

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumber daya manusia saat ini sangat dibutuhkan oleh banyak perusahaan. Sebagai mahasiswa kita harus bisa memulai membuka diri dengan berbagai perubahan yang ada, salah satu contohnya yaitu mengasah diri kita dengan cara menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan memperbanyak latihan ataupun kerja praktek secara langsung. Kerja praktek merupakan penempatan mahasiswa pada dunia kerja yang sesungguhnya dengan tujuan untuk mengembangkan keterampilan dan keahlian serta dapat mendapatkan kesempatan dan menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang sudah dipelajari di dunia akademis.

Penulis melakukan kerja praktik di PT. Telekom Indonesia Wilayah Telekom Jakarta Timur atau biasa disebut dengan Witel Jakarta Timur yang berlokasi di Jalan DI Pandjaitan Kav. 42, Jakarta Timur, 13350. Penulis melakukan kerja praktek di divisi Unit Asset Data Management yang berfungsi untuk memvalidasi data pelanggan. Terdapat salah satu program untuk mendukung peningkatan kepuasan pelanggan, yaitu Peduli Infrastruktur. Fokus dalam Peduli Infrastruktur ini salah satunya berkaitan dengan Validasi Data pada Pelanggan dengan menggunakan Control Chart sebagai alat ukur pengendalian validasi data.

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.

## **B. Tujuan**

Tujuan pada penelitian PKL ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

### **1. Tujuan pelaksanaan PKL**

- a. Meningkatkan kualitas diri dalam hal disiplin, tanggung jawab, dan selalu berpikir maju
- b. Mengembangkan karakter softskill dan hardskill yang didapat pada pelaksanaan PKL.
- c. Menambah pengetahuan dan potensi yang belum diajarkan di Perguruan Tinggi.
- d. Sebagai gambaran bagi mahasiswa tentang dunia kerja setelah lulus dari Perguruan Tinggi.
- e. Untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Perguruan Tinggi.

### **2. Tujuan pembuatan laporan**

- a. Sebagai salah satu syarat untuk melengkapi mata kuliah Kerja Praktik program studi S1 di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
- b. Mengidentifikasi hal yang sudah didapat dan dipelajari selama Kerja Praktik yang telah dilaksanakan.
- c. Melakukan analisa terkait pekerjaan yang telah dikerjakan.
- d. Mengidentifikasi masalah dan ruang lingkup kebutuhan sistem informasi yang dikerjakan.
- e. Untuk bukti tertulis dari hasil Kerja Praktik yang telah dilaksanakan.

## **C. Ruang Lingkup**

Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini, lingkup dari penugasan yang diberikan kepada penulis selama melakukan kerja praktek adalah:

1. Kerja Praktek dilakukan di unit Data Access Management PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur.
2. Lingkup waktu pelaksanaan kerja praktek mulai dari 8 September 2021 sampai 8 November 2021.

## D. Aspek Umum dan Kelembagaan

### 1. Nama dan Sejarah Singkat Perusahaan/Organisasi

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.



Gambar 1.1 Logo PT Telkom Indonesia Tbk

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 melengkapi 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. Lokasi Perusahaan/Organisasi

Lokasi perusahaan di PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur berada di Jl. DI. Panjaitan Kav. 42 Prumpung, Jakarta Timur, 13350.

## 3. Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan/Organisasi

PT Telkom Indonesia memiliki visi yaitu menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat. Sedangkan misinya adalah sebagai berikut:

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.

Telkom Group juga telah menyusun strategi korporasi guna menciptakan sustainable competitive growth dan mendorong cita-cita Indonesia untuk menjadi kekuatan ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara.

a. Directional Strategy: Disruptive competitive growth

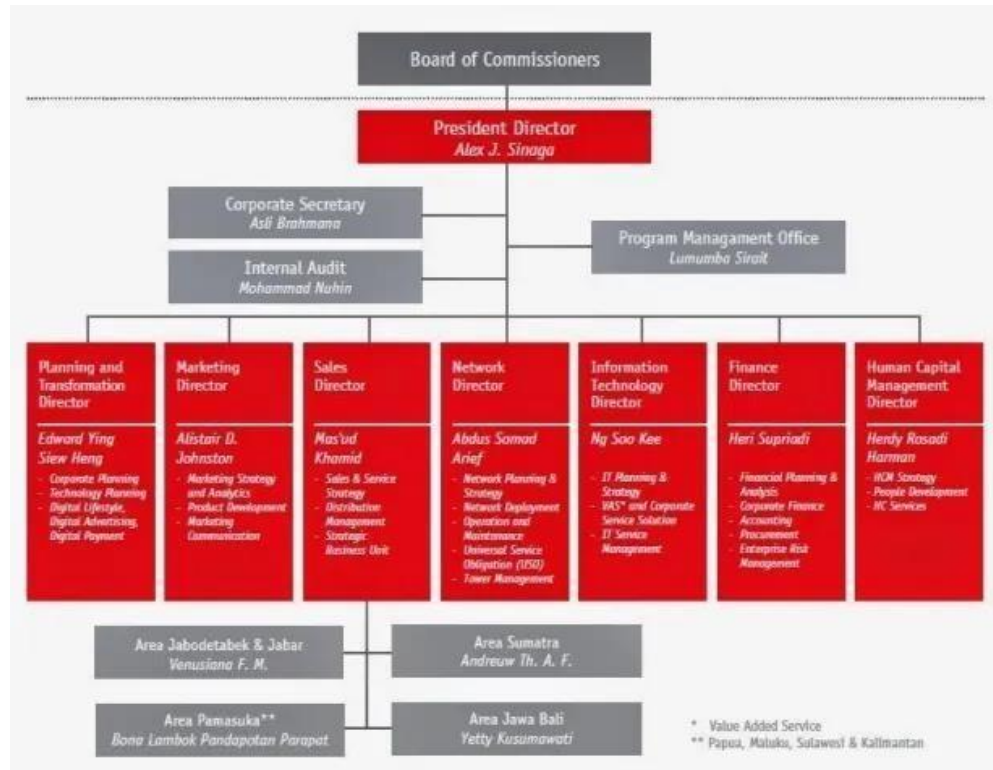
Di tengah perubahan lingkungan industry yang sangat menantang, Telkom Group yakin bahwa kapitalisasi pasar akan tumbuh secara signifikan. Ini dilakukan dengan cara memberikan nilai kepada pelanggan melalui inovasi produk dan layanan, mendorong sinergi serta membangun ekosistem digital yang kuat, baik di pasar domestic maupun internasional.

b. Portofolio Strategy: Customer value through digital TIMES portofolio  
Telkom Group berfokus pada portofolio digital TIMES (Telecommunication, Information, Media, Edutainment & Services) melalui oenyediaan layanan yang nyaman dan konvergen, sehingga memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggan.

c. Parenting Strategy: Strategic Control

Untuk mendukung pertumbuhan bisnis secara efektif, Telkom Group menerapkan pendekatan strategic control, menyelaraskan unit bisnis, unit fungsional dan anak perusahaan agar proses dapat berjalan lebih terarah dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

#### 4. Struktur Organisasi



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Tbk**

## 5. Aktivitas atau Bisnis Utama

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya Perseroan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Perusahaan menjalankan kegiatan usaha yang meliputi:

Usaha Utama

1. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arit yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam

arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Melakukan investasi termasuk penyertaan modal pada perusahaan lainnya sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

#### Usaha Penunjang

1. Menyediakan jasa transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.

2. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki Perseroan, antara lain pemanfaatan aktiva tetap dan aktiva bergerak, fasilitas system informasi, fasilitas Pendidikan dan pelatihan, fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

3. Bekerja sama dengan pihak lain dalam rangka mengoptimalkan sumber daya informatika, komunikasi atau teknologi yang dimiliki oleh pihak pelaku industry informatika, komunikasi dan teknologi, sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

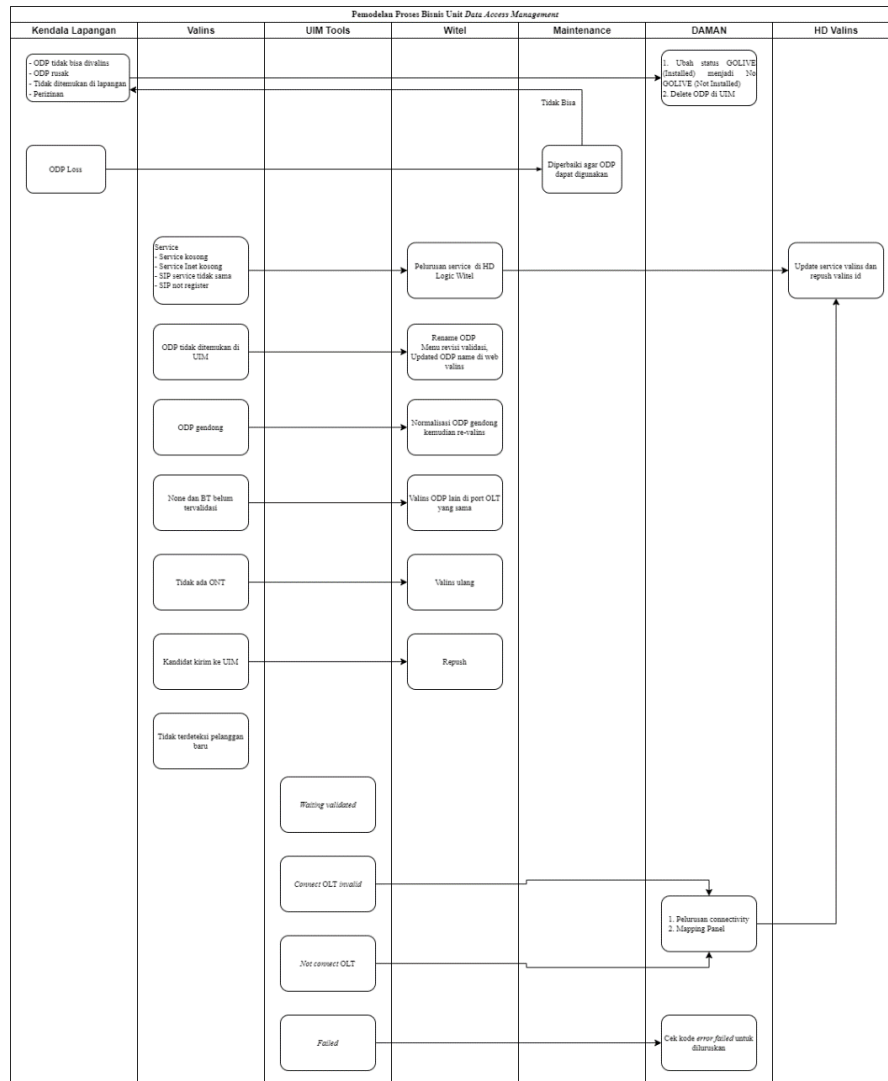
Pada tahun 2016, PT Telkom Indonesia telah mencanangkan transformasi kegiatan usaha dari empat segmen usaha dalam portofolio digital TIMES (Telecommunication, Information, Media) menuju skema Customer Facing Unit dan Functional Unit, atau disebut CFU dan FU.

#### 6. Nama, Profil Singkat, dan Tugas Pokok Satuan/Unit Kerja

Unit Data Access Management (DAMAN) adalah salah satu unit yang berada di PT Telkom Indonesia Tbk. Unit ini berfokus pada validasi data jaringan dan pelanggan. Validasi data jaringan dilakukan secara rutin dengan melakukan data Pokok tugas di unit ini adalah menyesuaikan data pada database dengan data pelanggan atau biasa disebut GPON (*Gigabit Capable Passive Optical Network*).

#### 7. Pemodelan Proses Bisnis di Satuan/Unit Kerja

Berikut merupakan salah satu proses bisnis pada unit Data Access Management saat melakukan validasi data pelanggan pada Unified Inventory Management (UIM).



Gambar 1.3 Proses Bisnis Unit Access Data Management

### E. Metode Penulisan Laporan

Dalam penyusunan penulisan laporan praktik kerja lapangan dalam memperoleh data melalui:



### 1. Metode Praktik Langsung

Metode jenis ini dilakukan dengan cara terjun langsung dalam proses kegiatan yang dilakukan selama berada di PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur.

### 2. Metode Diskusi

Metode diskusi dilakukan dengan cara bertanya kepada pembimbing lapangan maupun karyawan lain mengenai hal yang berkaitan dengan proses PKL.

### 3. Metode Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati, membaca serta memahami beberapa sumber tertulis sehingga penulis mendapatkan informasi yang membantu dalam menyusun laporan ini.

## F. Sistematika Penulisan Laporan

Laporan kegiatan ini disusun dengan sistematika sebagai berikut, yang terbagi menjadi beberapa bagian:

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan berisi mengenai latar belakang, tujuan penulisan, ruang lingkup, tujuan pelaksanaan praktik kerja lapangan, metode penulisan laporan serta sistematika penulisan laporan.

### BAB II DASAR TEORI

Berisi berisikan literatur-literatur atau teori mengenai Sistem Manajemen Basis Data (DBMS), Manajemen Data, Validasi Data, Kualitas, *Control Chart*, UIMTOOLS.

### BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dibahas berisi tentang penjelasan serta analisa kegiatan selama PKL pada perusahaan.

### BAB IV PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari hasil yang diperoleh selama pelaksanaan praktik kerja lapangan serta terdapat sara