

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pertumbuhan pasar yang sangat pesat meningkatkan persaingan dalam dunia industri manufaktur dan jasa. Setiap bisnis dituntut untuk mengembangkan strategi. Salah satu cara untuk menentukan strategi yang tepat adalah dengan melakukan perbaikan ke arah yang lebih baik dengan mengukur dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu. Pengukuran kinerja diperlukan bagi bisnis untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem yang ada dan yang sedang berjalan, sehingga dapat diketahui apakah sistem tersebut telah bekerja dengan baik dan sesuai.

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang Telekomunikasi, Informasi, Media, Edukasi dan Jasa (TIMES) di Indonesia yang lebih dikenal dengan PT Telkom atau Telkom. Banyaknya tuntutan dan kebutuhan konsumen akan alat komunikasi, sehingga perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Pergeseran tingkat persaingan usaha dari persaingan industri ke persaingan informasi disebut dengan pergeseran paradigma.

Sampai saat ini aspek keuangan memegang peranan yang sangat penting dalam mengukur kinerja usaha, fokus pada aspek keuangan ini seringkali membuat usaha hanya diarahkan untuk mencari keuntungan jangka pendek, sehingga perusahaan kurang dapat melakukan pembinaan dan evaluasi perjalanan wisata. melalui lingkungan yang kompetitif aspek keuangan memaksa perusahaan untuk melakukan ukuran kinerja yang dapat mewakili semua kegiatan bisnis baik secara eksternal maupun lokal di dalam perusahaan.

Selain aspek keuangan, kunci dari performa sebuah perusahaan juga disebabkan oleh banyak faktor lainnya. Salah satunya yaitu sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu, di Telkom Kandatel Pematang penulis melakukan monitoring terhadap performa layanan *service* atau perbaikan yang dilakukan di Sentral Telepon Otomat Comal.

## **B. TUJUAN DAN MANFAAT**

### **1. Tujuan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik/KP**

- a. Untuk melahirkan insan akademis yang bisa menjembatani relevansi keilmuan teoritis dan terapan dalam bidang keilmuannya.
- b. Untuk membina mentalitas dan profesionalitas mahasiswa yang sejalan dengan disiplin keilmuan program studi sesuai keilmuannya.
- c. Melatih kemampuan manajerial dan keterampilan serta memupuk kemampuan beradaptasi dan daya tangkap mahasiswa dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang diembankan kepadanya.
- d. Membentuk pola pikir yang konstruktif pola pikir bagi mahasiswa kerja praktik sehingga dapat melihat peluang di masa depan.
- e. Melatih mahasiswa untuk berkomunikasi atau berinteraksi secara profesional di dunia kerja yang sebenarnya. Sehingga tidak merasa takut atau canggung lagi berkomunikasi secara profesional.
- f. Untuk membentuk etos kerja yang baik bagi mahasiswa kerja praktik. Sehingga kedepannya siswa dapat menjadi sosok lulusan dan berkualitas.
- g. Untuk menambah jenis keterampilan yang dimiliki oleh mahasiswa agar dapat dikembangkan dan diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari.
- h. Untuk menjalin kerjasama yang baik antara sekolah dengan dunia industri maupun dunia usaha

### **2. Tujuan Pembuatan Laporan**

- a. Sebagai salah satu sarana untuk belajar menulis terkait tentang topik yang akan ditulis.
- b. Sebagai salah satu syarat kelulusan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan di program studi D3 Teknik Telekomunikasi.
- c. Sebagai pembelajaran untuk para pembaca yang ingin menambah wawasan dan ilmu.

### **3. Manfaat Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik/KP**

- a. Untuk mengenalkan siswa pada lingkungan kerja di dunia industri dan usaha.

- b. Untuk menambah keterampilan, pengetahuan, gagasan-gagasan tentang dunia usaha serta industri yang professional.
- c. Membantu mengasah keterampilan yang sebelumnya telah diberikan di sekolah
- d. Untuk membentuk pola pikir siswa agar terkonstruktif secara baik serta memberikan pengalaman dalam dunia industri maupun dunia kerja.
- e. Menciptakan kerja sama yang baik antara sekolah dan perusahaan terkait, baik dalam dunia usaha maupun dunia industri.
- f. Untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan di era saat ini.
- g. Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian profesional, dengan keterampilan, pengetahuan, serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan zaman.
- h. Untuk meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam mendidik dan melatih tenaga kerja yang berkualitas.
- i. Memberikan keuntungan pada pihak sekolah dan siswa itu sendiri, karena keahlian yang tidak diajarkan di sekolah akan didapat di dunia kerja.
- j. Sebagai bentuk pengakuan dan penghargaan bahwa pengalaman kerja sebagai bagian dari proses pendidikan.

### **C. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan penulis adalah di Telkom Kandatel Pematang dan dimulai dari tanggal 09 Agustus 2021 sampai 03 September 2021. Penulis ditempatkan di bagian *Assurance* untuk memonitoring *key performance indicator* khususnya TTR (*Time To Repair*) pada Sentral Telepon Otomat Comal.

#### D. ASPEK UMUM KELEMBAGAAN



Gambar 1.1 Logo 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.

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.*

### **PURPOSE, VISI DAN MISI**

Untuk menjawab tantangan industri digital, mendukung digitisasi nasional dan untuk menginternalisasi agenda transformasi, maka Telkom telah menajamkan kembali Purpose, Visi, dan Misi nya.

#### **PURPOSE**

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.

#### **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

### **CORE VALUES (AKHLAK)**

#### **AMANAHAH**

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

#### **KOMPETEN**

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

#### **HARMONIS**

Saling peduli dan menghargai perbedaan

#### **LOYAL**

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

#### **ADAPTIF**

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

## **KOLABORATIF**

Membangun kerja sama yang sinergis

### **E. METODE PENULISAN LAPORAN**

Dalam melakukan penulisan laporan, penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

#### 1. Metode Praktikum

Metode ini dilakukan dengan cara ikut serta dalam melaksanakan proses kegiatan dan pekerjaan pada saat praktik kerja lapangan di Telkom Kandatel Pematang.

#### 2. Metode Wawancara

Metode wawancara ini dilakukan dengan cara bertanya secara langsung kepada narasumber atau pembimbing praktik kerja lapangan

#### 3. Metode Observasi

Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati dan menulis hal yang dirasa penting untuk menulis laporan.

#### 4. Metode Kajian Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mencari beberapa materi di website atau mencari jurnal yang sesuai dengan judul laporan untuk membantu dalam penulisan.

#### 5. Metode Diskusi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan diskusi dengan pembimbing atau juga dengan teman praktik kerja lapangan untuk menambah wawasan dan pengetahuan pada saat praktik kerja lapangan

### **F. SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN**

Dalam mempermudah pemahaman laporan mengenai kegiatan saat praktik kerja lapangan, sistematika penulisan laporan dibagi menjadi beberapa bagian:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang dari penulisan laporan, tujuan praktik kerja lapangan, ruang lingkup praktik kerja lapangan, aspek umum kelembagaan, metode yang digunakan untuk penulisan laporan dan sistematika penulisan laporan praktik kerja lapangan.

**BAB II DASAR TEORI**

Berisi tentang dasar teori yang berhubungan dengan judul penulisan mengenai apa itu monitoring, bagaimana struktur atau topologi dari sebuah sentral telepon otomatis, apa itu *key performance indicator*, dan juga penjelasan tentang divisi *Assurance*.

**BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang pembahasan mengenai bagaimana proses tiket gangguan masuk hingga gangguan tersebut dapat diselesaikan oleh teknisi lapangan dan juga penyebab – penyebab dan cara mengatasinya untuk meningkatkan *Key Performance Indicator* khususnya TTR (*Time To Repair*) di Telkom Kandatel Pemalang bagian *assurance* di STO Comal.

**BAB IV PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang dapat dijadikan sebagai salah satu acuan dalam meningkatkan *Key Performance Indicator* khususnya TTR (*Time To Repair*) di Telkom Kandatel Pemalang khususnya bagian *Assurance* di STO Comal.