

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/ KERJA PRAKTIK  
DI PT. TELKOM AKSES SEMARANG**

**PROSES *TICKET* GANGGUAN *INDIHOME* DARI  
PELANGGAN SAMPAI *TICKET* GANGGUAN *INDIHOME*  
SELESAI DITANGANI DI PT. TELKOM AKSES SEMARANG**



**Oleh  
Ahmad Khairol Maulidi  
NIM 18101145**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK TELEKOMUNIKASI  
FAKULTAS TEKNIK TELEKOMUNIKASI DAN ELEKTRO  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
PURWOKERTO  
2021**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/ KERJA PRAKTIK  
DI PT. TELKOM AKSES SEMARANG**

**PROSES *TICKET* GANGGUAN *INDIHOME* DARI  
PELANGGAN SAMPAI *TICKET* GANGGUAN *INDIHOME*  
SELESAI DITANGANI DI PT. TELKOM AKSES SEMARANG**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik disusun guna  
memenuhi syarat Kewajiban Praktik Kerja Lapangan/Kerja  
Praktik**

**Oleh  
Ahmad Khairol Maulidi  
NIM 18101145**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK TELEKOMUNIKASI  
FAKULTAS TEKNIK TELEKOMUNIKASI DAN ELEKTRO  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
PURWOKERTO  
2021**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/ KERJA PRAKTIK  
DI PT. TELKOM AKSES SEMARANG**

**PROSES TICKET GANGGUAN INDIHOME DARI  
PELANGGAN SAMPAI TICKET GANGGUAN INDIHOME  
SELESAI DITANGANI DI PT. TELKOM AKSES SEMARANG**



**Oleh**

**Ahmad Khairol Maulidi**

**NIM 18101145**

**Pembimbing,**

**Bongga Arifwidodo, S.ST., MT.**

**NIDN. 0603118901**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan di PT. TELKOM AKSES SEMARANG pada tanggal 9 Agustus 2021 hingga 11 September 2021. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan, tidak terlepas dari segala bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan karunia, kesehatan sehingga saya dapat melaksanakan PKL dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Kedua orang tua yang selalu mendoakan serta mendukung saya untuk menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
3. Ibu Dr. Anggun Fitriani Ismawati S.T., M.Eng. selaku Dekan Fakultas Teknik Telekomunikasi dan Elektro
4. Bapak Prasetyo Yuliantoro, S.T., M.T. selaku ketua Program Studi S1 Teknik Telekomunikasi
5. Bapak Mohammad ‘Ulyan, S.Pd.I., M.Pd. selaku dosen pembimbing IT Telkom Purwokerto.
6. Bapak Dr. Afianto Fahmi, S.T., M.T., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
7. Bongga Arifwidodo, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
8. Bapak Dode suparman selaku manager PT. Telkom Akses Semarang yang telah memberi kesempatan untuk melakukan PKL di tempat tersebut.
9. Bapak Fahreza selaku pembimbing lapangan yang telah memberi pengetahuan, memberi arahan serta membantu dalam kesulitan selama PKL.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih, dan diharapkan agar laporan yang disusun oleh penulis dapat berguna dan bermanfaat serta dapat memperluas serta menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Purwokerto, 9 Agustus 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a horizontal line, positioned below the word 'Penulis,'.

Ahamd Khairol Maulidi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Ruang Lingkup.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Aspek Umum Kelembagaan.....</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Metode Penulisan Laporan .....</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan Laporan .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Arsitektur <i>Indihome</i>.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Arsitektur FTTx (<i>Fiber to The x</i>) secara umum .....</b>	<b>6</b>
2.2.1 <i>Fiber To The Building (FTTB)</i> .....	7
2.2.2 <i>Fiber To The Zone (FTTZ)</i> .....	7
2.2.3 <i>Fiber To The Curb (FTTC)</i> .....	8
2.2.4 <i>Fiber To The Home (FTTH)</i> .....	8
2.2.5 <i>Fiber To The Tower (FTTT)</i> .....	8
<b>2.3 <i>Optical Line Terminal (OLT)</i>.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4 <i>Optical Distribution Cabinet (ODC)</i> .....</b>	<b>9</b>
<b>2.5 <i>Optical Distribution Point (ODP)</i>.....</b>	<b>10</b>
<b>2.6 <i>Optical Network Terminal (ONT)</i>.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 Pekerjaan/Kegiatan .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2 Masalah yang Timbul .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3 Pembahasan Proses <i>penginputan ticket</i>.....</b>	<b>15</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1 Kesimpulan .....</b>	<b>19</b>
<b>4.2 Saran .....</b>	<b>19</b>
DAFTAR PUSTAKA.....	19



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Arsitektur jaringan <i>Indihome</i> .....	6
Gambar 2.2 Arsitektur Jaringan FTTx .....	7
Gambar 2.3 OLT ( <i>Optical Line Terminal</i> ).....	9
Gambar 2.4 ODC ( <i>Optical Distribution Cabinet</i> ).....	10
Gambar 2.5 ODP ( <i>Optical Distribution Point</i> ).....	10
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Proses <i>Ticket</i> dari pelanggan sampai <i>closing</i> .....	13
Gambar 3.2 Ilustrasi pelanggan melakukan pelaporan gangguan <i>indihome</i> .....	14
Gambar 3.3 Tampilan <i>nossa</i> .....	16
Gambar 3.4 Tampilan menu <i>NOSSA - ALL PRODUCT</i> .....	16