

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Zaman sekarang teknologi terus berkembang meningkat, terutama pada teknologi informasi dan komunikasi, memicu masyarakat modern mendapatkan layanan yang praktis, mudah, dan efisien. Kebutuhan layanan masyarakat modern terus meningkat sehingga dibutuhkan sarana komunikasi yang mampu melayani semua layanan.

Fasilitas internet contohnya dalam pengembangan teknologi yang cukup pesat. Dengan kebutuhan layanan pada masa kini tidak hanya suara, melainkan data dan video. Maka diperlukan jaringan handal yang mampu memberikan performansi yang baik. Bahkan saat ini internet memiliki fitur layanan *broadband*. Internet inilah terbagi dalam dua hal, yaitu teknologi *wireless* yang memanfaatkan udara sebagai media, dan *wireline* yang menggunakan kabel tembaga.

Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu kegiatan dalam perguruan tinggi dalam memberikan proses pembelajaran, bukan hanya dari teori semata, melainkan praktik melalui kerja nyata. Oleh karena itu, Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan bertujuan agar mahasiswa memperoleh wawasan pengetahuan, keterampilan dan mengaplikasikan teori yang didapat, sehingga membuat mahasiswa dapat lebih terampil dalam belajar mengetahui, mengenal, dan berlatih menganalisis kondisi dan situasi di lingkungan kerja secara nyata sebagai upaya untuk mempersiapkan diri sebelum memasuki dunia kerja. Selain itu, Kegiatan Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu program yang dilaksanakan Institut Teknologi Telkom Purwokerto untuk mahasiswa D3 Teknik Telekomunikasi.

## **B. TUJUAN**

Dari uraian diatas dapat diketahui tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Telkom Akses Pugeran bagian Unit DAMAN (*Data Management*) adalah untuk dapat menerapkan hasil yang di peroleh mahasiswa dari Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan tersebut ke dalam kegiatan kuliahnya. Mahasiswa dapat mengembangkan apa yang didapatkan saat Praktik Kerja Lapangan dan saat perkuliahan. Dalam hal ini, adapun tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan tersebut adalah :

### **Tujuan Pelaksanaan PKL**

- a. Mahasiswa mampu menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah ke dalam dunia kerja.
- b. Mahasiswa mampu mendapatkan pengalaman kerja yang relevan, sehingga memiliki pengetahuan, sikap dan keterampilan yang memadai dibidangnya.
- c. Mahasiswa mampu menjalin interaksi, komunikasi dan koordinasi dengan sesama mahasiswa, dosen pembimbing lapangan maupun pihak institusi/industri/perusahaan selaku lokasi PKL.
- d. Memberikan pengalaman praktik kerja secara langsung serta mengggali berbagai masalah/pekerjaan yang timbul dilapangan.
- e. Membentuk pola pikir dan kecerdasan emosional mahasiswa dalam berinteraksi dan beradaptasi.untuk pendewasaan serta kematangan diri.
- f. Memperoleh kesempatan untuk mendapatkan dan mengembangkan wawasan dibidang pekerjaan yang digeluti selama mengikuti proses PKL.

## **C. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup pelaksanaan praktik kerja lapangan berada di Telkom Akses pugeran Akses Pugeran dari tanggal 10 Agustus 2021 sampai dengan 24 September 2021. Unit DAMAN (*Data Management*). Penulis ditugaskan untuk mengecek data RFS Validasi Valins

## D. ASPEK UMUM KELEMBAGAAN

### A) Sejarah Perusahaan Telkom Akses



Gambar 1.1 Logo Telkom Akses

PT. Telkom Akses adalah anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang bergerak dibidang konstruksi pembangunan dan manage service nfrastruktur jaringan. PT. Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012 dan sejak saat itu aktif dalam pekerjaan jasa konstruksi penggelaran jaringan akses broadband termasuk sebagai *lessor* penyediaan *Network Terminal Equipment* (NTE) serta menyediakan pekerjaan jasa *Manage Service* Operasi dan Pemeliharaan (OM, *Operation & Maintenance*) jaringan akses broadband.

PT Telkom Akses berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini PT Telkom Akses tengah membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik maupun *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 node terra router dan sekitar 75.000 km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital *Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan jaringan Akses Broadband.

### B). Produk Telkom

#### a. INDIHOME FIBER

IndiHome Fiber merupakan layanan 3P (*Triple Play*) dari Telkom, meliputi

- INTERNET FIBER Layanan internet super cepat menggunakan FIBER optik dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan.

- INTERNET CEPAT Fiber optik mampu mentransfer data (bandwidth) hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel coax atau *copper*).
- INTERNET STABIL Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan coax atau *copper* pada saat dilakukan sharing (akses internet secara bersamaan).
- INTERNET HANDAL Fiber optik lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan elektromagnet dibandingkan kabel coax atau *copper*. Sehingga komputer anda menjadi lebih aman.
- INTERNET CANGGIH Fiber optik merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed* broadband.

b. TELPON RUMAH

Telepon rumah adalah layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya telpon lebih murah dan kualitas suara yang jernih. Paket Telepon Rumah IndiHome Fiber menawarkan gratis telpon 1000 menit lokal atau Interlokal per bulan atau setara dengan 17 jam per-bulan yang bisa digunakan baik untuk Lokal maupun Interlokal secara leluasa tanpa batasan berapa menit yang digunakan untuk Lokal ataupun berapa menit Interlokal dengan total penggunaan 1000 menit per bulan.

c. UseeTV

*Cable* UseeTV merupakan layanan *Interactive* TV pertama di Indonesia. Layanan TV berbayar (*Pay* TV) yang memberikan pengalaman baru. Anda tidak hanya menonton TV, tapi juga dapat memegang kendali seakan Anda sutradaranya. Selain memberikan tayangan yang berkualitas, UseeTV Cable juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan kabel lainnya, seperti *Pause & Rewind* TV, *Video on Demand*, *Video Recorder* dan lainnya. Usee TV Cable memiliki beragam Channel pilihan. IndiHome *Interactive* TV, layanan TV Kabel yang seru dan lengkap!

#### 4. Indihome *Smart*

IndiHome *view* merupakan layanan inovatif untuk menikmati *live camera* dimana pengguna dapat menggunakan *live access* dan *recorded video* dengan proses instalasi yang sangat mudah menggunakan *plug & play* IP-Cam melalui gadget (Android maupun IOS). Layanan "*plug & play IP Camera*" menggunakan PC/Notebook atau dengan Gadget yang memanfaatkan teknologi *cloud service*. H. Monitoring Kendala Pelanggan Berkaitan tentang fiabilitas produk dan layanan IndieHome kepada pelanggan ( *Valid – Put In Service – Sent In Service* ).

### C). Program

#### A. *Caring*

*Caring* adalah mengkonfirmasi data pelanggan. *Caring* dapat dilakukan dengan 2 metode yaitu :

1. *Visiting* Yaitu metode *Caring* yang dilakukan dengan mengunjungi pelanggan secara langsung.
2. *Outbound Call* Yaitu metode *Caring* yang dilakukan melalui telepon.

#### B. *Micro Demand*

*Micro Demand* adalah fungsi mencari potensi permintaan pelanggan yang dilakukan menggunakan data demografis dan data rumah.

#### C. *Refisibility*

*Refisibility* merupakan suatu program pendataan ulang pelanggan Telkom yang sudah terdaftar namun belum mendapatkan ODP (*Object Distribution Point*).

#### D. Sales

Melakukan penjualan kepada pelanggan maupun calon pelanggan.

#### E. *Promotion*

Mempromosikan produk dan layanan IndieHome melalui berbagai cara. Misalnya mengikuti *event-event*, kerjasama dengan media baik media cetak ataupun media lainnya.

#### F. *Entry*

*Entry* yaitu menginput data pelanggan menggunakan aplikasi web G. *Support Sales Support* data teknis *Sales Force* ke agensi, unit, dll. H.

Monitoring Kendala Pelanggan Berkaitan tentang fiabilitas produk dan layanan IndieHome kepada pelanggan ( *Valid – Put In Service – Sent In Service* ).

## **VISI, MISI, DAN TUJUAN PERUSAHAAN.**

### **VISI**

Menjadi perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh *stakeholder*

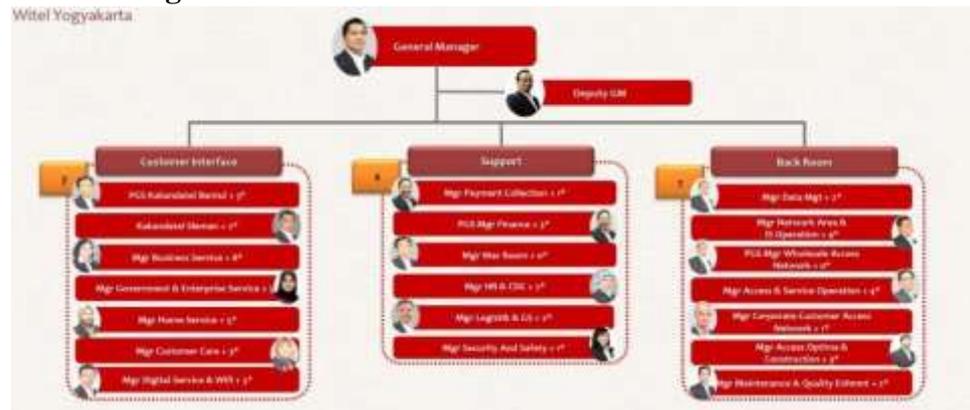
### **MISI**

1. Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan akses PT. Telekomunikasi Tbk.
2. Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu, dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
3. Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal, dan cakap dibidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
4. Memberikan hasil terbaik bagi seluruh stakeholder

### **TUJUAN PERUSAHAAN**

1. PT. Telkom Akses menjamin kepuasan setiap pelanggan, baik itu linstitusi maupun pelanggan akhir serta kepuasan *stakeholder* melalui komitmen seluruh jajaran Telkon Akses dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2008 54
2. PT. Telkom Akses memiliki komitmen memberikan layanan terbaik melalui pengelolaan ekselen jasa konstruksi dan *manage service* sesuai persyaratan. Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2008 yang ditetapkan yang berorientasi kepada tepat mutu, tepat waktu, dan tepat volume. • PT. Telkom Akses berkomitmen meningkatkan mutu dan kinerja dalam rangka memenuhi persyaratan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan stakeholder serta mendorong pencapaian tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.

## 1. Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Witel Yogyakarta

## **E. METODE PENULISAN LAPORAN**

Metode yang digunakan penulis untuk proses pengumpulan data dalam penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini adalah :

### 1. Metode Praktikum

Metode ini dilakukan dengan cara mempraktikkan secara langsung menginput data RFS Validasi Valins dan pelurusan STO.

### 2. Metode *Liferatur*

Metode literatur ini dilakukan dengan cara mencari referensi yang mendukung dan menunjang materi laporan ini. Materi referensi didapat dengan cara membaca, mencatat dari internet.

### 3. Metode Wawancara

Metode wawancara ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pembimbing PKL.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN**

Laporan kerja praktik ini disusun menurut sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang uraian atau gambaran secara umum tentang masalah pada laporan praktik kerja lapangan, tujuan praktik kerja lapangan, ruang lingkup praktik kerja lapangan, aspek umum kelembagaan, metode penulisan laporan praktik kerja lapangan, serta sistematika penulisan laporan praktik kerja lapangan.

### **BAB II DASAR TEORI**

Bab ini Berisi tentang teori-teori dasar UIM dan NOSS F yang digunakan dalam proses praktik kerja lapangan.

### **BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan teori dan analisa dasar dalam proses praktek kerja lapangan berlangsung

### **BAB IV PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil lapora kerja praktik di Telkom Akses Pugeran