

BAB 1.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia saat ini sangat dibutuhkan oleh banyak perusahaan. Karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam suatu usaha dan oleh sebab itu kualitas tenaga kerja harus dikembangkan dengan baik. Sebagai mahasiswa/I kita harus bisa mulai 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. Institut Teknologi Telkom Purwokerto tepatnya di Fakultas Informatika memiliki program yang mewajibkan mahasiswa/I untuk mengikuti program kerja praktek. Program tersebut memiliki peran yang penting dalam pembentukan sumber daya manusia untuk menghasilkan para sarjana yang layak. Kerja praktek adalah penempatan mahasiswa/I 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. Perusahaan atau instansi diharapkan untuk memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk lebih mengenal dunia kerja. Dengan adanya program kerja praktek ini, diharapkan mahasiswa dapat memiliki bekal yang cukup untuk memasuki dunia kerja nantinya.

Penulis melakukan kerja praktik di PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Telekomunikasi Jakarta Timur atau biasa disebut dengan Witel Jakarta Timur yang berlokasi di Jalan DI Pandjaitan Kav. 42, Jakarta Timur, 13350. Penulis melakukan kerja praktek tepatnya di divisi *Unit Asset Data Management* yang berfungsi untuk memvalidasi data pelanggan. Seiring dengan penambahan infrastruktur dan pertumbuhan pelanggan yang selalu bergerak naik, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat difokuskan saat ini dan di masa yang akan datang di dalam lingkungan infrastruktur jaringan. Terdapat salah satu program untuk mendukung peningkatan kepuasan pelanggan, yaitu Peduli Infrstruktur. Fokus dalam Peduli Infrastruktur ini salah satunya berkaitan dengan Validasi Data Inventory Pelanggan dengan menggunakan Valins (Validasi ODP Instant)

Sektor jasa telah berkembang secara pesat pada era globalisasi saat ini. Beberapa Kompetitor hadir dengan menawarkan berbagi jenis tawaran yang sangat menarik. Oleh karena

itu penyedia layanan jasa harus mempersiapkan diri untuk meningkatkan kualitas layanan jasa mereka. Kualitas layanan jasa merupakan salah satu elemen kunci dari

kesuksesan penyedia layanan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [1]. PT. Telekomunikasi Witel Jakarta Timur saat ini sedang memberikan salah satu fokusnya terhadap kepuasan pelanggan. Salah satu program yang ada yaitu Peduli Infrastruktur, dimana program ini berkaitan dengan Validasi Data Inventory Pelanggan dengan menggunakan valins. Terdapat 3 parameter yang menjadi acuan penilaian salah satunya yaitu Validasi ODP Valins yang menunjukkan implementasi validasi ODP di lapangan.

Table 1

VALIDASI DATA INVENTORY ACCESS 2021 TREG 2

LAST UPDATE : 2021-07-26 06:30 WIB

NO	WITEL	VALIDASI ODP VALINS			VALINS TO UIM			VALIDASI DROPCORE QR CODE			VALIDASI 2021		
		ODP EXISTING	REALISASI	%	ODP VALINS	REALISASI	%	TARGET %	REALISASI	%	TARGET %	REALISASI	%
1	WITEL BANTEN	27.147	15.362	56.59%	15.362	12.233	79.63%	97%	99.51%	102.59%	76.5%	79.6%	104.06%
2	WITEL BEKASI	50.427	39.974	79.27%	39.974	31.989	80.02%	97%	99.87%	102.96%	76.5%	87.42%	105%
3	WITEL BOGOR	50.098	35.833	71.54%	35.833	25.944	72.4%	97%	99.13%	102.2%	76.5%	82.05%	105%
4	WITEL JAKBAR	39.192	21.723	55.43%	21.723	19.610	90.27%	97%	99.76%	102.85%	76.5%	82.85%	105%
5	WITEL JAKPUS	22.684	13.143	57.94%	13.143	11.467	87.25%	97%	99.09%	102.15%	76.5%	82.45%	105%
6	WITEL JAKSEL	38.699	20.659	53.38%	20.659	17.782	86.07%	97%	99.42%	102.49%	76.5%	80.65%	105%
7	WITEL JAKTIM	44.589	30.882	69.26%	30.882	20.939	67.8%	97%	99.59%	102.67%	76.5%	79.91%	104.46%
8	WITEL JAKUT	39.432	27.988	70.98%	27.988	20.806	74.34%	97%	99.87%	102.96%	76.5%	82.75%	105%
9	WITEL TANGERANG	55.843	38.036	68.11%	38.036	27.876	73.29%	97%	99.62%	102.7%	76.5%	81.37%	105%
TREG 2		368.101	243.600	66.18%	243.600	188.646	77.44%	97%	99.53%	102.61%	76.5%	82.08%	105%

Pada table di atas dapat dilihat bahwa untuk validasi ODP Valins untuk Witel Jakarta Timur yaitu untuk realisasinya baru mencapai 30.882% dari ODP Eksisting yang ada yaitu 44,589%. Tersisa 13.707% lagi data yang belum di valins.

B. Manfaat

Setelah melaksanakan kerja praktek hingga selesai. Adapun manfaat yang diharapkan dari beberapa pihak, yaitu:

- Bagi Mahasiswa/I :
 - Memiliki pengalaman untuk berinteraksi secara langsung di lingkungan kerja
 - Memahami visi, misi, strategi, fungsi dan struktur organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur
 - Memahami secara mendalam proses bisnis di satuan/unit kerja pada divisi *Unit Access Data Management*

- Dapat mengembangkan wawasan dan melakukan implementasi disiplin ilmu Pengendalian dan Penjaminan Mutu
- Bagi Perusahaan:
 - Mendapatkan tambahan SDM secara temporer
 - Mendapatkan masukan mengenai profil masalah di unit kerja

C. Lingkup

Adapun beberapa lingkup penugasan selama kerja praktek yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

1. Melakukan pelurusan *Service to Olt*
2. Melakukan observasi lapangan untuk pembangunan odp baru
3. Melakukan pelurusan *Connectivity ODP to Olt*
4. Melakukan analisa efektivitas kualitas valins ODP

D. ASPEK UMUM

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.

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 saat ini dari PT Telekomunikasi Indonesia tersebar diseluruh Indonesia, namun untuk saat ini penulis di tempatkan di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Timur yang berlokasi di Jalan DI Pandjaitan Kav. 42, Jakarta Timur, 13350.

3. Visi, Misi dan Strategi Perusahaan

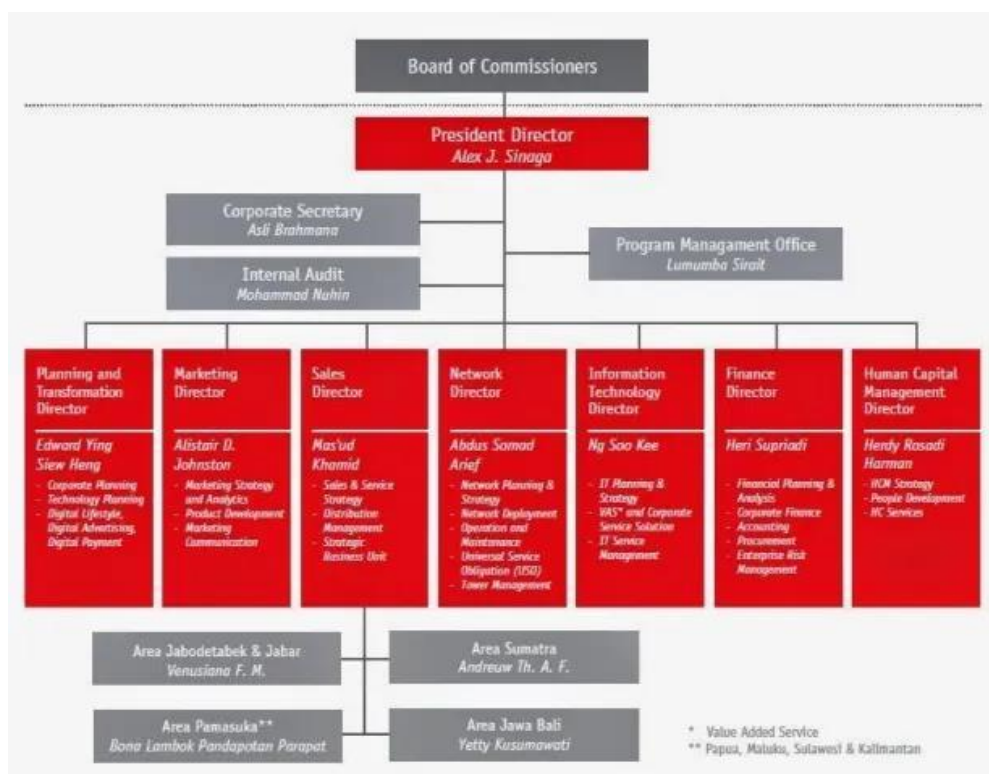
Untuk menjawab tantangan industry digital, mendukung digitalisasi nasional maka PT. Telekomunikasi Indonesia telah manjamnkan Kembali untuk visi, misi dan strateginya yaitu :

- Visi :
Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat
- Misi :
 - Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

- Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik
- Strategi

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.

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 artit 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

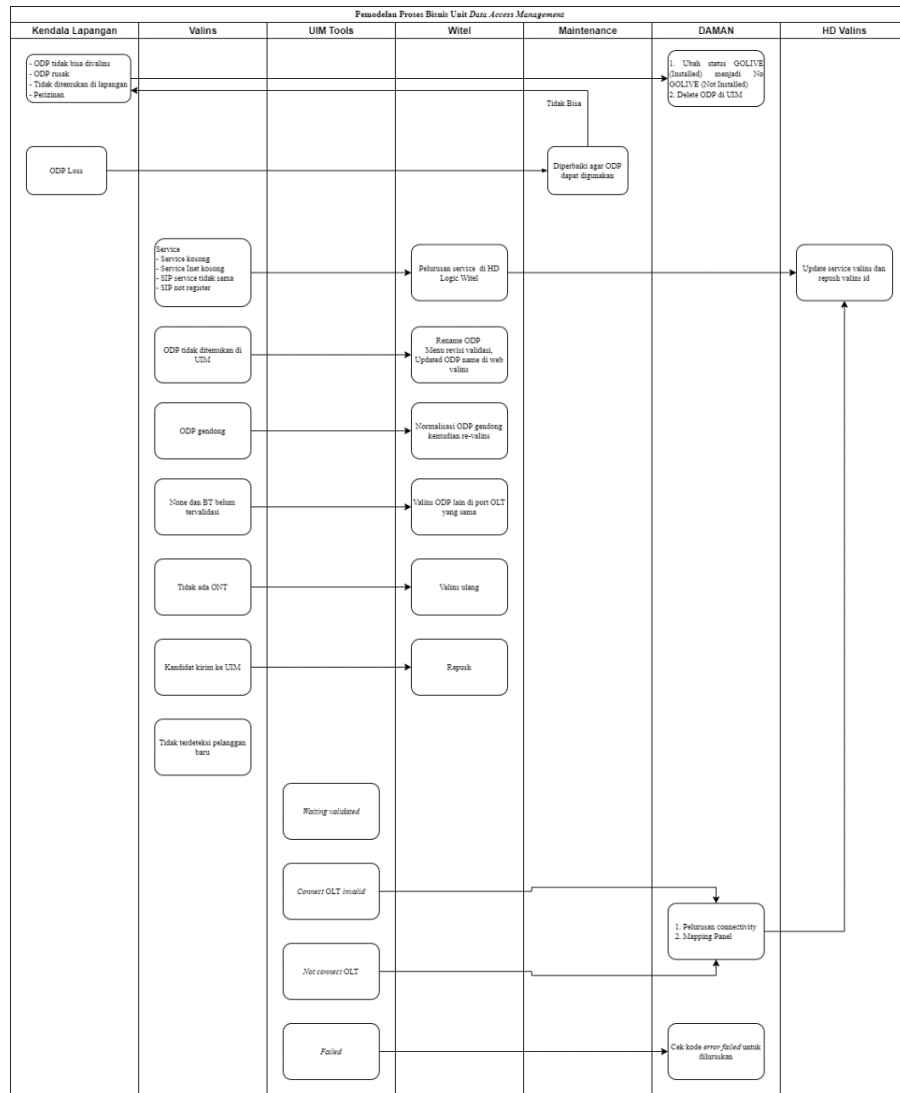
1. Menyediakan jasa transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
2. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki Perseroan, antara lain pemanfaatan aktiva tetap dan aktiva bergerak, fasilitas system informasi, fasilitas 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.[2]

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

Adapun penyusunan laporan ini penulis mendapatkan bahan melalui beberapa metode sebagai berikut :

1. Metode Diskusi

Metode diskusi ini dilakukan penulis dengan pembimbing lapangan atau karyawan lain dengan terjun langsung dalam proses kegiatan yang dilakukan selama berada di PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur.

2. Metode Kajian Pustaka

Metode kajian Pustaka ini metode yang diterapkan penulis dengan mencari materi atau pengetahuan yang benar berdasarkan sumber – sumber sesuai literasi di internet maupun jurnal.

3. Metode Praktikum

Metode praktikum ini dilakukan penulis untuk melaksanakan seluruh kegiatan yang diberikan mengenai ODP VALINS yang ada di PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur.

F. Sistematika Penulisan Laporan

Penyusunan laporan kerja praktek di bagi menjadi 6 (enam) bab, berikut merupakan sistematika penulisan laporan dari kerja praktek ini :

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab pendahuluan ini terdiri dari beberapa isi yaitu latar belakang dari suatu objek masalah, lingkup penugasan, manfaat, tahapan pelaksanaan, rencana dan realisasi penjadwalan serta sistematika penulisan laporan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab Landasan teori ini yang terdiri dari penjelasan teori dasar dan literature yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang menjadi fokus penulis di tempat kerja praktek.

3. BAB III PEMBAHASAN

Pada Bab pembahasan ini terdiri dari isi yang merupakan hasil ataupun output yang didapatkan dari pemecahan masalah yang menjadi fokus penulis selama kegiatan kerja praktek berlangsung

4. BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab Simpulan dan Saran ini terdiri dari beberapa isi yaitu berupa kesimpulan dari data yang sudah dianalisisi dan saran yang akan diberikan kepada perusahaan selaku tempat kerja praktek penulis.