

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK  
DI WITEL PURWOKERTO  
PT. TELKOM INDONESIA**

**PEMANTAUAN PROSES *TROUBLE SERVICE* DI  
WITEL PURWOKERTO UNTUK MENGURANGI  
GANGGUAN PADA INDIHOME**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik disusun guna  
memenuhi syarat kewajiban Praktik Kerja  
Lapangan/KerjaPraktik**

**AGUNG AL RASYID  
18102255**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2021**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK  
DI WITEL PURWOKERTO  
PT. TELKOM INDONESIA**

**PEMANTAUAN PROSES *TROUBLE SERVICE* DI  
WITEL PURWOKERTO UNTUK MENGURANGI  
GANGGUAN PADA INDIHOME**



**AGUNG AL RASYID  
18102255**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK  
PADA UNIT WITEL PURWOKERTO  
PT. TELKOM INDONESIA**

**PEMANTAUAN PROSES *TROUBLE SERVICE* DI  
WITEL PURWOKERTO UNTUK MENGURANGI  
GANGUAN PADA INDIHOME**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**AGUNG AL RASYID  
18102255**

**Telah dipresentasikan pada hari Jumat, 31 Desember 2021**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Pembimbing PKL/KP

Amalia Beladina Arifa, S.Pd., M.Cs.  
NIK. 20920001

Trihastuti Yuniati, S.Kom., M.T.  
NIDN. 0602068902

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini. Penulisan Laporan PKL ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan nilai Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Program Studi S1 Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan laporan PKL ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., IPM. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Auliya Burhanuddin, S.SI., M.KOM. selaku Dekan Fakultas Teknik Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Amalia Beladina Arifa, S.Pd., M.Cs. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Ibu Trihastut Yuniati, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan Laporan PKL ini.
5. Pihak Instansi PT. Telkom Indonesia Witel Purwokerto, yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan juga membantu penulis dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga Laporan PKL ini membawa manfaat.

Purwokerto, 12 Desember 2021

Penulis

Agung Al Rasyid

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	2
C. Ruang Lingkup.....	2
D. Aspek Umum dan Kelembagaan.....	3
E. Metode Penulisan Laporan.....	6
F. Sistematika Penulisan Laporan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8
<b>BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>15</b>
A. Kesimpulan .....	15
B. Saran.....	15
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.2</b> Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Witel Purwokerto.....	5
<b>Gambar 2.1</b> FTTH .....	8
<b>Gambar 3.1</b> Web Uin.....	9
<b>Gambar 3.2</b> Tampilan Starclick.....	10
<b>Gambar 3.3</b> Proses <i>Copy Service</i> di Excel .....	10
<b>Gambar 3.4</b> Proses Mengubah Name Menjadi " <i>Contains</i> " .....	11
<b>Gambar 3.5</b> Tampilan BI (Bussiness Interaction) .....	11
<b>Gambar 3.6</b> Proses Pengecekan Status Version .....	12
<b>Gambar 3.7</b> Proses Masuk ke <i>ID BI</i> .....	12
<b>Gambar 3.8</b> Tampilan <i>ID Parent Bussiness Interaction</i> .....	13
<b>Gambar 3.9</b> Tampilan <i>ID BI</i> dan <i>ID SC</i> .....	13
<b>Gambar 3.10</b> Tampilan Order 100 dan 109.....	14
<b>Gambar 3.11</b> Tampilan SC .....	14