

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan komunikasi berkecepatan tinggi dan berkapasitas besar dalam bidang telekomunikasi saat ini sangat besar dan mendukung perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang di jaman masyarakat yang sudah modern ini. Kemajuan perekonomian serta berkembangnya teknologi telekomunikasi merupakan titik tolak dan potensi besar untuk dapat meningkatkan dan mewujudkan berbagai jenis pelayanan komunikasi yang lebih canggih dengan akses yang cepat dan murah. Penerapan kabel serat optik sebagai media transmisi dalam dunia telekomunikasi merupakan salah satu solusi dari berbagai permasalahan diatas[1].

*Fiber To The Home (FTTH)* suatu teknologi arsitektur jaringan akses yang menggunakan serat optik sebagai media utamanya sampai dengan pelanggan. Dengan penggunaan serat optik sebagai media utamanya, teknologi FTTH ini mempunyai beberapa keunggulan jika dibandingkan dengan teknologi jaringan yang masih menggunakan kabel tembaga atau bahkan teknologi wireless. Instalasi teknologi FTTH akan mengembangkan industri multimedia, untuk kemudian FTTH akan ada kemungkinan untuk menyampaikan layanan multimedia seperti HDTV, download musik dan video. Ini akan mempunyai dampak yang besar dalam dunia ekonomi dan akan menyaksikan bentuk baru yang muncul dari dunia bisnis dalam sektor teknologi. Juga operator jaringan akan menghasilkan keuntungan baru untuk meningkatkan transfer data, dan dapat menutupi biaya instalasi dari jaringan FTTH.

Pengolahan data harian kawal AddOn yang dilakukan pada Unit Witel Purwokerto merupakan salah satu penambahan layanan pada Indihome. Banyak pelanggan eksisting Indihome yang membutuhkan penambahan layanan seperti *Upspeed, Minipack, STB2* dan lain-lain. Untuk itu perlu dilakukan pengolahan data agar order layanan tambahan pelanggan eksisting bisa segera ditangani oleh teknisi

---

atau secara sistem. Data Kawal AddOn pada Unit Witel Purwokerto diperoleh dari Regional 4 Telkom Indonesia kemudian data diolah pada Unit Witel Purwokerto dan selanjutnya di *crosscheck* pada divisi WOC (Witel Operation Center). *Crosscheck* pada divisi WOC dilakukan untuk mengetahui order layanan tambahan pelanggan eksisting telah selesai, *on progress*, terkendala *system*, atau belum dikerjakan. Pengolahan data harian Kawal AddOn ini dilakukan agar data order layanan tambahan pelanggan eksisting bisa segera ditangani segera oleh teknisi atau secara sistem sehingga akan meningkatkan *value* dari layanan Indihome.

## 1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan Laporan PKL ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengolahan data Kawal AddOn pada layanan Indihome untuk mengecek order layanan tambahan pelanggan eksisting
2. Evaluasi layanan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan Indihome

## 1.3 Ruang Lingkup

Cakupan yang akan dibahas dalam laporan ini adalah :

1. Mengolah data Kawal AddOn pada layanan Indihome
2. Cara kerja cek status order layanan tambahan pelanggan eksisting menggunakan *webiste* [ncxtools.telkom.co.id](http://ncxtools.telkom.co.id)

## 1.4 Aspek Umum dan Kelembagaan

### 1.4.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia, Tbk.



Gambar 1.1 Logo Profil Perusahaan

PT TELEKOMUNIKASI, Tbk atau dikenal dengan PT. TELKOM merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pelayanan sarana dan jasa telekomunikasi dan informasi untuk umum atau masyarakat luas sampai daerah pelosok dunia. Sejarah PT. Telkom pertama kalinya berdiri pada tanggal 23 Oktober 1856 yaitu pada masa pemerintahan kolonial Belanda melakukan pengoperasian Telegraf Elektromagnetik pertama di Indonesia, lalu sebuah badan usaha swasta penyediaan layanan Pos dan Telegraf yang didirikan kolonial Belanda pada tahun 1882 yang menghubungkan Batavia (Jakarta) dan Buitenzorg (Bogor) sampai 1884. Setelah ada dan beroperasi sampai 1905 kemudian kolonial Belanda mendirikan perusahaan sebanyak 38 perusahaan dengan nama Post On Telegrafdienst. Pada tahun 1906 diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda dan berdasarkan stblad No. 395 tahun 1906. Sejak itu diubah namanya menjadi Post On Telegrafdiens en Tepontdiens (PTT-Dienst) sampai tahun 1961. Kemudian Hindia Belanda membentuk lembaga pemerintah untuk mengendalikan jasa pos dan telekomunikasi berdasarkan peraturan No. 29 tahun 1961 diubah menjadi Perusahaan Negara POS dan TELEKOMUNIKASI (PN POSTEL).

Dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1965 pemerintah memandang perlu untuk memisahkan perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi menjadi dua Perusahaan Negara yang berdiri sendiri yakni berdasarkan peraturan pemerintahan No. 29 tahun 1965 maka berdirilah 2 Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN POSGIRO) sekarang PT. POS dan Perusahaan Negara TELEKOMUNIKASI (PN TELEKOMUNIKASI)[1]. Dibagi lagi menjadi 2 divisi pada tahun 1974 yang diatur oleh peraturan pemerintahan No. 36 tahun 1974 menjadi 2 perusahaan yaitu PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (PT. INTI) yang memproduksi perangkat dan Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) untuk melayani jasa telekomunikasi domestik dan internasional. Dalam peraturan tersebut dinyatakan pula Perusahaan Negara Telekomunikasi (PERUMTEL) sebagai badan usaha tunggal penyelenggara Telekomunikasi untuk umum, baik hubungan dalam negeri maupun luar negeri sampai pada akhir tahun 1980[1]. Atas monopoli pemerintah Indonesia dengan perusahaan bisnis Telekomunikasi Amerika mendirikan suatu badan usaha untuk jasa Telekomunikasi Internasional yang diselenggarakan oleh PT.INDONESIAN SATELIT COORPORATION (INDOSAT) yang masih berstatus perusahaan yang didirikan terpisah dari PERUMTEL berdasarkan peraturan perundangan Negara Bagian Dalaware, Amerika Serikat[3]. Saluran saham PT. INDOSAT dengan modal asing ini sampai pada akhir tahun 1989 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dari America Cable and Radio Corporation dalam rangka peningkatan pelayanan jasa Telekomunikasi untuk umum dan pemerintah mengeluarkan peraturan pemerintah No. 53 tahun 1989, PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan Telekomunikasi untuk Internasional. Selain hal tersebut, penyelenggara Telekomunikasi memerlukan manajemen yang lebih professional dalam usaha meningkatkan kinerja perusahaan. Berdasarkan peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991 maka bentuk perusahaan umum (PERUM) dialihkan menjadi perusahaan perseroan (PERSERO) sebagaimana dimaksud dalam UU No.1991.[1] Sejak itu berdirilah perusahaan Perseroan Terbatas Telekomunikasi Indonesia (PT. TELKOM INDONESIA) dengan sebuah nama yaitu TELKOM. Setelah melalui berbagai perubahan sampai

pada 1 Juli 1995 dari Perusahaan Djawatan (PD), Perusahaan Negara (PN) dan Perusahaan Umum (PERUM) sampai dengan Perseroan Terbatas (PT).

Pada tahun 1995, Telkom melakukan perubahan besar-besaran yang meliputi Restrukturasi, Kerjasama Operasi dan Intial Public Offering (Penawaran Saham Perdana Publik). 10 Perubahan ini dimaksudkan untuk menyediakan pengelolaan perusahaan menjadi efisien dan efektif karena terjalin antara bidang usaha. Berdasarkan keputusan Direksi Telkom, mulai tanggal 31 Desember 1996, Sebagai hasil perubahan sejak 1 Juli 1995 Organisasi Telkom berkembang dengan operasi bisnis sebanyak 11 Divisi terdiri dari tujuh Divisi Regional dan satu Divisi Network juga menambahkan 2 Divisi, yaitu Divisi Network Multimedia dan Network Provider dimaksudkan sebagai pengelola bisnis utama, sedangkan Divisi Pembangunan diganti menjadi Divisi Penunjang[2].

## 1.4.2 Struktur Organisasi



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Witel Purwokerto

## 1.4.3 Visi dan Misi

a) Visi PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

b) Misi PT.Telekomunikasi Indonesia, Tb

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

## 1.5 Metode Penulisan Laporan

1. Metode Praktikum

Metode ini dilakukan secara praktik dengan melaksanakan pengolahan data Kawal AddOn dan penginputan data melalui *website* [ncxtools.telkom.co.id](http://ncxtools.telkom.co.id)

## 2. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara menanyakan langsung kepada pembimbing praktik kerja lapangan tentang hal-hal tertentu yang di temukan selama penulis melakukan praktik kerja lapangan.

## 3. Kajian Pustaka

Membaca dan memahami materi tentang pengolahan data Kawal AddOn dan penggunaan *website* [ncxtools.telkom.co.id](http://ncxtools.telkom.co.id)

## 4. Metode Diskusi

Metode diskusi ini tentang rekap status order data pelanggan eksisting

### **1.6 Sistematika Penulisan Laporan**

Untuk memudahkan penyusunan laporan dan pemahaman mengenai kandungan isi didalamnya, maka laporan ini dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini yang berisikan latar belakang, tujuan penulisan, ruang lingkup, tujuan pelaksanaan praktik kerja lapangan, metode penulisan laporan dan sistematika penulisan laporan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisikan tentang literatur atau teori yang berhubungan selama PKL, jaringan FTTH (Fiber To The Home), data Kawal AddOn dan *website* [ncxtools.telkom.co.id](http://ncxtools.telkom.co.id)

#### **BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang penjelasan dan analisa tentang hasil “PENGOLAHAN DATA HARIAN KAWAL ADDON WITEL PURWOKERTO”

#### **BAB IV PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari hasil yang telah di peroleh selama praktik kerja lapangan dan juga saran-saran.