BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) merupakan sebuah Perguruan Tinggi Negeri yang diharapkan mampu menciptakan tenaga kerja yang unggul dan mempunyai keahlian. Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri yang berada di Purwokerto berusaha melatih dan menerapkan lulusan-lulusan yang ada untuk siap terjun di dunia kerja.

Kerja Praktik (KP) merupakan salah satu kegiatan wajib yang harus ditempuh oleh mahasiswa S-1 Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Selain untuk memenuhi kewajiban akademik, diharapkan kegiatan Kerja Praktik (KP) ini dapat menambah pengetahuan tentang dunia industri sehingga mahasiswa mempunyai bekal berupa wawasan dan pengetahuan untuk memasuki dunia kerja. Mahasiswa juga diharapkan mempunyai sebuah pandangan tentang perkembangan teknologi saat ini dan mampu berkreatifitas agar dapat memahami permasalahan-permasalahan yang terjadi di dunia industri atau dunia kerja. Sehingga dengan adanya kegiatan Kerja Praktik (KP) ini diharapkan mahasiswa tidak hanya mengetahui teorinya tetapi juga mengetahui praktiknya secara langsung.

Melalui kegiatan kerja praktik, setiap mahasiswa berkesempatan untuk dapat mengaplikasikan dan menerapkan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi jaringan serta dapat menambah pengalaman kerja pada industri-industri yang berkaitan dengan bidang studi yang telah dipelajari. Di dalam aktivitas KP juga memiliki tugas-tugas penting diantaranya adalah membantu perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, mahasiswa memperoleh pelatihan dan keterampilan serta untuk mempersiapkan tenaga kerja yang terampil dan siap menghadapi dunia kerja nyata. Selain itu, mahasiswa diharapkan dapat memberikan kontribusi di dalam perusahaan tersebut.

Jogja Smart Service (JSS) merupakan program aplikasi yang diadakan oleh Pemkot Yogyakarta yang memberikan berbagai macam layanan untuk masyarakat Kota Yogyakarta seperti layanan kesehatan, layanan birokrasi, layanan pendidikan, portal berita, WiFi publik gratis dan masih banyak lagi. Tujuan adanya aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat luas dalam memperoleh informasi tentang perkembangan kota Yogyakarta secara tepat, cepat, dan aktual. Dalam layanan WiFi publik Yogyakarta sendiri Life Media berperan sebagai penyedia layanan internet dengan kecepatan 50 Mbps dan memonitoring jaringan internet tersebut berjalan dengan baik, serta perangkat yang akan dipakai merupakan perangkat yang disediakan oleh Pemkot Yogyakarta.

Seperti yang kita ketahui saat ini dunia sedang mengalami pandemi yang belum kunjung reda, yaitu *COVID-19*, pandemi ini membuat manusia mengalami keterbatasan aktifitas secara langsung, karena diharuskan untuk tetap menjaga jarak di lingkungan. Di Indonesia sendiri setiap individu dianjurkan pemerintah untuk *Work From Home (WFH)* yaitu menjalani pekerjaannya di rumah. Seperti dalam dunia pendidikan dan pekerjaan. Maka dari itu pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan WiFi gratis di setiap RW untuk mempermudah masyarakatnya *WFH*. Pemerintah Kota Yogyakarta mempercayai PT. SIMS melalui anak perusahaannya yaitu Life Media sebagai pelaksana pemasangan dan monitoring WiFi tersebut.

Pada kesempatan kali ini penulis ditempatkan pada divisi *Helpdesk* Life Media. Divisi *Helpdesk* Life Media merupakan salah satu divisi yang berfokus pada pelayanan pelanggan, memperbaharui data pelanggan, mengolah data gangguan atau keluhan pelanggan dan monitoring jaringan. Di dalam menjalankan tugas KP di divisi *Helpdesk*, penulis melakukan berbagai macam pekerjaan dan salah satunya yaitu menangani monitoring jaringan menggunakan PRTG monitoring yang merupakan upaya preventif sebelum terjadinya gangguan dan optimalisasi layanan pada pelanggan, memperbaharui data pelanggan, dan survey lokasi pemasangan WiFi.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari pelaksanaan Kerja Praktik yang dilakukan oleh mahasiswa adalah sebagai berikut :

a. Bagaimana divisi Helpdesk Life Media dalam mengolah data pelanggan layanan *Jogja Smart Service* (JSS)?
b. Bagaimana divisi Helpdesk Life Media dalam menangani keluhan pelanggan dan monitoing layanan *Jogja Smart Service* (JSS)?

1.3 Tujuan

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

a. Mengetahui cara kerja divisi Helpdesk dalam mengolah data pelanggan layanan JSS.
b. Mengetahui cara kerja divisi Helpdesk dalam menangani keluhan pelanggan dan monitoring layanan JSS.

Sedangkan manfaat dari pelaksanakan praktik kerja lapangan ini adalah mahasiswa diharapkan mampu mengetahui ruang lingkup dunia kerja, khususnya pada dunia telekomunikasi. Selain itu, mahasiswa dituntut untuk memahami persaingan bisnis yang terjadi pada dunia kerja. Mahasiswa juga diharapkan dapat mengkombinasikan apa yang di dapat pada perkuliahan dengan apa yang di dapat saat praktik kerja lapangan untuk pengetahuan yang lebih mendalam.

1.4 Ruang Lingkup

Pada laporan PKL system informasi pengolahan data WiFi publik berbasis web di Life Media, akan dibahas mengenai proses pengolahan data pelanggan, penanganan keluhan pelanggan serta monitoring layanan JSS pada sistem yang ada di Life Media.

1.5 Aspek Umum Kelembagaan

1.5.1 Sejarah PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS)

PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) berdiri sejak 29 Juni 2002 dengan merk dagang bernama Life Media merupakan sebuah perusahaan penyedia layanan TV Kabel dan Broadband Internet pertama di kota Yogyakarta. Sebagai penyedia jasa Broadband

Internet, secara terus menerus mengembangkan jaringan dan menambah layanan dengan tujuan melayani masyarakat Yogyakarta khususnya, baik personal maupun secara corporate. 95 % area usaha PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) mempunyai lebih dari 300 km jaringan fiber optic yang tergelar di Yogyakarta.

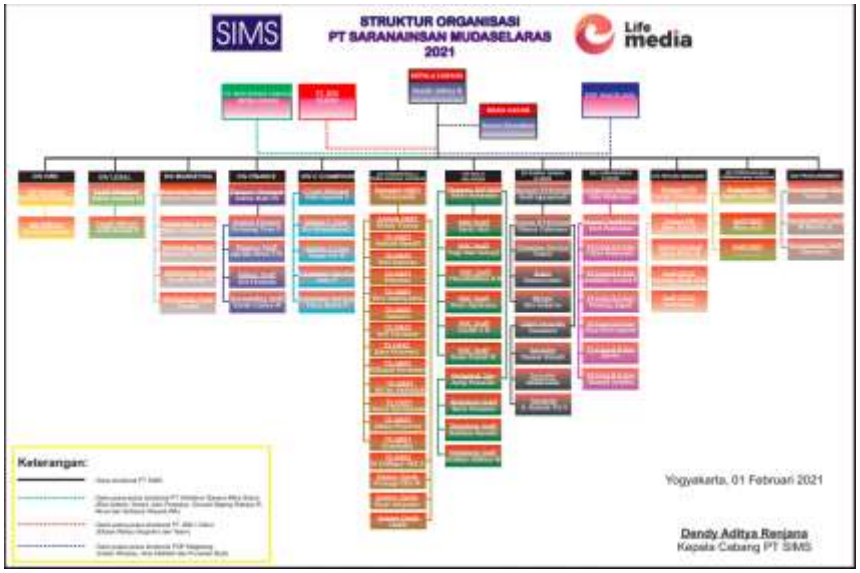
PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) mempunyai lebih dari 5000 tiang yang sudah tergelar di Daerah Istimewa Yogyakarta serta 100 % *Wireless Access Coverage* untuk Provinsi Yogyakarta. Sudah tercatat di E–Katalog pemerintahan untuk 5 (lima) pulau untuk seluruh kabupaten kota yaitu : Jawa, Sumatera, Kalimantan, Bali dan Nusa Tenggara.

Majority pelanggan PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) adalah Pemerintahan, Badan Usaha, ISP (Internet Service Provider) serta Operator Telekomunikasi. Saat ini PT Sarana Insan Muda Selaras telah mengembangkan jaringan *Hybrid Fiber Coax* (HFC), *Fiber Optik To The Home* (FTTH), dan *Wireless System* di Yogyakarta.

Pengembangan jaringan infrastruktur *e-Government* dikalangan Pemerintahan Kota Yogyakarta dengan mengadopsi teknologi mutakhir di bidang infrastruktur telekomunikasi dan sistem informasi. Maka saat ini sebagian besar intansi yang terdapat di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta telah terhubung dengan internet tersebut.

Di tahun 2021 ini, Life Media ditunjuk oleh Kominfo Kota Yogyakarta sebagai salah satu provider untuk memberikan layanan Wifi Publik *Jogja Smart Service* (JSS), yang rencananya akan disebar di seluruh RW dan kantor instansi pemerintah lainnya. Saat ini, telah terpasang kurang lebih 400 titik lokasi, yang dipasang di tiap RW di Kota Yogyakarta [1].

1.5.2 Struktur Organisasi



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT. SIMS

1.5.3 Visi dan Misi

a. Visi PT. Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) [1].

   "Penyelenggara Jaringan dan Jasa Multimedia yang terdepan dalam kualitas dan terlengkap dalam konten".

b. Misi PT. Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) [1].

   - Memberikan solusi jaringan, layanan dan produk multimedia yang terfokus kepada kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas terbaik.
   - Menciptakan *trend services* dan pengkayaan konten multimedia dengan pengembangan dan proses innovasi yang berkelanjutan.
   - Mendorong transformasi masyarakat informasi menuju berpengetahuan dengan penguatan pada budaya , produktifitas, pertumbuhan, cerdas bermoral dan keluhuran budi pekerti.
   - Membangun sinergi dan kemitraan dengan kompetensi-kompetensi lokal dan nasional dalam pengembangan produk dan aplikasi multimedia yang berdaya saing.

- Memberikan tempat dan dukungan pada sdm yang berusaha untuk menjadi profesional yang terbaik dalam produk dan layanan multimedia.
- Menjadi mitra pemerintah dalam menciptakan iklim yang baik dalam pengembangan industri multimedia dan mempercepat implementasi *services* dan jaringan multimedia di masyarakat.

1.6 Metode Penulisan Laporan

Pada penulisan laporan praktik kerja lapangan ini, penulis menggunakan metode-metode berikut:

1. Kajian Pustaka

   Dilakukan dengan membaca dan mempelajari berbagai sumber yang berhubungan dengan pembahasan masalah ini. Sumber-sumber tersebut didapatkan melalui *e-book*, manual, dokumen internal, dan internet. Adapun sumber-sumber data yang digunakan oleh penulis adalah 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* di Life Media, khususnya pembimbing kerja praktik.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang dalam pelaksanaan Kerja Praktik dan penulisan Laporan, tujuan dan manfaat pelaksanaan Kerja Praktik, ruang lingkup, aspek umum kelembagaan serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori yang diambil pada Kerja Praktik. Seperti menjelaskan mengenai *Jogja Smart Service* (JSS), arsitektur jaringan FTTx, perangkat yang dipakai dalam instalasi *Fiber To The Home*, dan aplikasi yang digunakan dalam monitoring jaringan.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelesan uraian selama Kerja Praktik, masalah yang muncul ketika Kerja Praktik, analisis dan pembahasan mengenai WiFi Publik Jogja Smart Service (JSS).

BAB IV PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan hasil yang diperoleh dari Kerja Praktik dan saran yang ditujukan pada tempat Praktik Kerja Lapangan.