

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengalami kemajuan yang sangat cepat, pertukaran informasi berupa data mejadi landasan dalam komunikasi dan informasi yang ada. Data juga tidak lepas dari budaya dan manusia, hubungan khusus antara manusia dan teknologi yang memiliki data sebagai wujud hubungan yang merupakan representasi dari perwujudan kita [1] . data yang merupakan landasan dari perkembangan teknologi informasi telah merambah keberbagai bidang termasuk jaringan, jaringan juga menjadi jembatan untuk menghubungkan pertukaran informasi manusia [2] . PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk atau yang biasa disebut Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan informasi dan komunikasi di Indonesia yang menyediakan layanan jasa berupa jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia [3] . visi dari perusahaan Telkom Indonesia adalah menjadi perusahaan *InfoComm* terkemuka dikawasan Asia Tenggara, Asia dan berlanjut pada tingkatan Asia pasifik.

Produk dan layanan yang ada pada perusahaan Telkom Indonesia Tbk Witel yang merupakan unggulan mereka yang juga menjadi landasan bisnis adalah *Indihome*, *Indihome Triple Play* adalah produk layanan *fixed broadband* internet dengan menggunakan teknologi yang mendukung *fixed broadband*. Teknologi yang digunakan pada produk *indihome* saat ini adalah ADSL(*asymmetric Digital Subscriber Line*), MSAN(*Multi Service Access Node*) dan GPON(*Gigabyte-Passive Optical Network*) [4] . *Indihome* memiliki keunggulan berupa layanan komunikasi telepon dengan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan competitor dan kualitas suara yang lebih jernih dan layanan internet yang menggunakan *fiber optik*.

*Fiber optik* merupakan teknologi berupa kabel yang berfungsi mengubah sinyal listrik menjadi cahaya melalui serat kaca atau plastik yang mengalirkan sinyal cahaya

dari satu titik ke titik lain dengan kecepatan yang sangat tinggi dengan proses pembiasan cahaya [5] . *Fiber* optik merupakan teknologi tingkat tinggi namun juga terdapat kelemahan, kelemahan terbesar dari teknologi ini yang mahal dan memungkinkan terjadinya *error* pada data lapangan dan data pada sistem, ketidaksinkronan data tersebut menyebabkan kerugian pada sisi konsumen dan pelaku bisnis yang dalam hal ini adalah Telkom Indonesia. Maka diperlukan perbaikan *error services* untuk mensinkronkan data yang ada pada sistem dan data yang terdapat di lapangan khususnya pada PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang. Dengan itu menggunakan DAVA dapat mempersingkat waktu dalam pelurusan data teknis pelanggan pada sistem dan data teknis pengguna di lapangan.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari kegiatan kerja lapangan ini adalah :

- a. Memberikan mahasiswa kesempatan untuk mendapatkan pengetahuan serta pengalaman secara langsung di industri terkait dengann bidang ini.
- b. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk menjadi praktisi pada dunia industri terutama pada PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang
- c. Mengimplementasi ilmu yang telah didapatkan di perkuliahan pada industri
- d. Mempelajari model bisnis PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang
- e. Memahami secara umum kegiatan yang dilakukan di dunia kerja dalam perusahaan.
- f. Agar mahasiswa dapat berpikir praktis dan sistematis ketika dihadapkan pada permasalahan nyata di bidang teknologi informasi dan komputer.

## **1.3 Ruang Lingkup**

Tingkat pengalaman kerja di PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Tangerang yang berada di bagian Data Access Management (DAMAN) yang bertanggung jawab atas verifikasi data dengan melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa data di perangkat lapangan sesuai dengan data di sistem komunikasi.

## **1.4 Aspek Umum dan Kelembagaan**

### **1.4.1 Profil perusahaan**

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi. Mayoritas pemegang saham Telkom Telkom yaitu Pemerintah Republik Indonesia, sebanyak 52.09% dan sisanya sebesar 47.91% dimiliki oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York *Stock Exchange* (NYSE) dengan kode “TLK”. Sejarah Telkom diawali dengan kemunculan telepon, perubahan organisasi jawatan atas kelahiran Telkom, tumbuhnya teknologi seluler, makin berkembangnya era digitalisasi, ekspansi bisnis yang terjadi secara internasional, serta transformasi perusahaan menjadi perusahaan telekomunikasi berbasis digital [6]. Ketika telepon muncul pada tahun 1882, ia bersaing dengan layanan pos dan telegraf yang digunakan pada tahun 1856. Keberadaan ponsel membuat orang semakin memilih teknologi baru ini. Saat itu, banyak perusahaan swasta yang bergerak di bisnis telepon. Pada tahun 1892, telepon digunakan untuk layanan jarak jauh dan pada tahun 1929 telah terhubung secara internasional. Pada tahun 1961, pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Telekomunikasi Pos Nasional (PN Postel). Namun, dengan pesatnya perkembangan layanan telepon dan teleks, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan PP. 30 Juli 1965 tentang Pemisahan Kantor Pos dan Kantor Telekomunikasi menjadi PN Postel: PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Pemisahan ini memungkinkan setiap perusahaan untuk fokus mengelola portofolio bisnisnya sendiri. Pendirian PN Telekomunikasi adalah pendahulu dari Telkom saat ini. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom telah menetapkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari ulang tahun Telkom [6].

### 1.4.2 Lokasi Perusahaan

Lokasi PT Telkom Witel Tangerang tempat penulis melakukan kerja praktik berada di Jalan Pahlawan Seribu Nomor 1, Lengkong Wetan, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310. Gambar 1.1 merupakan Gedung PT Telkom Indonesia Witel Tangerang.



Gambar 1.1 PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang

### 1.4.3 Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan

#### 1. Tujuan

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

#### 2. Visi

Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

#### 3. Misi

- a. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- c. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

#### 4. Struktur Organisasi

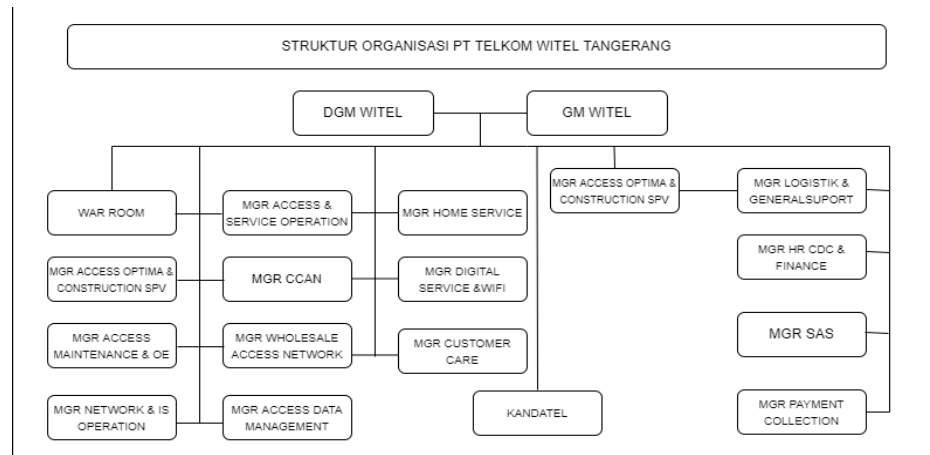
Struktur organisasi pada PT. Telkom Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.2.



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia**

Struktur organisasi di PT. Telkom Tangerang Witel Tangerang

dapat dilihat pada Gambar 1.3.



**Gambar 1.3 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia witel Tangerang**

## 5. Aktivitas/Bisnis Utama

Saat ini PT Telkom Indonesia memfokuskan model bisnisnya menjadi 3 Digital Business Domain, yaitu sebagai berikut:

### a. *Digital Connectivity*

*Digital Connectivity* yaitu seperti *Fiber to the x (FTTx)*, *5G*, *Software Defined Networking (SDN)/Network Function Virtualization(NFV)/Satelite*

### b. *Digital Platform*

*Digital platform* yaitu seperti *Data Center*, *Cloud*, *Internet of Things(IoT)*, *Big Data/Artificial Intelligence (AI)*, *Cybersecurity*.

### c. *Digital Service*

*Digital Service* yaitu seperti *Enterprise*, *Consumer*.

## 6. Produk (barang/jasa atau layanan publik/pendidikan/sosial).

Berikut Merupakan produk atau layanan bisnis PT Telkom Indonesia, dibagi menjadi 3 segmentasi, antara lain:

### a. *Home Service*

Terdapat 3 jenis layanan *home service*, yaitu:

- 1) Indihome Fiber: internet fiber, telpon rumah, dan TV interaktif.
- 2) OTT Video Streaming; CatchPlay, Iflix dan HOOQ.
- 3) Add on: WiFi.Id Seamless, Telepon Mania, Global Call, Antivirus Indihome Store, dan Minipack UseeTV.

b. *Enterprise*

Terdapat 3 segmentasi konsumen pada *enterprise* berdasarkan usahanya, antara lain:

- 1) SME Solution, layanan yang ditujukan untuk konsumen pelaku usaha menengah kecil mikro.
- 2) Enterprise solution, yaitu layanan yang ditujukan untuk corporate.
- 3) Government Solution, yaitu layanan yang ditujukan kepada instansi pemerintah atau anak usaha milik pemerintah.

## **1.5 Proses Bisnis di satuan/Unit Kerja**

### **1.5.1 Nama, Profil Singkat dan Tugas pokok satuan/unit kerja**

Access Data Management atau disingkat DAMAN merupakan divisi yang bertugas mengelola data-data jaringan akses fiber optik dan data teknis pelanggan di PT Telkom Indonesia. Berikut merupakan tugas pokok dari divisi DAMAN, antara lain:

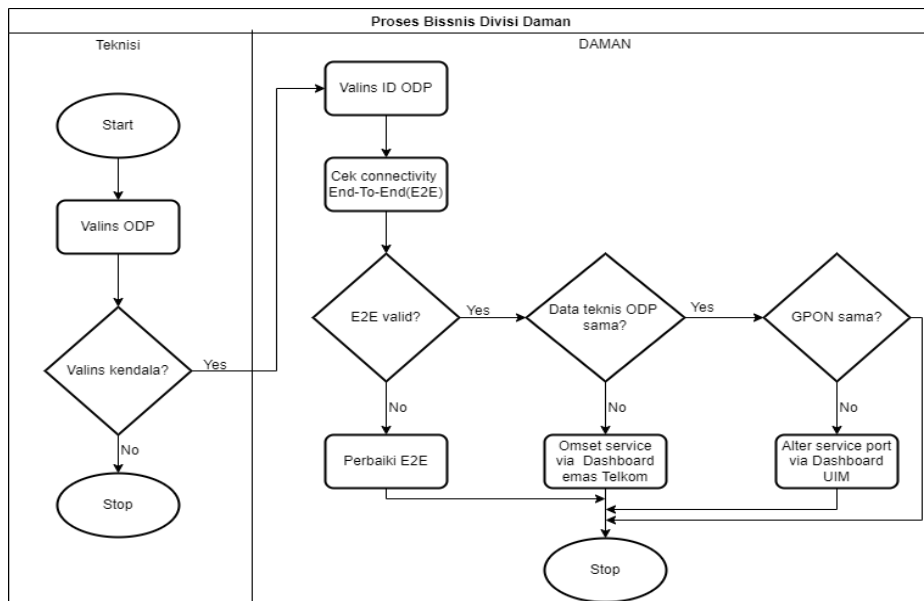
1. Melakukan *inventory* seluruh aset jaringan akses *fiber optik*.
2. Melakukan validasi data teknis pelanggan di sistem sesuai informasi visit lapangan.
3. Melakukan *management stock* nomor internet dan telepon

untuk *fulfillment* layanan pelanggan.

4. Melakukan *management stock* perangkat ONT dan STB guna menunjang proses 4 layanan pelanggan.
5. Melakukan audit alker salker mitra dan Telkom Akses untuk PKS IOAN.
6. Melakukan *review* performansi KPI Mitra dan Telkom Akses untuk PKS IOAN.

### 1.5.2 Pemodelan proses bisnis di satuan/Unit kerja

Gambar 1.4 merupakan Pemodelan bisnis dari divisi DAMAN yang merupakan kegiatan selama kerja praktik.



Gambar 1.4 Pemodelan proses bisnis di DAMAN

### 1.6 Metode Penulisan Laporan

Dalam penulisan laporan kerja praktik ini, penulis menggunakan beberapa metode, diantaranya sebagai berikut:



### **1.6.1 Observasi**

Observasi dilakukan dengan cara melaksanakan praktik langsung di lapangan dengan melakukan pelurusan data teknis pelanggan menggunakan *website* emas Telkom.

### **1.6.2 Diskusi**

Diskusi dan berbincang-bincang dengan pembimbing lapangan dalam proses perbaikan yang dilakukan.