

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berjalannya waktu perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini sangat pesat, yang menuntut kita untuk lebih membuka diri dalam menerima perubahan-perubahan yang terjadi akibat kemajuan dan perkembangan tersebut.

Dalam masa persaingan yang sedemikian ketatnya sekarang ini, menyadari sumber daya manusia merupakan modal utama dalam suatu usaha, maka kualitas tenaga kerja harus dikembangkan dengan baik. Jadi perusahaan atau instansi diharapkan memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk lebih mengenal dunia kerja dengan cara menerima mahasiswa yang ingin mengadakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan [1].

Untuk mempraktikkan dan membandingkan ilmu yang telah diperoleh dengan pekerjaan yang sebenarnya, sebelum melaksanakan studi, mahasiswa mahasiswi diwajibkan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Praktik Kerja Lapangan adalah penempatan seorang mahasiswa/i pada dunia kerja yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan keahlian serta untuk mendapatkan kesempatan dan menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada relevansinya dengan kurikulum Pendidikan.

Dengan mengikuti Praktik Kerja Lapangan ini mahasiswa diharapkan dapat menerapkan teori-teori ilmiah yang diperoleh dari bangku akademis untuk melihat, menganalisis dan memecahkan masalah dilapangan, mempraktikkan kemampuan yang ada, serta memperoleh pengalaman dilapangan guna perwujudan pola kerja yang akan dihadapi nanti dalam lingkungan kerja [2].

PKL diselenggarakan secara sistematis dan terjadwal di bawah bimbingan dosen pembimbing yang memenuhi syarat. PKL merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa untuk mengikuti kegiatan akhir perkuliahan jenjang Strata 1 (S1) dan Diploma III (D3) [3].

Penulis melakukan PKL di PT. Telkom Witel Makassar. Alasan penulis melakukan PKL di PT. Telkom Witel Makassar yaitu karena ingin menambah pengetahuan dan wawasan keilmuan mengenai prosedur kerja di PT. Telkom Witel Makassar.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Laporan**

Sebagai gambaran bagi penulis dan mahasiswa tentang penerapan ilmu dan teori yang didapatkan selama perkuliahan serta mendapatkan pengalaman baru dan mendapatkan ilmu pengetahuan tentang dunia kerja.

### **1.2.2 Manfaat Laporan**

1. Mengetahui Maksud dan Tujuan Unit Kerja *Data Access Management* (DAMAN).
2. Mengetahui bagaimana data pelanggan diolah dalam *system*.
3. Dapat meningkatkan sikap profesional di dunia pekerjaan yang sebenarnya.
4. Memenuhi Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) Yang Merupakan Salah Satu Mata Kuliah Program S1 Teknik Telekomunikasi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

## **1.3 Tempat Pelaksanaan**

Tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung mulai tanggal 15 agustus 2022 sampai dengan 16 september 2022 di PT. Telkom Witel Makassar. Penulis ditempatkan pada unit kerja *Data Access Management* (DAMAN).

## **1.4 Aspek Umum Kelembagaan**

### **1.4.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia**

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.

#### 1.4.2 PT. Telkom Witel Makassar

PT Telkom Witel Makassar merupakan anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia yang merupakan perusahaan informasi dan komunikasi yang juga bergerak dibidang jasa telekomunikasi yang melayani berbagai keperluan pelanggan terkait jaringan telekomunikasi seperti pengajuan jaringan *internet* Telkom *Indihome*, *Speedy*, jaringan tv kabel dan pemasangan jaringan telepon yang berada di Sulawesi selatan.

#### 1.4.3 Visi dan Misi Perusahaan

**Visi :**

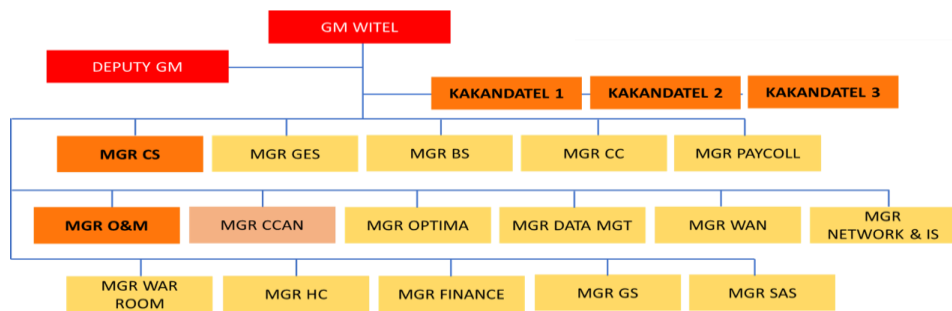
Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat

**Misi :**

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.

#### 1.4.4 Struktur Perusahaan

Sebelum melakukan proses magang penulis diwajibkan mengetahui *scope of work* atau wilayah kerja agar dapat mengang efiseinsikan tenaga bantuan magang, sehingga sebelum proses magang dilakukan dipaparkan terlebih dahulu struktur organisasi dari lingkup magang penulis. Setiap witel dipimpin oleh *General Manager* kemudian di bawah *General Manager* ada *Deputy GM* dan Kakandatel (Kantor Daerah Telkom) yang tugasnya berkomunikasi langsung dengan konsumen baik dalam hal pemeliharaan maupun pemasangan baru layanan *internet*. Kemudian di bawah Kakandatel ada *Manager* yang merupakan pemimpin setiap unit yang ada pada PT. Telkom Witel Makassar.



Gambar 1.1 Struktur Perusahaan

### 1.5 Pengumpulan Data

Berikut Beberapa Metode Pengumpulan Data yaitu :

#### 1. Metode Praktikum di Lapangan

Metode ini dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan serta ikut melakukan pekerjaan dengan mentor atau teknisi lapangan.

#### 2. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dengan pembimbing lapangan terkait dengan pekerjaan yang akan di kerjakan serta syarat terpenuhinya spesifikasi yang di perlukan dalam proses penyusunan.

#### 3. Studi Literatur

Dilakukan dengan cara mencari referensi-referensi sebanyak mungkin yang bisa membantu proses pembuatan alat baik dari *internet* maupun dari buku.

## **1.6 Sistematika Penulisan Laporan**

### **1. BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang uraian atau gambaran secara umum tentang apa yang menjadi pokok dalam Prkatik Kerja Lapangan (PKL), tujuan praktik kerja lapangan, tempat pelaksanaan praktik kerja lapangan, aspek umum kelembagaan, metode pengumpulan data, serta sistematikan penulisan laporan.

### **2. BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi tentang materi atau teori yang di ambil pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL).

### **3. BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang penjelasan dan kegiatan yang dilakukan pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL).

### **4. BAB IV : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran setelah mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL).