

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah sebuah ajang bagi mahasiswa/i untuk menerapkan teori-teori yang diterima saat proses pembelajaran di bangku kuliah kedalam dunia kerja yang sebenarnya. Universitas adalah salah satu lembaga pendidikan yang mempersiapkan mahasiswa untuk dapat bermasyarakat, khususnya pada disiplin ilmu yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan. Dalam dunia pendidikan hubungan antara teori dan praktek merupakan hal penting untuk membandingkan serta membuktikan sesuatu yang telah dipelajari dalam teori dengan keadaan sebenarnya dilapangan. Untuk itu, Institut Teknologi Telkom Purwokerto mewajibkan setiap mahasiswanya melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di instansi pemerintah atau perusahaan swasta sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan S1 Teknik Telekomunikasi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Melalui kerja praktek ini, mahasiswa dapat mempraktekan dari apa yang telah mereka dapatkan dibangku perkuliahan dengan terlibat langsung ke lapangan, belajar bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Selain itu, mahasiswa berkesempatan untuk menambah pengetahuan, pengalaman kerja dan mengembangkan cara berpikir, memberikan ide-ide yang kreatif dan berguna. Pengalaman kerja praktek mahasiswa di berbagai perusahaan atau instansi akan sangat berguna bagi mahasiswa untuk menambah kecakapan profesional, personal dan sosial mahasiswa.

Selama 1 bulan, penulis telah melaksanakan kerja praktek di PT. Telkom Akses Purwokerto. Selama kerja praktek, penulis mendapatkan pengalaman kerja serta pengetahuan baru. 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.

Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan Telkom yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan manage service infrastruktur

jaringan. PT Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012. PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Pada kesempatan kali ini penulis ditempatkan pada divisi *Helpdesk Provisioning*. Divisi *Helpdesk Provisioning* merupakan divisi yang memiliki tugas memonitoring dan mengawal order *New Line* (Pasang Baru) Indihome, order *Add-on* atau *Modification* layanan, dan order migrasi dari jaringan tembaga ke jaringan fiber optik di Witel Purwokerto. Untuk wilayah telkom (Witel) purwokerto itu sendiri meliputi daerah Purwokerto, Purbalingga, Banjarnegara, dan Cilacap. Dalam kegiatan Kerja Praktek yang sudah penulis kerjakan, penulis mendapatkan pekerjaan membantu *Helpdesk Provisioning* dalam menangani *Fallout Activation* pada proses aktivasi pasang baru Indihome. *Fallout Activation* merupakan kegagalan dari *Automatic Service Activation Program* (ASAP) pada *Operating Support System* (OSM) menuju ke *Activation Completed* pada proses aktivasi order Pasang Baru Indihome yang diakibatkan karena beberapa faktor salah satunya karena ONT belum terbaca di sistem. *Fallout Activation* menyebabkan layanan di pelanggan belum up sehingga belum bisa dilakukan testing layanan yang membuat petugas di lapangan dan juga pelanggan harus menunggu sedikit lebih lama untuk melakukan testing dan menikmati layanan Indihome.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengambil judul laporan praktek kerja lapangan mengenai “PENANGANAN *FALLOUT ACTIVATION* UNTUK ORDER PASANG BARU INDIHOME DI WITEL PURWOKERTO”.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yaitu:

- a. Memberikan pengalaman praktik kerja secara langsung dan menambah wawasan terhadap dunia kerja lapangan.

- b. Mahasiswa dapat membandingkan teori dan praktek di lapangan kerja.
- c. Memberikan wawasan mengenai dasar – dasar pasang baru indihome.
- d. Mahasiswa mendapatkan pengetahuan bagaimana cara mengatasi kegagalan aktivasi pasang baru indihome.

1.3 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Kerja Praktik (KP) dilaksanakan di PT. TELKOM AKSES PURWOKERTO yang bertempat di Jalan Gerilya Barat N0 272, Tanjung, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Penulis ditempatkan pada satu bagian yaitu pada *Helpdesk Provisioning* dari tanggal 9 Mei 2022 sampai dengan 9 Juni 2022. Di dalam divisi ini penulis untuk memonitoring dan mengawal semua order dari PT. Telkom Indonesia meliputi order pasang baru (*New Line*) Indihome, order *Add-on* atau *Modification*, dan order migrasi dari jaringan tembaga ke jaringan fiber optik di Witel Purwokerto. Wilayah Telkom (Witel) Purwokerto meliputi daerah Purwokerto, Purbalingga, Banjarnegara dan Cilacap.

1.4 Aspek Umum Kelembagaan

- a. PT. Telkom Akses Purwokerto

Telkom Akses merupakan anak perusahaan Telkom Indonesia yang berdiri sejak 12 Desember 2012. Telkom Akses perusahaan yang bergerak pada bidang konstruksi pemangunan dan manage service infrastruktur jaringan.



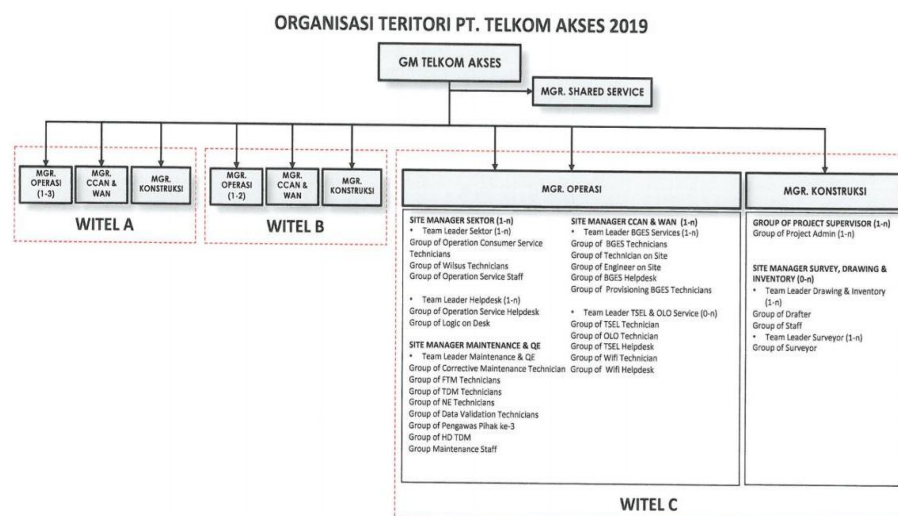
Gambar 1.1 Logo Telkom Akses

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan Telkom Indonesia yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA termasuk bagian dari komitmen Telkom yang memiliki keinginan untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* dengan tujuan untuk

menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas untuk seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet yang berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom 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 ini merupakan bagian dari program *Indonesia Digital Network* (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanan, Telkom mendirikan PT. Telkom Akses. Kehadiran PTTA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses *broadband* di Indonesia. Selain Instalasi jaringan akses *broadband*, layanan lain yang diberikan oleh PT Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M – *Operation & Maintenance*) jaringan akses pita lebar [1].

b. Struktur Organisasi Perusahaan

Bagan di bawah merupakan struktur organisasi secara umum. Pembagian witel sendiri dibagi menjadi tiga berdasarkan luas daerah witel. PT. Telkom Akses Purwokerto termasuk ke dalam witel C yang dimana *manager* CCAN dan WAN termasuk dalam *manager* operasi. Jika di witel A dan witel B, *manager* CCAN dan WAN berdiri sendiri.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Telkom Akses [1]

1.5 Metode Penulisan Laporan

Metode pengumpulan data untuk menyusun penulisan laporan Kerja Praktik/Kerja Praktik yaitu:

1. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab pada pembimbing lapangan baik pada saat berada di lapangan maupun di kantor dan biasanya dilakukan bersama-sama.

2. Metode Praktikum

Metode ini dilakukan dengan praktik kerja langsung di lapangan dengan diawasi oleh pembimbing lapangan pada saat Kerja Praktik dilakukan.

3. Kajian Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan *browsing* terkait hal-hal yang dibutuhkan sebagai bahan pembuatan laporan Kerja Praktik ini.

4. Metode Diskusi

Metode ini merupakan metode yang dilakukan oleh penulis dengan Pembimbing lapangan yang mana setiap melakukan pekerjaan selalu memberikan penjelasan setiap selesai melakukan pekerjaan yang dilakukan oleh penulis dan beberapa materi pekerjaan yang diberikan setiap sebelum melakukan pekerjaan di lapangan penyampaian materi biasanya dilakukan dengan dialog santai antara penulis dan Pembimbing lapangan.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi laporan Kerja Praktik, laporan dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang uraian atau gambaran umum tentang latar belakang, tujuan, ruang lingkup, aspek kelembagaan dari PT. Telkom Akses Purwokerto, metode penulisan laporan, dan sistematika penulisan laporan

BAB II DASAR TEORI

Berisi tentang teori yang didapatkan selama pelaksanaan Kerja Praktik/ Kerja Lapangan

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang penjabaran teori dan konsep-konsep yang diambil pada saat praktik kerja lapangan

BAB IV PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran mengenai pelaksanaan Kerja Praktik.

