

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi saat ini, memiliki peran sangat penting dalam kelancaran dan kecepatan penyediaan informasi bagi perusahaan. Selain itu juga memiliki keuntungan-keuntungan lain yang mampu meningkatkan efisiensi serta efektifitas untuk perusahaan yang terus mengembangkan kinerja dan layanan yang diberikan untuk pelanggan. Seperti halnya pada bagian gudang, yang sangat memerlukan sebuah sistem yang mampu memberikan informasi persediaan material yang up-to-date sehingga mempermudah dalam pencatatan material, serta tidak sampai terjadi kekurangan persediaan material.

PT. Telkom Akses adalah anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan manage service infrastruktur jaringan PT. Telkom Akses didirikan 12 Desember 2012 dan sejak saat itu aktif dalam pekerjaan jasa konstruksi instalasi jaringan akses broadband termasuk sebagai penyedia Network Terminal Equipment (NTE), serta menyediakan pekerjaan jasa manage service operation & maintenance jaringan akses broadband. Salah satu faktor yang menjadi pemicu berdirinya PT. Telkom Akses adalah besarnya peluang untuk ikut terlibat dalam peningkatan broadband di Indonesia

Teknologi telekomunikasi ini kemudian terus berkembang dan menjadi tuntutan yang keras bagi penyedia jasa layanan telekomunikasi untuk dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna. Apalagi, kebutuhan yang dimaksud ini bukan hanya sekadar tulisan (teks), melainkan data yang bersifat multimedia (suara, data, dan video) seperti ketika pengguna mengakses situs Youtube, Instagram, atau bermain game online. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, penyedia jasa telekomunikasi harus memilih teknologi yang paling sesuai agar dapat memperoleh efisiensi dalam pemasangan layanan. Salah satu media yang memiliki performansi terbaik saat ini adalah fiber optic.

Kebutuhan itulah yang menjadi faktor untuk mendorong sebuah perusahaan penyedia jasa internet atau ISP seperti PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Produk yang diberikan PT. Telkom Akses Area Sumut adalah indihome yang digunakan pengguna sebagai pelanggan untuk kebutuhan faktor pendukung teknologi telekomunikasi. IndiHome merupakan layanan Triple Play dari Telkom yang terdiri dari Internet On Fiber atau High Speed Internet, Phone (Telepon Rumah), dan IPTV (UseTV Cable).

Pelanggan pengguna Indihome di PT. Telkom Akses Area Sumut berjumlah 98 ribu pengguna. Untuk memantau pelanggan yang banyak perusahaan memiliki sistem untuk mengecek jaringan pelanggan baik atau tidak jaringan pelanggan tersebut, bila tidak perusahaan akan membuatkan tiket gangguan yang menjadi proses untuk perbaikan jaringan pengguna, setelah itu tiket akan diterima teknisi dan akan ke lokasi pengguna dimana untuk melakukan cek dan perbaikan jaringan yang di lampirkan pada tiket gangguan tersebut.

Tiket gangguan merupakan tiket untuk teknisi mengetahui keluhan dan gangguan pelanggan. Setelah itu tiket tersebut akan masuk list tiket gangguan dan akan mendapat nomor tiket, dan masuk ke database nossa untuk gangguan dengan status open ataupun close.

Dalam proses close tiket gangguan ada beberapa tahapan yang dilalui sampai tiket gangguan tersebut benar benar sudah close atau selesai dari gangguan. Setelah tiket tersebut terclose di database nossa, maka tiket tersebut akan masuk dalam sistem untuk di lihat bukti validnya, bila sudah valid sistem akan mendeteksi tiket tersebut untuk di hapus karena gangguan sudah selesai. Apabila masih terdapat gangguan sistem akan melakukan cek terakhir ya itu ke website R1MOTE untuk di lakukan cek jaringan di website GLADIUS.

Di website R1mote terdapat tiket gangguan yang harus di cek jaringan dengan tools di website gladius, setelah dicek jaringan tersebut akan dilihat dan discreenshoot untuk bukti valid bahwa sistem sudah cek jaringan, dan akan masuk ke submit atau pending. Submit berarti tiket gangguan sudah selesai dicek dan di lakukan perbaikan. Pending berarti tiket tersebut masih belum selesai dan masih harus di lakukan perbaikan oleh teknisi tersebut.

B. TUJUAN

Tujuan dari laporan praktik kerja lapangan ini adalah :

1. Memahami prosedur close tiket gangguan indihome di website R1MOTE.
2. Mengetahui cara mengambil data tiket gangguan indihome di website R1MOTE.
3. Mengetahui jenis tiket gangguan indihome dalam website R1MOTE.
4. Menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia kerja.

C. RUANG LINGKUP

Pelaksanaan kegiatan PKL/KP penulis ditempatkan pada ruang lingkup divisi WOC PT. Telkom Akses Area Sumut. Pada bagian pekerjaan penulis ini difokuskan pada bagian sistem tiket gangguan website r1mote, nossa, pengukuran internet di website gladius, membuat nomor tiket gangguan di website proactive dan push manual ipv6 di acsis.

D. ASPEK UMUM DAN KELEMBAGAAN

Instansi/Perusahaan yang dijadikan tempat praktik kerja lapangan adalah PT. Telkom Akses Area Sumut yang beralamat di Jl. W. R. Supratman, Proklamasi, Kec. Siantar Bar., Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara. Rentang waktu pelaksanaan praktik kerja lapangan adalah dua bulan terhitung dari 2 Agustus 2021 sampai 2 Oktober 2021.

E. METODE PENULISAN LAPORAN

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

1. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung keadaan atau situasi dari subjek penelitian. Data hasil observasi bukan hanya dilihat dari sikap subjek penelitian saja, tetapi ada banyak faktor yang harus diperhatikan.

2. Metode Kajian Pustaka

Metode ini dilakukan untuk mencari sumber-sumber informasi terkait lainnya di internet sesuai dengan kebutuhan materi yang digunakan.

3. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan berdiskusi dan bertanya langsung dengan pembimbing praktik kerja lapangan dan beberapa pegawai di perusahaan tersebut.