

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka menuju perusahaan digital telco, Telkom melakukan transformasi organisasi dari sebelumnya berdasarkan *adjacent portfolio* empat segmen usaha digital TIMES (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services*) menuju model *Customer Facing Unit* dan *Functional Unit*, atau disebut CFU dan FU. Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

Kegiatan usaha Telkom bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digital, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi legacy yang sudah ada sebelumnya. Saat ini Telkom mengelola 6 produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya [1].

Karena hal itulah, laporan akhir ini dibuat untuk membahas salah satu penanganan pelanggan dalam pelayanan yang diminta, yaitu konfigurasi mikrotik vpn.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Pelaksanaan PKL/KP

1. Sebagai syarat untuk memenuhi SKS mata kuliah Kerja Praktik pada program studi S1 Teknik Telekomunikasi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Sebagai wadah bagi mahasiswa untuk mengimplementasikan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan guna membantu pekerjaan yang ada dilapangan.
3. Mengetahui cara penanganan pelanggan langsung di lapangan

1.2.1 Tujuan Pembuatan Laporan

1. Terjalannya kerjasama antara WITEL Surabaya Selatan dengan Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Perusahaan dapat melatih dan menilai kinerja kerja praktik untuk mengisi tenaga kerja yang kosong.
3. Menambah pengalaman dan wawasan baru bagi mahasiswa melalui kegiatan kerja praktik yang dilakukan.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Kerja Praktik yang dilaksanakan di kantor WITEL Surabaya Selatan, Jl. Ketintang No.156, Ketintang, Gayungan, Kota SBY, Jawa Timur 60231, tepatnya di Divisi Regional Operation Center (ROC) selama kurun waktu 40 hari dari tanggal 8 Agustus - 16 September 2022 di hari kerja yaitu Senin sampai dengan Jumat pukul 08.00- 17.00 WIB. Materi yang didapatkan saat kerja praktik adalah mengelola data seperti merekap nilai, merekap data Pelanggan, dan lainnya. Selain itu mengikuti persiapan Training dan Development seperti konfigurasi jaringan, monitoring barang, membantu rekrutmen karyawan dan lainnya.

1.4 Aspek Umum Kelembagaan

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan sebuah perusahaan yang berbadan hukum dengan persekutuan modal (Persero) yang bergerak pada bidang jasa pelayanan Telekomunikasi dengan memiliki cakupan jaringan terbesar dan terluas di Indonesia. Layanan Telekomunikasi dan juga jaringan yang dimiliki oleh Telkom yang luas dan juga beranekaragam, dalam hal ini layanan yang dimiliki oleh PT Telkom yaitu meliputi layanan dasar telekomunikasi mulai dari domestic hingga internasional, baik untuk yang menggunakan jaringan kabel, nirkabel tidak bergerak seperti Code Division Multiple Acces(CDMA),Global System for Mobile Communication (GSM) serta layanan pada interkoneksi antar penyedia jaringan. PT Telekomunikasi Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara yang beroperasi di dalam dan juga di luar negeri sejak tanggal 23 Oktober tahun 1856. PT Telkom sebagai perusahaan milik negara, dalam hal ini saham mayoritas sebesar 52,09% berada pada tangan Pemerintah Republik Indonesia. Kemudian untuk saham sebesar 47,91% dimiliki oleh PT Telkom tersebut. Saham yang ada pada PT

Telkom tersebut di perdagangan di Bursa Efek Indonesia (BEI) memiliki kode “TLKM” dan juga New York Stock Exchange (NYSE) memiliki kode “TLK”. Untuk dapat menghadapi tantangan serta kebutuhan akan mobilitas juga konektivitas yang tidak pernah putus semakin meningkat, menanggapi hal tersebut PT Telkom memperluas portofolio bisnis dengan turut mencakup informasi, media, telekomunikasi dan edutainment. PT Telkom memperluas portofolio bisnisnya serta mengimbangnya dengan meningkatkan infrastruktur yang dimiliki, memperluas teknologi Next Generation Network (NGN), juga melakukan mobilisasi mengenai sinergi yang ada pada jajaran Telkom Group [2].

1.5 Metode Penulisan Laporan

Dalam penyusunan laporan, penulis melakukan beberapa metode dalam mengumpulkan materi, data serta kajian teori yang digunakan selama Praktik Kerja, yaitu:

1. Metode Praktikum

Metode ini dilakukan langsung di lapangan Bersama pendamping agar mendapat pengalaman dan wawasan dalam penanganan praktik yang benar.

2. Metode wawancara

Metode ini dilakukan dengan menanyakan pendamping yang ikut turun kelapangan atau rekan kerja lain mengenai hal yang terkait dengan penulisan.

3. Kajian Pustaka

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan, membaca, dan memahami teori terkait yang membantu penulis dalam melakukan penyusunan laporan kerja praktik.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

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

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang dari pada laporan, tujuan dan ruang lingkup Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik. Serta uraian aspek umum kelembagaan lalu metode dan sistematika penulisan laporan

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang dasar teori yang berhubungan terhadap inti daripada laporan yang diambil pada Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik,

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai konsep kerja dan analisis pekerjaan secara spesifik yang diambil dari kegiatan saat menjalankan KP

BAB IV PENUTUP

Merupakan akhir dari penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik, yang berisi kesimpulan dan saran.