

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. 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 [1].



*the world in your hand*

*Gambar 1. 1 Logo Telkom Indonesia*

PT Telkom Indonesia memiliki banyak wilayah telekomunikasi di Indonesia, salah satunya adalah PT Telkom Datel Purbalingga yang terletak di Desa Karangsentul, Purbalingga, Jawa Tengah. PT Telkom Datel Purbalingga memiliki beberapa divisi yaitu, Operation and Maintenance, Support, dan Customer Service. PT Telkom Datel Purbalingga menyediakan layanan jasa pemasangan *wifi* dan penjualan Orbit kepada masyarakat kabupaten Purbalingga.

Pada masa seperti sekarang ini, kebutuhan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting bagi masyarakat. Masyarakat membutuhkan hal tersebut baik untuk sekolah, bekerja, ataupun sekedar mencari hiburan. Oleh sebab itu kebutuhan teknologi informasi dan komunikasi juga perlu disertai dengan jaringan yang bagus agar kebutuhan tersebut terpenuhi. PT Telkom Datel Purbalingga sebagai salah satu badan usaha yang bergerak di bidang komunikasi memiliki peran yang menjembatani masyarakat Purbalingga agar memiliki jaringan yang lebih baik untuk mendapatkan kebutuhan informasi dan komunikasi.

Oleh karena hal tersebut PT Telkom Datel Purbalingga harus terus meningkatkan kualitas dalam hal pelayanan, sarana, dan prasarana. Namun, untuk saat ini PT Telkom Datel Purbalingga masih menggunakan sistem manual dalam menginputkan data pelanggan yang ingin melakukan pemasangan *wifi*

maupun pembelian Orbit. Sistem tersebut dinilai kurang efisien, karena dapat terjadi *human eror* seperti data pelanggan yang terlewat.

NO	STATUS	PIC	WKT/ANCT	ORDER	NAMA	ALAMAT	NO HP	EMAIL	ALYNO	SPES. C. 3/1/PAKET	PL. M. 1	ROKORDEK	ONDC	STRAN	
658	Stung Bin SALPHE			K002504	12/07/2021	Ari Sulung Martiana Kelung Ngga Ri 02 Riv 02 I	8386921274	ari.sulung@ptelkom.id	COO-PBG-AH05/00	Dc 250m Paket 320k	MFR-103960940000	-7.387562, 109.344761	450	Angela Yulia	
659	Stung Bin SALPHE			N067487	14/07/2021	Muhammad Nurul Ha Mawati RT 03/02/lec kalini	8574284475	impraciadua@gmail.com	COO-PBG-PA/134	Dc 300 M. TT. Paket 320 MFR-103484894000	-7.387562, 109.344761	450	Nepi Nurul		
660	Stung Bin SALPHE			420264004	21/07/2021	HENDRO WILKASO Catur 1 Kelung Ri 02/1/Riv	088574285709	081.kelung@ptelkom.id	COO-PBG-PA/062	17.0. dc 300m, 320k	MFR-103484894000	-7.387562, 109.344761	450	Dimas Novia	
661	Stung Bin SALPHE			10087193	22/07/2021	DHANI RANDHANI Kelunggang RT 07 Rusa Riv 08387442362	082.bakam@ptelkom.id	COO-PBG-PA/054		Dc 300, 1st 0, 320k	MFR-103484894000	-7.387562, 109.344761	450	Sugeng Pradi	
662	Stung Bin SALPHE			420264004	23/07/2021	ADUS PRADWICO Desa Kelung RT 21 / Riv 08	8181028474	igusan@ptelkom.id	COO-PBG-AH05/00		Dc 300m TT. 320k	MFR-103484894000	-7.387562, 109.344761	450	Handi Purnomo
663	Stung Bin SALPHE			420264004	24/07/2021	IMBAR FEBRIAN PUT Puratengah, Gemuruh RT 01	8886037085	osabur@ptelkom.id	COO-PBG-F2/043		Dc 300 17. 0 (Dongpa 320k)	MFR-103512872000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
664	Stung Bin SALPHE			MEMAD	24/07/2021	ARIES HARVITO Desa lamongan NCAO, kaligri arisan@ptelkom.id	0837777482	08933	COO-PBG-PA/087		Dc 200m, 17-320k	MFR-103484894000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
665	Stung Bin SALPHE			DECLINE	10/08/2021	ABDUL JALIL J Raya Kelung Linggga 0502-9163-0791	8235358889	abduljalil@ptelkom.id	COO-PBG-FU/120		Awi 8 Dc 200 TT. Paket 320 MFR-103506979000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
666	Stung Bin SALPHE			N069580	27/07/2021	ASH WAKHU PIRAI Basakan RT 22 Riv 06, kalini	8186127153	ashwaku123@gmail.com	COO-PBG-PA/119		Dc 300m TT. 320k	MFR-103535477000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
667	Stung Bin SALPHE				05/08/2021	ADHAR RIDZI MU Makam 1 04/02 Rembang	8500047032	adhar@ptelkom.id	COO-BET-FU/019		Dc 300.07. 20 Mbps 345k MFR-1012100501200	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
668	Stung Bin SALPHE			STATUS CALL	17/08/2021	SUTPNAH Kelunggang Rt 04 Riv 02	8139106090	sutpna@ptelkom.id	COO-PBG-FAH/004		dc 250m, 1st 0, 320k	MFR-103960940000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
669	Stung Bin SALPHE			DECLINE	10/08/2021	ABDUL JALIL J Raya Kelung Linggga 0502-9163-0791	8235358889	abduljalil@ptelkom.id	COO-PBG-FU/120		Dc. TT. 320k	MFR-103506979000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
670	Stung Bin SALPHE			STATUS CALL	13/08/2021	MOHAMMAD SYA Perum Bina Griya Perera	08876047458	081.sya@ptelkom.id	COO-PBG-FU/016		150m, TT. 0. 20 Mbps 3 MFR-1035753051000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
671	Stung Bin SALPHE				18/08/2021	Mulyono Desa Sidangara RT 002	0823-2398-0838	carya.mulyono00@gmail.com	COO-PBG-FC/008		Dc. 100 TT. 0 paket 3 MFR-1012108100380	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
672	Stung Bin SALPHE			FEESTAS LAIN	18/08/2021	MAULIA ANHAR Perum Griya perera sari	0831-4190-3184	akustorm09@gmail.com	COO-PBG-FH/043		Dc 250 0.0 Paket 320k	MFR-103569013000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
673	Stung Bin SALPHE				20/08/2021	Wanngin Kembangan sevan RT 001 I	8222077076	wanngin@ptelkom.id	COO-PBG-FD/145		Dc 300 TT. 0 Paket 32 MFR-103575590000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
674	Stung Bin SALPHE			Follow Up	21/08/2021	DEVIS ANANG AF Toko Baru ANANDA s L uz	0886487497	081.dev@ptelkom.id	COO-BET-FE/016		Dc 150, Tt. 0, 315k 30k MFR-1012108210394	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
675	Stung Bin SALPHE			Follow Up	23/08/2021	SALIM Selayu Karanganyar Rt 01	8312890603	salim@ptelkom.id	COO-BET-FE/023		250m, TT. 0. 20 Mbps 3 MFR-1012108231784	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
676	Stung Bin SALPHE			Invalid phone n	24/08/2021	HERI SURYANING A KEBANDA UTARA NO	8213830717	herisuryaning@gmail.com	COO-PBG-FE/016		Dc 150m TT. 320k	MFR-103960940000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
677	Stung Bin SALPHE			Invalid phone n	25/08/2021	WINDA OSBAR PI L Gunung Sumbu Rt 03	8574324247	windaosbar@gmail.com	COO-PBG-FU/074		Dc 100m, 1st 0, 34 COO-PBG-FU/074	MFR-103506945000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
678	Stung Bin SALPHE				28/08/2021	PRIVANTO Kelunggan n 1 1e 4	0829124487	081.priva@gmail.com	COO-PBG-FA/051		Dc 350m 1st-0p 320k	MFR-1035062184400	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
679	Stung Bin SALPHE				28/08/2021	Juliana perumahan pui kalimantan	8224221888	juliana3017@gmail.com	COO-PBG-FY/082		paket 315e 30Mbps	MFR-1012108241440	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
680	Stung Bin SALPHE				28/08/2021	Ali Nurfitrii arwal rumah Desa sarani	8821510189	aliopt0810@gmail.com	COO-PBG-FW/038		paket 315e/bulan 30Mbps MFR-1012108206920	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
681	Stung Bin SALPHE				28/08/2021	QUTAKU DIA TEL di AWI Boemama Desa Ra	8112852002	qutaku@ptelkom.id	COO-PBG-FU/024		Dc 200 Paket 30 Mbps 149 Dc 1012108200990	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
682	Stung Bin SALPHE				28/08/2021	Onangri adi rumah Pancan kemangkon purbi	85848214688	onangriadi00@gmail.com	COO-PBG-FU/008		Dc 150m Paket 320k ms MFR-103960181000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
683	Stung Bin SALPHE				27/08/2021	Isk.waschim hadung marjanan	0869-5288-1597	fahsham44@gmail.com	COO-PBG-FU/007		dc 250m paket 530k	MFR-1039609785000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
684	Stung Bin SALPHE				28/08/2021	MARZO PURBANGA Desa Delagga RT 03/002	8783714645	marzopurbanga03@gmail.com	COO-PBG-PA/015		Dc 150 Paket 30 Mbps 4 MFR-1039138840003	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	
685	Stung Bin SALPHE				28/08/2021	SAURIA, FABIDA Banjar RT 018 Riv 05 Sar	0882450211	hanahyuzra149@gmail.com	COO-PBG-FAH/062		Dc 250m, Tt. 0, 320k	MFR-1035148771000	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia
686	Stung Bin SALPHE				30/08/2021	BIPTAHUL HARIS L. raya seanegara-kaligoi	85262912387	mahulharanto07@ptelkom.id	COO-PBG-FC/001		Dc 150 17. 0p 315 MFR-1012108300120	-7.387562, 109.344761	450	Fitriani Oktia	

Gambar 1. 2 Data Pelanggan

Karena sistem laporan pemasangan tersebut masih menggunakan sistem manual, PT Telkom Datel Purbalingga menugaskan kami untuk membuat dashboard yang nantinya dapat mempermudah customer service untuk menginputkan data maupun untuk mengupdate data, dan dashboard tersebut dapat digunakan sesuai dengan kegunaannya.

Selamat Datang, Nurul Puspa Hapsari

1 Requester | 1 Penerimaan

DESEMBER 2021						
MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'AT	SABTU
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

© 2021. E-Laporan Indihome

Gambar 1. 3 Tampilan Awal Dashboard

Dengan adanya sistem ini semoga dapat membantu dan memudahkan dalam melakukan pendataan pelanggan PT Telkom Datel Purbalingga, serta mengatasi adanya data pelanggan yang terlewat.

## **B. Tujuan**

Tujuan dari kerja praktik di PT Telkom Datel Purbalingga yaitu:

1. Untuk menerapkan ilmu yang sudah dipelajari dari perkuliahan ke dalam lingkungan kerja.
2. Mengetahui dan mempelajari situasi di lingkungan kerja.
3. Menambah wawasan mengenai proses sistem kerja di PT Telkom Datel Purbalingga.

## **C. Ruang Lingkup**

Penulis ditempatkan pada bagian customer service yang dimana penulis ditugaskan untuk membuat dashboard laporan pemasangan, sehingga dashboard tersebut dapat dirancang sesuai dengan kegunaannya.

## **D. Aspek Umum dan Kelembagaan**

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. PT Telkom Indonesia memiliki banyak wilayah telekomunikasi di Indonesia, salah satunya adalah PT Telkom Datel Purbalingga yang terletak di Desa Karangsentul, Purbalingga, Jawa Tengah. PT Telkom Datel Purbalingga memiliki beberapa divisi yaitu, Operation and Maintenance, Support, dan Customer Service.

## **E. Metode Penulisan Laporan**

Pada penyusunan laporan kerja praktik ini penulis memperoleh data melalui beberapa metode, antara lain:

1. Metode Pustaka  
Metode pustaka ini dilakukan dengan cara mencari referensi tentang pembuatan dashboard sederhana.
2. Metode Wawancara  
Metode wawancara dilakukan dengan cara mencari melakukan tanya jawab dan diskusi dengan dosen pembimbing dan pembimbing lapangan.

## **F. Sistematika Penulisan Laporan**

Susunan sistematika penulisan laporan untuk mempermudah pemahaman laporan ini, maka dibagi menjadi beberapa bagian, antara lain:

1. BAB I PENDAHULUAN  
Berisi mengenai gambaran umum latar belakang dibuatnya dashboard laporan pemasangan PT Telkom Datel Purbalingga.

2. **BAB II LANDASAN TEORI**  
Berisi mengenai dasar teori yang dijadikan acuan dalam membuat dashboard laporan pemasangan PT Telkom Datel Purbalingga.
3. **BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**  
Berisi mengenai penjelasan teori dan konsep kerja yang dilakukan dari kegiatan kerja praktik.
4. **BAB IV PENUTUP**  
Berisi mengenai analisa akhir pekerjaan mahasiswa dalam pelaksanaan PKL sesuai dengan tema dan judul yang diangkat dalam laporan.