

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan diri merupakan suatu upaya seseorang dalam meningkatkan daya saing hidup. Pengembangan diri akan mengarahkan manusia untuk menciptakan peradaban. Proses lahirnya sebuah peradaban didasari oleh nilai budaya yang tinggi. Pencipta budaya adalah para intelektual yang didasari oleh pengembangan ilmu dengan benar.

Disisi lain perkembangan teknologi merupakan sebuah tantangan yang tidak bisa dihentikan dalam kehidupan manusia. Dalam hal ini perkembangan teknologi harus bisa dimanfaatkan dengan cara yang cerdas, sehingga menjadi alat bagi kita dalam mengembangkan potensi diri. Dalam hal ini perlu dipahami dalam kehidupan ini kita tidak perlu menentang diri terhadap perkembangan teknologi khususnya dalam bentuk teknologi komunikasi. Namun disini dituntut kita untuk bisa memanfaatkan teknologi komunikasi secara cerdas. Walaupun perkembangannya semakin hari semakin canggih [1].

PT Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk yang sahamnya sepenuhnya dimiliki oleh Telkom. Perusahaan ini bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012. Diketahui pada tahun 2019 PT Telkom Akses Medan mengalami peningkatan sebesar 111.11% dalam mencapai target pemasangan baru, diketahui target tahunan sebesar 50.795 pemasangan kabel baru, dan mampu dicapai perusahaan sebesar 56.439 pemasangan [2].

Melalui kegiatan kerja praktik, mahasiswa berkesempatan untuk dapat menerapkan dan mengaplikasikan kemampuan penguasaan teknologi informasi dan juga teknologi komunikasi jaringan. Selain itu kegiatan kerja praktik juga dapat menambah pengalaman kerja pada industri-industri pada bidang studi yang telah dipelajari. Pada kegiatan KP juga terdapat tugas-tugas penting seperti membantu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja, serta mahasiswa juga memperoleh pelatihan dan keterampilan untuk mempersiapkan tenaga kerja yang siap menghadapi dunia kerja dan mempunyai kemampuan yang kompeten. Selain

itu, mahasiswa diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perusahaan tersebut.

Pada kesempatan kali ini penulis ditempatkan pada divisi *Helpdesk Assurance*. Di dalam divisi *Helpdesk Assurance* merupakan divisi yang befokus pada pengawalan *order* gangguan *Indihome* saja. Wilayah Telkom (Witel) Semarang meliputi daerah kecamatan Tugu, Kidul, Johar, Majapahit dan Candi. Dalam menjalankan tugas KP pada divisi *Helpdesk Assurance*, penulis melakukan berbagai pekerjaan dan salah satunya melakukan *penginputan data ticket* dari pelanggan dengan tujuan *ticket* gangguan yang di ajukan oleh pelanggan masuk kedalam data Telkom Witel semarang sehingga dapat di selesaikan permasalahannya secepatnya.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengambil judul laporan praktik kerja lapangan mengenai “PROSES TICKET DARI PELANGGAN SAMPAI TICKET SELESAI DITANGANI”.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan oleh mahasiswa adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai syarat untuk melengkapi salah satu mata kuliah program studi S1 Teknik Telekomunikasi.
- b. Mahasiswa mendapatkan pengalaman di dunia kerja.
- c. Mahasiswa dapat membandingkan teori dan praktik di lapangan kerja.
- d. Mendapatkan mahasiswa yang mempunyai kemampuan, ketrampilan, serta yang memiliki etos kerja sesuai tuntutan lapangan.
- e. Membentuk suatu hubungan kerja sama, yang nantinya akan mewujudkan keterkaitan antara Perguruan Tinggi dengan dunia Industri.
- f. Memberikan apresiasi terhadap pengalaman kerja sebagai bagian dari proses pembelajaran.

Sedangkan manfaat dari pelaksanaan praktik kerja lapangan ini adalah mahasiswa diharapkan mampu mengetahui ruang lingkup dunia kerja, khususnya pada dunia pertelekomunikasian. Selain itu, mahasiswa dituntut untuk memahami persaingan bisnis yang terjadi pada dunia kerja dan bersiap-siap untuk menuju kesana. Mahasiswa juga diharapkan dapat mengkombinasikan apa yang di dapat

pada meja kuliah dengan apa yang di dapat saat praktik kerja lapangan, untuk pengetahuan yang lebih mendalam.

1.3 Ruang Lingkup

Praktik kerja lapangan ini dilaksanakan di PT. TELKOM AKSES SEMARANG yang bertempat di Jl. Singotoro No.20, Jomblang, Kec. Candisari, Kota Semarang, Jawa Tengah 50256. Terhitung dari tanggal 9 Agustus 2021 sampai dengan 9 September 2021. Penulis ditempatkan di unit Divisi *Helpdesk Assurance* merupakan salah satu divisi yang berfokus mengawal *ticket order* gangguan *Indihome* di Witel Semarang. Wilayah Telkom (Witel) Semarang meliputi daerah kecamatan Tugu, Kidul, Johar, Majapahit dan Candi.

1.4 Aspek Umum Kelembagaan

1.4.1. Sejarah PT. TELKOM AKSES

Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan Telkom yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012.

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak pada bidang bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. PTTA didirikan berdasarkan dari komitmen Telkom agar dapat terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menyediakan koneksi internet yang berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu bertahan dalam persaingan global. Telkom saat ini sedang membangun jaringan *backbone* berbasis serat optik dan *Internet Protocol* (IP) dengan mengimplementasikan 30 *node router Terra* dan sekitar 75.000 *km* kabel serat optik. Pembangunan kabel serat optik ini merupakan bagian dari Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi optimalisasi layanannya, Telekom PT. Akses telekomunikasi. Kehadiran PTTA diharapkan dapat mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband

di Indonesia. Selain pemasangan jaringan akses pita lebar, layanan lain yang diberikan oleh PT *Telkom Access Network Terminal Equipment (NTE)* dan *Operation and Maintenance Management Services (OandM – Operation and Maintenance)* untuk jaringan akses pita.

1.4.2. Unit - unit Kerja

Grafik di atas adalah struktur organisasi secara umum. Distribusi Witel sendiri dibagi menjadi tiga bagian, tergantung wilayah Witel. PT. Telkom Access Semarang termasuk dalam Witel C yang terdiri dari dua manajer yaitu Manajer Operasi dan Manajer Konstruksi, jika berada di Witel A dan Witel B manajer CCAN dan WAN bersifat independen, sedangkan di Witel C, manajer CCAN dan WAN termasuk dalam manajer operasi.

1.4.3. Visi dan Misi

a. Visi PT. Telkom Akses

“Becoming World Class Access Network”

b. Misi PT. Telkom Akses

“Providing Excellent and Efficient Access Network Deployment and Managed Service to Deliver Best Value for Stakehol”

1.5 Metode Penulisan Laporan

Dalam menulis laporan praktik kerja lapangan ini, penulis menggunakan metode metodologi berikut:

1. Kajian Pustaka

Kegiatan ini dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai sumber yang berkaitan dengan pembahasan masalah ini. Sumber-sumber ini diperoleh melalui *e-book*, manual, dokumen internal dan Internet. Sumber data yang digunakan penulis berasal dari dokumentasi perusahaan, dokumentasi konsumen, dalam hal ini pelanggan.

2. Metode Praktik Langsung

Dilakukan dengan praktik langsung dengan *troubleshooting* dan analisis dengan bimbingan dari pembimbing lapangan.

3. Metode Wawancara

Dilakukan kepada beberapa narasumber yang merupakan *Helpdesk* pada PT. Telkom Akses, khususnya pembimbing praktik kerja lapangan.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mempermudah pemahaman laporan kegiatan ini maka laporan ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menganalisis latar belakang pelaksanaan praktik kerja lapangan dan penulisan laporan, tujuan dan manfaat pelaksanaan praktik kerja lapangan, ruang lingkup, aspek kelembagaan secara umum dan sistem penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi teori dari praktek kerja lapangan, penjelasan arsitektur *Indihome*, arsitektur jaringan FTTx, peralatan yang digunakan dalam instalasi *Fiber To The Home*.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan uraian selama Praktik Kerja Lapangan, masalah yang muncul ketika Praktik Kerja Lapangan dan analisis.

BAB IV PENUTUP

Pada bab Ini berisi tentang kesimpulan dari hasil yang diperoleh dari praktik kerja lapangan dan proposal, yang ditujukan kepada lokasi praktik kerja lapangan.