

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat pada era globalisasi seperti sekarang ini memiliki pengaruh yang sangat besar dalam dunia telekomunikasi. Kebutuhan manusia akan telekomunikasi berkembang begitu kompleks sehingga mendorong perkembangan teknologi dalam bidang telekomunikasi yang kini makin pesat. Persaingan bisnis yang semakin ketat juga menjadikan setiap perusahaan dituntut untuk dapat mencapai keunggulan kompetitif dengan cara terus meningkatkan produktivitas perusahaan dalam menghasilkan *output* yang semaksimal mungkin. Sejalan dengan hal tersebut, sumber daya manusia yang kompeten dan terampil dalam bidang telekomunikasi juga sangat diperlukan. Salah satu upaya untuk mencetak sumber daya manusia yang kompeten dan terampil tersebut adalah dengan dilaksanakannya kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) sebagai salah satu syarat studi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Dengan begitu, tuntutan kualitas tenaga kerja terus meningkat dari tahun ke tahun dan setiap Lembaga Pendidikan di Indonesia khususnya Perguruan Tinggi memiliki tujuan dalam mencetak calon tenaga kerja yang kompeten di bidangnya.

PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) merupakan salah satu perusahaan jasa penyedia layanan telekomunikasi yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000. Pada tahun 2001, ICON+ memulai kegiatan komersilnya dengan *Network Operation Centre* yang berlokasi di Gandul. Sebagai entitas anak PT PLN (Persero), ICON+ difokuskan untuk melayani kebutuhan PT PLN (Persero) terhadap jaringan telekomunikasi. Kemudian tahun 2005 ICON+ memperoleh izin prinsip *Internet Telephony* untuk keperluan publik dan mencapai kinerja korporasi AAA (*triple A*) dengan skor 99. Pada mulanya, tujuan PT Indonesia Comnets Plus berfokus pada penyedia jaringan, jasa, konten telekomunikasi PT PLN (Persero). Sebagai sebuah perusahaan jaringan di Indonesia tentunya ICON+ memiliki teknologi yang canggih dan modern [1].

Berkaitan dengan beberapa hal yang telah diuraikan di atas, penulis mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Indonesia Comnets Plus

(ICON+) dan ditempatkan pada Divisi Pembangunan dan Aktivasi khususnya Sub Bidang Aktivasi dengan fokus kerja sebagai admin *Engineer* Bidang Aktivasi untuk pekerjaan *presales* aktivasi layanan dalam rentang waktu mulai dari tanggal 8 Agustus 2022 sampai 14 Oktober 2022. Kegiatan dalam bidang tersebut mencakup pengelolaan secara langsung pekerjaan dan proyek-proyek dalam bidang aktivasi *lastmile*.

Dengan adanya kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini, penulis memperoleh pengetahuan dan pengalaman di dunia kerja yang sebenarnya, khususnya pada bidang telekomunikasi. Pengetahuan dan pengalaman kerja yang diperoleh berupa *hardskill* dan *softskill*. Selain itu, penulis juga memperoleh kesempatan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama di kampus.

1.2. Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan ini antara lain:

1. Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman di dunia kerja yang sebenarnya, khususnya pada bidang aktivasi layanan di ICON+.
2. Mengetahui dan memahami proses *presales* aktivasi layanan di PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) SBU Semarang.
3. Dapat melakukan *monitoring progress presales* aktivasi layanan melalui Microsoft Dynamics CRM.

1.3. Ruang Lingkup

Dalam Pelaksanaan praktik kerja lapangan atau kerja praktik yang dilakukan di PT Indonesia Comnets Plus Semarang yang ditempatkan pada suatu bagian divisi yaitu divisi Pembangunan dan Aktivasi (Pemda). Ditempatkan pada bagian admin Aktivasi layanan untuk pelanggan publik di PT Indonesia Comnets Plus Semarang.

1.4. Aspek Umum Kelembagaan

A. Sejarah PT Indonesia Comnets Plus

PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) didirikan pada tanggal 3 Oktober tahun 2000 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia dengan surat keputusan No. C-23506.HT.01.01.TH.2000 tanggal 1 November 2000, dengan kantor pusat yang berlokasi di Jakarta. PT Indonesia Comnets Plus

(ICON+) merupakan Perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi dan teknologi informasi. Tujuan awal lahirnya ICON+ adalah mengoptimalkan pemanfaatan infrastruktur jaringan ketenagalistrikan serta mengkomersialisasikan *exces capacity* untuk kebutuhan publik [1].



Gambar 1. 1 Logo PT Indonesia Comnets Plus[6]

Pada tahun 2001, ICON+ memulai kegiatan komersialnya dengan *Network Operation Centre* yang berlokasi di Gandul, Cinere. Sebagai Entitas Anak PT PLN (Persero), pendirian ICON+ difokuskan untuk melayani kebutuhan PT PLN (Persero) terhadap jaringan telekomunikasi. Namun, seiring dengan kebutuhan industri akan jaringan telekomunikasi dengan tingkat *availability* dan *reability* yang konsisten, ICON+ mengembangkan usaha dengan menyalurkan ketenagalistrikan serat optik milik PT PLN (Persero) di Jawa dan Bali bagi kebutuhan publik[7]. ICON+ menjalin kerja sama dengan berbagai perusahaan dan lembaga, terutama kegiatan yang operasionalnya membutuhkan jaringan telekomunikasi yang ekstensif dan handal [1].

Hingga saat ini ICON+ telah melayani lebih dari 3000 Perusahaan dan lembaga di Indonesia, terutama yang bergerak di bidang industri telekomunikasi, perbankan, keuangan, dan manufaktur, serta sektor pemerintahan. Sejak tahun 2008, ICON+ secara bertahap melakukan ekspansi konektivitas jaringan telekomunikasi ke berbagai wilayah terpencil di Indonesia dengan memaksimalkan pendayagunaan hak jaringan ketenagalistrikan milik PT PLN (Persero), yaitu *Right of Ways* (RoW), yang memiliki cakupan wilayah di seluruh Indonesia [1].

B. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Menjadi penyedia solusi TIK terkemuka di Indonesia berbasis jaringan melalui pemanfaatan asset strategis.

2. Misi
 - a. Memberikan layanan TIK yang terbaik di kelasnya kepada pelanggan guna meningkatkan nilai perusahaan.
 - b. Memenuhi kebutuhan dan harapan PLN secara proaktif dengan menyediakan solusi-solusi TIK yang inovatif dan memberikan nilai tambah.
 - c. Membangun organisasi pembelajar yang berkinerja tinggi untuk mendorong perusahaan mencapai bisnis yang unggul dan menjadi pilihan bagi talenta-talenta terbaik.
 - d. Memberi kontribusi terhadap perkembangan telekomunikasi nasional.

C. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Perusahaan[8]

Berdasarkan struktur organisasi di atas, berikut ini merupakan *jobdesk* dari masing-masing bagian.

- a. *General Manager*
Mengatur dan memiliki kewenangan atas keseluruhan sistem dan unit kerja di ICON+ SBU Semarang.
- b. *Manager* Bidang Pemasaran dan Penjualan
Mengatur dan memiliki kewenangan dalam bidang pemasaran dan penjualan.
- c. *Manager* Bidang Pembangunan dan Aktivasi
Mengatur dan memiliki kewenangan dalam bidang pembangunan dan aktivasi.
- d. *Manager* Bidang Operasi, Pemeliharaan, dan Aset
Mengatur dan memiliki kewenangan dalam bidang operasi, pemeliharaan, dan asset.

- e. *Supervisor Bidang Pembangunan*
Mengatur dan mengontrol pekerjaan para *engineer* dan staff dalam bidang pembangunan.
- f. *Supervisor Bidang Aktivasi*
Mengatur dan mengontrol pekerjaan para *engineer* dan staff dalam bidang aktivasi.
- g. *Supervisor Bidang Pemeliharaan*
Mengatur dan mengontrol pekerjaan para *engineer* dan staff dalam bidang pemeliharaan.
- h. *Supervisor Bidang Fasilitas dan Supporting*
Mengatur dan mengontrol pekerjaan para *engineer* dan staff dalam bidang fasilitas dan *supporting*.
- i. *Account Manager*
Penentu dan pengelola *key accounts* untuk mencapai dan memajukan anggaran penjualan, serta memaksimalkan peluang untuk membuat penjualan.
- j. *Account Executive*
Memasarkan produk dan layanan ICON+ serta mempresentasikannya kepada klien.
- k. *Administrasi dan Evaluasi*
Mengelola administrasi dan mengevaluasi *billing* atau pendapatan ICON+ SBU Semarang.
- l. *Engineer Bidang Pembangunan*
Mengelola secara langsung pekerjaan dan proyek-proyek dalam bidang pembangunan jaringan.
- m. *Engineer Bidang Aktivasi*
Mengelola secara langsung pekerjaan dan proyek-proyek dalam bidang aktivasi *lastmile*.
- n. *Engineer Customer Solution*
Sebagai perantara antara *customer* dan perusahaan guna memberikan solusi terbaik untuk para *customer*.

- o. **Administrasi Aktivasi**
Mengelola administrasi dari pekerjaan dan proyek-proyek dalam bidang aktivasi.
- p. **Engineer Bidang Aset**
Mengelola secara langsung asset-aset perusahaan.
- q. **Engineer Bidang Pemeliharaan**
Memelihara dan mengatasi gangguan sistem yang ada pada proyek-proyek yang sudah terbangun dan teraktivasi.
- r. **Officer Inventory**
Mengelola secara langsung pemasukan dan pengeluaran barang pada gudang ICON+ SBU Semarang.
- s. **Administrasi Inventory**
Mengelola administrasi atas pemasukan dan pengeluaran barang pada gudang ICON+ SBU Semarang.
- t. **Field Support**
Sebagai tim yang terjun langsung ke lapangan untuk mengerjakan proyek-proyek dalam bidangnya.

1.5. Metode Penulisan Laporan

Dalam penyusunan laporan ini, penulis memperoleh data melalui metode:

A. Metode Praktik

Pada metode ini dilakukan sebuah kegiatan dan praktik langsung dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan oleh atasan yang dilakukan di divisi aktivasi yang berada di PT Indonesia Comnets Plus Semarang.

B. Metode Wawancara

Pada metode ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pembimbing lapangan atau teknisi untuk bisa mendapatkan informasi tentang tahapan-tahapan layanan aktivasi bagi pelanggan publik PT Indonesia Comnets Plus Semarang.

C. Studi Pustaka

Pada metode ini dilakukan dengan cara membaca, memahami, dan menggali informasi yang bersangkutan dengan tahapan-tahapan layanan aktivasi

untuk pelanggan publik sehingga dapat memperoleh informasi yang akurat dalam penyusunan laporan.

D. Metode Diskusi

Pada metode ini dilakukan dengan berdiskusi bersama dengan pembimbing lapangan di PT Indonesia Comnets Plus Semarang mengenai tahapan-tahapan layanan aktivasi untuk pelanggan public.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan ini diperlukan adanya sistematika penulisan yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman. Sistematika penulisan dalam laporan ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini berisi tentang latar belakang, tujuan penulisan laporan, tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, ruang lingkup Praktik Kerja Lapangan, aspek umum kelembagaan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, metode dalam penulisan laporan, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II: DASAR TEORI

Dalam Bab ini berisi tentang literatur atau materi yang diambil dalam mendukung penulisan laporan yang berisi tentang penjelasan mengenai *Microsoft Dynamics CRM* dan *Project Survey*.

BAB III: ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam layanan aktivasi untuk pelanggan public di PT Indonesia Comnets Plus Semarang yang meliputi aplikasi, contoh surat-menyurat yang dilakukan, dan hasil pekerjaan.

BAB IV: PENUTUP

Dalam Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil yang diperoleh selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan atau Kerja Praktik dan saran yang dapat diberikan pada tempat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan atau Kerja Praktik.