

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Teknologi semakin berkembang, termasuk teknologi dalam bidang telekomunikasi. Perkembangan teknologi dalam bidang telekomunikasi juga termasuk pelayanan yang diberikan penyedia jasa. Pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan selama menggunakan jasa dari penyedia jasa.

Seiring bertumbuhnya pelanggan, pelayanan yang diberikan penyedia jasa telekomunikasi juga berkembang. Pelayanan yang diberikan selain lini bisnis utama telekomunikasi juga termasuk penanganan masalah apabila terdapat masalah dalam penyediaan pelayanan baik masalah yang timbul dari pelanggan maupun karena alam.

Pada saat penulis melaksanakan program Kerja Praktik (KP) , tepatnya di STO Telkom Purwokerto dan ditempatkan pada divisi IOAN (*Integrated Operation Access Network*) yang merupakan unit kerja dengan tanggung jawab dalam mengatasi gangguan indihome yang dilaporkan pada rumah pelanggan. Penululis kerap kali ikut dalam melakukan penanganan gangguan jaringan. Gangguan yang sering kali terjadi yaitu redaman berada dibawah dari ketentuan perusahaan atau juga disebut underspec. Besar kecilnya nilai redaman sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga apabila redaman terlalu besar melebihi ketentuan perusahaan maka layanan yang diberikan kepada pelanggan tidak dapat maksimal. Sehingga berdasarkan hal tersebut maka penulis memutuskan untuk mengambil judul laporan Kerja Praktik mengenai “Analisis Penanganan Gangguan *Under spec* Pada Jaringan Internet Pelanggan Di Divisi IOAN (*Integrated Operation Access Network*) Area Purwokerto”.

B. TUJUAN

1. Tujuan Pelaksanaan PKL/KP

- a. Mahasiswa mendapatkan pengalaman di dunia kerja.

- b. Mahasiswa dapat membandingkan teori dan praktek di lapangan kerja.
- c. Mahasiswa mendapatkan kemampuan, ketrampilan, serta yang memiliki etos kerja sesuai tuntutan lapangan.
- d. Membentuk suatu hubungan kerja sama, yang nantinya akan mewujudkan keterkaitan antara Perguruan Tinggi dengan dunia Industri.
- e. Memberikan apresiasi terhadap pengalaman kerja sebagai bagian dari proses pembelajaran

2. Tujuan Pembuatan Laporan

- a. Sebagai salah satu syarat untuk melengkapi nilai mata kuliah program studi S1 Teknik Telekomunikasi di IT Telkom Purwokerto.
- b. Bukti telah dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan PKL/KP di STO Telkom Purwokerto, yang dilaksanakan selama 31 hari terhitung sejak tanggal 22 Agustus 2022 hingga tanggal 22 September 2022. Penulis ditempatkan pada divisi IOAN (Integrated Operation Access Network). Kegiatan pada divisi IOAN mencakup penanganan keluhan atau gangguan pelanggan indihome baik yang dilaporkan pelanggan kepada customer service maupun gangguan yang terdeteksi oleh sistem, lalu setelah tiket masuk kepada teknisi maka dilakukan penanganan atas gangguan tersebut.

D. ASPEK UMUM KELEMBAGAAN

1. Sejarah



Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Akses

PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang dimana sahamnya sepenuhnya dimiliki oleh telkom. PTTA bergerak di bidang bisnis

penyediaan layanan instalasi jaringan akses, pembangunan infrastruktur jaringan, pengelola Network Terminal Equipment (NTE), serta operasi dan pemeliharaan jaringan akses. PTTA berdiri di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2012 atas komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Wilayah operasi Telkom Akses tersebar di 7 Regional yaitu Sumatera, Jabodetabek, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur & Bali – Nusa Tenggara, Kalimantan dan Kawasan Timur Indonesia.

Untuk mendukung percepatan pembangunan jaringan fiber *optic* dan modernisasi jaringan copper to fiber maka didirikanlah PT. Telkom Akses. Dalam perjalanan bisnisnya, saat ini telah berkembang mengelola jaringan akses secara end to end mulai dari tahap perencanaan jaringan melalui kegiatan survey dan drawing, pelaksanaan pembangunan hingga pemeliharaan jaringan akses.

2. Unit-Unit Kerja



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Divisi IOAN

Pada divisi IOAN STO Telkom Akses Purwokerto tempat penulis di tempatkan struktur unit kerja meliputi :

1. Site Manager IOAN
2. Team Leader IOAN
3. Admin
4. Teknisi

E. METODE PENULISAN LAPORAN

Dalam penyusunan laporan penulis dalam memperoleh data melalui metode:

1. Metode Praktikum

Metode ini dilakukan dengan cara ikut serta terjun langsung ke lapangan untuk menangani gangguan *under spec*.

2. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara sesi tanya jawab dengan pembimbing lapangan dan karyawan terkait gangguan *under spec* dan cara penanganannya.

3. Kajian Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mencari referensi-referensi dari internet yang berkaitan dengan topik laporan.

4. Metode Diskusi

Metode ini dilakukan dengan cara diskusi atau bertukar pikiran guna menyelesaikan masalah yang terjadi pada saat PKL/KP sehingga permasalahan tersebut dapat dijadikan kesimpulan pada laporan.

F. SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN

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

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang uraian atau gambaran secara umum tentang [apa yang menjadi pokok dalam Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik]

BAB II DASAR TEORI

Berisi tentang teori yang diambil pada Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang penjelesan teori dan konsep-konsep kerja diambil pada praktik kerja lapang

BAB IV PENUTUP

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