

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kerja Praktik merupakan program yang dirancang untuk menciptakan pengalaman kerja bagi mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto, dengan program KP penulis dilatih untuk mengetahui ruang lingkup pekerjaan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. KP bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja dengan pekerjaan pemecahan masalah di lapangan, meningkatkan keterampilan dan wawasan dalam hal kompetensi hard dan soft skill.

Dalam pesatnya perkembangan teknologi telekomunikasi khususnya alat komunikasi yang berawal berkomunikasi menggunakan surat berganti dengan komunikasi darat atau pos kemudian berganti dengan telepon genggam hingga era penggunaan smartphone saat ini, hingga fungsi alat komunikasi terus dikembangkan sehingga dapat mencari informasi di internet. Perubahan dari era ke era menuntut perusahaan untuk selalu berkembang mengikuti kebutuhan pelanggan di era 4.0 ini. PT Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Telekomunikasi, Informasi, Media, dan Edutainment (TIME) dan merupakan salah satu penggerak teknologi di Indonesia.

Dalam Kerja Praktek ini, penulis berkesempatan untuk melakukan kerja praktek di Divisi *Corporate Customer Access Network (CCAN)* PT Telkom Akses WITEL Tasikmalaya.

B. TUJUAN

1. Tujuan Pelaksanaan Kerja Praktik

Tujuan dari kegiatan Kerja Praktik di PT.Telkom Akses Tasikmalaya, antara lain :

1. Sebagai syarat untuk memenuhi mata kuliah wajib kerja praktik di semester genap.

2. Mahasiswa dapat membandingkan teori dan praktek di dunia kerja dan perkuliahan..
3. Untuk memperoleh wawasan dan juga sebagai wahana serta sarana untuk membentuk tenaga kerja yang terampil.
4. Untuk dapat membandingkan teori dengan hasil praktik pada saat kerja praktik di lapangan.
5. Untuk mengetahui cara penanganan gangguan terhadap pelanggan

C. TEMPAT PELAKSANAAN

Praktik kerja lapangan ini dilaksanakan di PT.Telkom Akses Tasikmalaya yang beralamatkan di Jl. Merdeka No.23, Tawang Sari, Kec. Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Penulis ditempatkan di unit divisi CCAN (*Corporate Customer Access Network*). Selama pelaksanaan Kerja Praktik, penulis diberikan tugas untuk menangani keluhan gangguan terhadap pelanggan.

D. ASPEK KELEMBAGAAN

1. Sejarah PT.Telkom Akses



Gambar 1.1 Logo Telkom Akses

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.

Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melingkupi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

Telkom mulai saat ini membagi bisnisnya menjadi 3 Digital Business Domain:

1. *Digital Connectivity: Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN)/ Network Function Virtualization (NFV)/ Satellite.*
2. *Digital Platform: Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/ Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity.*
3. *Digital Services: Enterprise, Consumer*

2. *Purpose, Visi Dan Misi*

Untuk menjawab tantangan industri digital, mendukung digitisasi nasional dan untuk menginternalisasi agenda transformasi, maka Telkom telah menajamkan kembali *Purpose, Visi, dan Misi* nya.

Purpose

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.

Visi

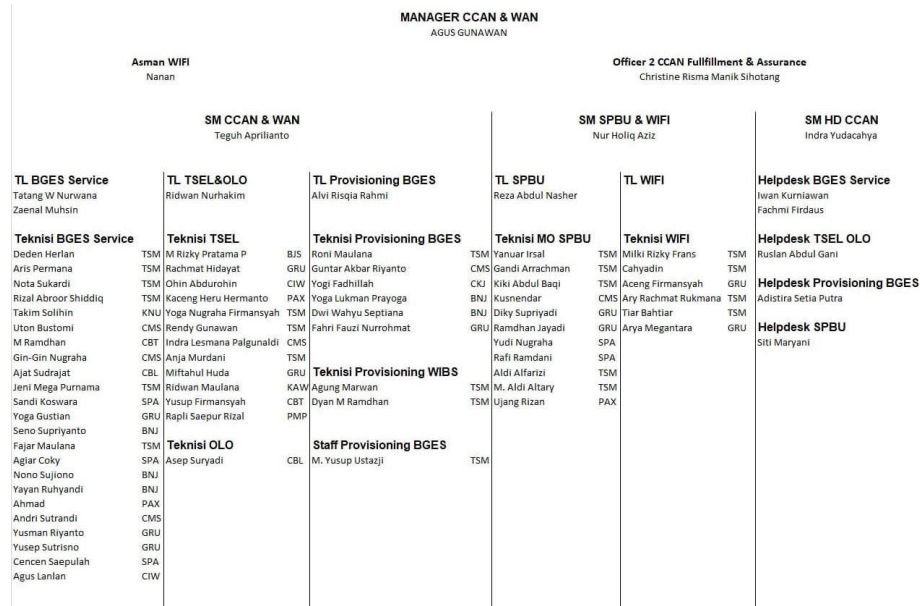
Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat

Misi

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

Pada tahun 1961, Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Namun, seiring perkembangan pesat layanan telepon dan telex, Pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 untuk memisahkan industri pos dan telekomunikasi dalam PN Postel: PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi. Dengan pemisahan ini, setiap perusahaan dapat fokus untuk mengelola portofolio bisnisnya masing-masing. Terbentuknya PN Telekomunikasi ini menjadi cikal-bakal Telkom saat ini. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom menetapkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari lahir Telkom [1].

3. Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT.Telkom Akses Tasikmalaya

Gambar diatas merupakan struktur organisasi PT.Telkom Akses Tasikmalaya dan pembimbing lapangan di unit divisi CCAN yaitu ibu Alvi Risqia Rahmi sebagai *TL Provisioning BGES*.

E. PENGUMPULAN DATA

Dalam penulisan laporan penulis dalam memperoleh data melalui beberapa metode, diantaranya:

a. Metode Praktikum

Metode ini dilakukan dengan melakukan percobaan langsung dengan pembimbing lapangan menggunakan aplikasi yang digunakan yaitu ACS

b. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada pembimbing lapangan yang kurang dimengerti oleh penulis

c. Kajian Pustaka

Metode ini penulis lakukan dengan mengumpulkan materi yang berhubungan dengan judul penulis untuk menunjang penyusunan laporan.

d. Metode Diskusi

Metode ini penulis lakukan dikala penulis bekerja untuk memastikan berbagai fungsi dari yang penulis kerjakan .

F. SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN

Laporan Kerja Praktik dibagi menjadi beberapa bagian untuk mempermudah pemahaman, diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang pada laporan kerja praktik, tujuan kerja praktik, tempat pelaksanaan dan metode yang digunakan dalam membuat laporan kerja praktik dan sistematika penulisan laporan pada laporan kerja praktik.

BAB II DASAR TEORI

Berisi tentang landasan teori untuk memperkuat data laporan yang penulis buat yang berhubungan dengan judul dan isi dari laporan.

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisa dan pembahasan dari kerja praktik yang telah dilaksanakan penulis di unit divisi CCAN tentang penanganan keluhan gangguan terhadap pelanggan.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari kerja praktik dan saran yang ditujukan untuk tempat kerja praktik oleh penulis.