom Akses

PT.Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang dimana sahamnya sepenuhnya dimiliki oleh telkom. PTTA bergerak di bidang bisnis penyediaan layanan instalasi jaringan akses, pembangunan infrastruktur jaringan, pengelola Network Terminal Equipment (NTE), serta operasi dan pemeliharaan jaringan akses. PTTA berdiri di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2012 atas komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat indonesia. Wilayah operasi Telkom Akses tersebar di 7 Regional yaitu Sumatera, Jabodetabek, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur & Bali – Nusa Tenggara, Kalimantan dan Kawasan Timur Indonesia.

Untuk mendukung percepatan pembangunan jaringan *fiber optic* dan meodernisasi jaringan *copper to fiber* maka didirikanlah PT. Telkom Akses. Dalam perjalanan bisnisnya, saat ini telah berkembang mengelola jaringan akses secara end to end mulai dari tahap perencanaan jaringan melalui kegiatan survey dan drawing, pelaksanaan pembangunan hingga pemeliharaan

jaringan akses. Untuk mendukung percepatan pembangunan jaringan *fiber optic* dan meodernisasi jaringan *copper to fiber* maka didirikanlah PT. Telkom Akses [2].

2. Visi dan Misi Perusahaan

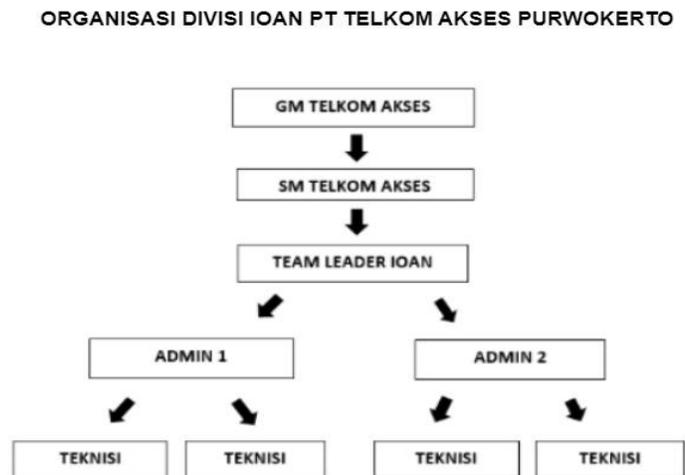
1. Visi

Mewujudkan pelayanan informasi publik yang transparan dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2. Misi

- a) Menyediakan informasi publik yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b) Menyediakan layanan informasi publik yang cepat, tepat waktu dan sederhana.
- c) Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pengelolaan informasi publik.

3. Struktur Organisasi Divisi IOAN Purwokerto



Gambar 1.2 Struktur Divisi IOAN

Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Divisi IOAN PT.Telkom Akses Witel Purwokerto

E. METODE PENULISAN LAPORAN

Dalam melakukan penyusunan laporan ini, penulis memperoleh data melalui beberapa metode sebagai berikut :

1. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dengan rekan - rekan kerja yang ada di kantor.

2. Metode Diskusi

Metode ini dilakukan dengan cara berdiskusi atau bertukar pikiran dengan rekan di kantor guna menyelesaikan masalah yang terjadi di lapangan sehingga dapat menjadikan kesimpulan pada laporan Kerja Praktik.

3. Kajian Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mencari, membaca dan memahami berbagai referensi yang digunakan penulis untuk membantu penyusunan laporan.

F. SISTEMATIKA

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

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diawali dengan gambaran secara umum terkait topik laporan yang diuraikan dalam bentuk latar belakang, tujuan, ruang lingkup, metode penulisan laporan dan sistematika penulisan laporan.

BAB II DASAR TEORI

Berisi mengenai teori dan artikel dari berbagai sumber yang digunakan oleh penulis dalam menulis laporan.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis dan konsep kerja yang dilaksanakan penulis pada pelaksanaan kerja praktik di divisi IOAN.

BAB IV PENUTUP

Berisi mengenai kesimpulan dan saran tentang laporan kerja praktik.