

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era sekarang ini, telekomunikasi sudah sangat menjadi kebutuhan masyarakat luas yang sudah tidak dapat dihindari lagi, apalagi di era *digital* yang mulai memasuki Era industri 4.0 bahkan saat ini komunikasi yang biasa kita gunakan sehari-hari sudah beralih ke dunia maya atau dunia yang sudah serba teknologi menggunakan telekomunikasi. Karena dengan hal itu layanan telekomunikasi dituntut untuk mampu menyajikan performa yang baik dengan jangkauan yang luas ke seluruh penjuru dunia dan tentunya dengan jaringan yang kuat & stabil. Ini mendasari banyak perusahaan penyedia layanan jasa telekomunikasi yang saling memberikan layanan yang terbaik dibidang telekomunikasi itu sendiri.

PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) adalah salah satu perusahaan yang berfokus pada jasa layanan telekomunikasi yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000. Pada tahun 2001, PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) memulai kegiatan komersialnya dengan *Network Operation Centre* yang berlokasi di Gandul. Sebagai entitas anak dari PT. PLN (Persero), pendiri PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) difokuskan untuk melayani kebutuhan PT. PLN (Persero) terhadap jaringan telekomunikasi. Tahun 2005 PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) memperoleh izin prinsip *Internet Telephony* untuk keperluan publik dan mencapai kinerja koperasi AAA (*Triple A*) dengan skor 99. Pada mulanya, tujuan PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) berfokus pada penyedia jaringan, jasa, content telekomunikasi PT. PLN (Persero). Namun, seiring dengan kebutuhan industri akan jaringan telekomunikasi ketenagalistrikan serta *optic* milik PT. PLN (Persero) di Jawa, Bali, Sumatra, Kalimantan dan juga Papua untuk kebutuhan publik. PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) menjalin kerja sama dengan perusahaan dan lembaga, terutama yang kegiatan operasionalnya membutuhkan lebih jaringan telekomunikasi yang eksentif dan juga handal.

Teknologi komunikasi yang semakin maju dengan pesat sangat menimbulkan pengaruh yang besar terhadap sektor sumber daya manusia yang membuat manusia itu berkualitas dan dapat mengendalikan segala sesuatu bentuk mode barunya sesuai dengan perkembangan teknologi komunikasi saat ini. Dalam merealisasikannya, Institut Teknologi Telkom Purwokerto sebagai lembaga pendidikan yang mengadakan kurikulum mata kuliah kerja praktik yang wajib bagi seluruh mahasiswa aktif Insitut Teknologi Telkom Purwokerto, yang dilaksanakan pada tingkat 4 atau semester 7 dan dilakukan selama kurang lebih 1 sampai 3 bulan lamanya bagi mahasiswa program studi S1 Teknik Telekomunikasi, dengan adanya kurikulum mata kuliah kerja praktik ini mahasiswa dikenalkan dengan dunia kerja yang sesungguhnya dan diharapkan bagi mahasiswa yang mengikuti kurikulum mata kuliah kerja praktik ini dapat dilatih, dibina dan meningkatkan keterampilan. Dengan begitu setiap mahasiswa mendapatkan sebuah kesempatan dalam merealisasikan teori-teori yang sudah diberikan pada proses pembelajaran sewaktu dikampus dan mendapatkan ilmu dan pengalaman yang tidak didapatkan selama perkuliahan itu berlangsung.

Dengan hal itu semua penulis mengajukan permohonan kerja praktik kepada PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) dan ditempatkan Divisi Pembangunan dan Aktivasi Jawa Bagian Tengah. Alasan penulis memilih perusahaan PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) dari pada perusahaan lain karena PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) memiliki pasar yang luas serta termasuk anak perusahaan Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang artinya perusahaan ini memiliki kualitas SDM serta pelayanan yang sangat baik untuk para pelanggan.

1.2 TUJUAN

1. Tujuan Pelaksanaan KP

- a. Memperkenalkan penulis dengan lingkungan kerja secara nyata dan membangun relasi dengan para pegawai di perusahaan yang ditempati.

- b. Mahasiswa mampu untuk berkomunikasi atau berinteraksi secara profesional di dunia kerja yang sesungguhnya.
- c. Meningkatkan keterampilan dan rasa tanggung jawab kepada penulis.
- d. Menerapkan ilmu yang telah didapat penulis selama menempuh perkuliahan untuk diterapkan di dunia industri.

2. Tujuan Pembuatan Laporan

- a. Dapat mengambil keputusan yang lebih efektif.
- b. Dapat menemukan suatu cara atau metode tertentu untuk mengatasi permasalahan yang ada.
- c. Sebagai syarat untuk melengkapi salah satu mata kuliah program studi S1 Teknik Telekomunikasi.

1.3 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penulisan laporan kegiatan Magang ini adalah pada deskripsi salah satu pekerjaan dalam divisi pembangunan dan aktivasi yaitu Deaktivasi Layanan pada pelanggan PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+). Berikut adalah daftar ruang lingkup yang akan dibahas :

1. Membahas mengenai *Project Deactivation*.
2. Membahas mengenai proses dan alur deaktivasi layanan.
3. Penjabaran perangkat yang digunakan pelanggan disertai fungsinya.
4. Pembuatan Berita Acara Deaktivasi, Surat tugas, serta dokumen pelengkap pada *Project Deactivation*.

1.4 ASPEK UMUM KELEMBAGAAN

1. Sejarah PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+)

PT. Indonesia Comnets Plus atau yang lebih dikenal dengan nama "ICON+", merupakan salah satu perusahaan jasa telekomunikasi. ICON+ tumbuh dan berkembang sebagai penyedia layanan ICT yang semakin dipercaya mampu memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggannya. Serangkaian lompatan diambil ICON+ dalam rangka berinovasi pada bisnis ICT, dengan rekam jejak pada tahun 1987 PT. PLN (Persero) merencanakan pengadaan jaringan telekomunikasi untuk memenuhi

kebutuhan telekomunikasi sistem ketenagalistrikan di Jawa dan Bali. Selanjutnya pada tahun 1991 PT. PLN (Persero) melakukan kontrak pembangunan jaringan fiber optik. Selanjutnya pada tahun 1999 PT. PLN (Persero) mengajukan proposal pendirian Entitas Anak beserta aspek bisnis yang akan di Kelola. Hingga akhirnya pada tanggal 3 Oktober tahun 2000 ICON+ berdiri, sebagai anak perusahaan 99% milik PT. PLN (PERSERO) dan 1% Milik Dana Pensiun PLN, Mempunyai tugas untuk mendayagunakan asset bertenagalistrikan PLN untuk menyediakan jaringan dan jasa telekomunikasi serta teknologi informasi bagi kebutuhan PLN maupun *sector public* di Indonesia. ICON+ dalam melaksanakan kegiatan di bidang telekomunikasi didasarkan oleh persetujuan Menteri Negara/Kepala Badan Penanaman Modal dan Pembinaan Badan Usaha Milik Negara No. S-21/M-D8-PM-PBUMN/2000 tanggal 23 Agustus 2000.

ICON+ didirikan berdasarkan Akta No.3 tanggal 3 Oktober 2000 oleh Notaris Raden Roro Hariyanti Poerbiantari, SH, CN, pengganti Notaris Poerbaningsih Adi Warsito, SH. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia dengan Surat Keputusan No. C-23506.HT.01.01.TH.2000 tanggal 1 November 2000 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.34 tanggal 27 April 2001, Tambahan No.2672.

Pada tahun 2001, ICON+ memulai kegiatan komersialnya dengan *Network Operation Center* yang berlokasi di Gandul, Cinere. Sebagai Entitas anak PT. PLN (PERSERO), pendirian ICON+ difokuskan untuk melayani kebutuhan PT. PLN (PERSERO) khususnya dalam jaringan telekomunikasi. Namun, seiring dengan kebutuhan *industry* akan jaringan telekomunikasi dengan tingkat *availability* dan *reliability* yang konsisten, ICON+ mengembangkan usaha dengan menyalurkan kelebihan kapasitas jaringan telekomunikasi ketenagalistrikan serat *optic* milik PT. PLN (PERSERO) di Jawa dan Bali untuk kebutuhan *public*.

Dalam menjalankan aktivitas usahanya ICON+ menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan dan lembaga, terutama dalam kegiatan

operasionalnya yang membutuhkan jaringan telekomunikasi ekstensif dan handal. Hingga saat ini ICON+ telah melayani lebih dari 2000 perusahaan dan lembaga di Indonesia, terutama yang bergerak di bidang *industry* telekomunikasi, perbankan, keuangan, dan manufaktur, serta *sector* pemerintahan.

Sejak tahun 2008, ICON+ secara konsisten dan 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. Hal tersebut dilakukan sesuai dengan visi “Menjadi Penyedia Solusi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Terkemuka di Indonesia Berbasis secara konsisten melakukan inovasi produk dan layanan dengan mengedepankan kualitas jaringan dengan teknologi terkini.

Hingga usianya yang telah mencapai 2 dekade, wilayah operasi ICON+ telah meluas hampir di seluruh Indonesia. Jaringan kantor regional ICON+ tersebar di beberapa kota besar di Indonesia, yaitu Medan, Padang, Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Bali, Makassar, dan Balikpapan.

Terbukti hingga saat ini ICON+ telah memiliki lebih dari 2200 pelanggan meliputi Lembaga Pemerintahan, Perusahaan dan Operator yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dengan *service* pelayanan 24h/7d, dengan sepuluh kantor bisnis strategis, dan memiliki 69.00 Km lebih jaringan serat optik.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

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

b. Misi

i. Memberikan layanan TIK yang terbaik di kelasnya kepada pelanggan guna meningkatkan nilai Perusahaan.

- ii. Memenuhi kebutuhan dan harapan PLN secara proaktif dengan menyediakan solusi-solusi TIK yang inovatif dan memberikan nilai tambah.
 - iii. Membangun organisasi pembelajar yang berkinerja tinggi untuk mendorong Perusahaan mencapai bisnis yang unggul dan menjadi pilihan bagi talenta-talenta terbaik.
 - iv. Memberi kontribusi terhadap perkembangan telekomunikasi Nasional.
3. Tagline Perusahaan

ICON+ memiliki tagline yaitu “*We Speak Beyond Connectivity*”, Adapun makna yang terkandung pada kalimat tersebut antara lain :

a. *We Speak*

Dua kata ini merupakan pemaknaan dari sikap ICON+ yang memiliki semangat dan dedikasi yang tinggi serta keahlian dalam bisnis ini. Tidak hanya sekedar berbicara saja namun juga dengan tindakan.

b. *Beyond Connectivity*

Menjadi kekuatan utama ICON+ dan menjadi fondasi utama ICON+ untuk menjadi *preferred solution* untuk *stakeholder* ICON+. Dengan mengedepankan *personalize services* serta memberikan inovasi tiada henti dari setiap produk dan layanan yang dimiliki oleh ICON+.

4. Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo ICON+

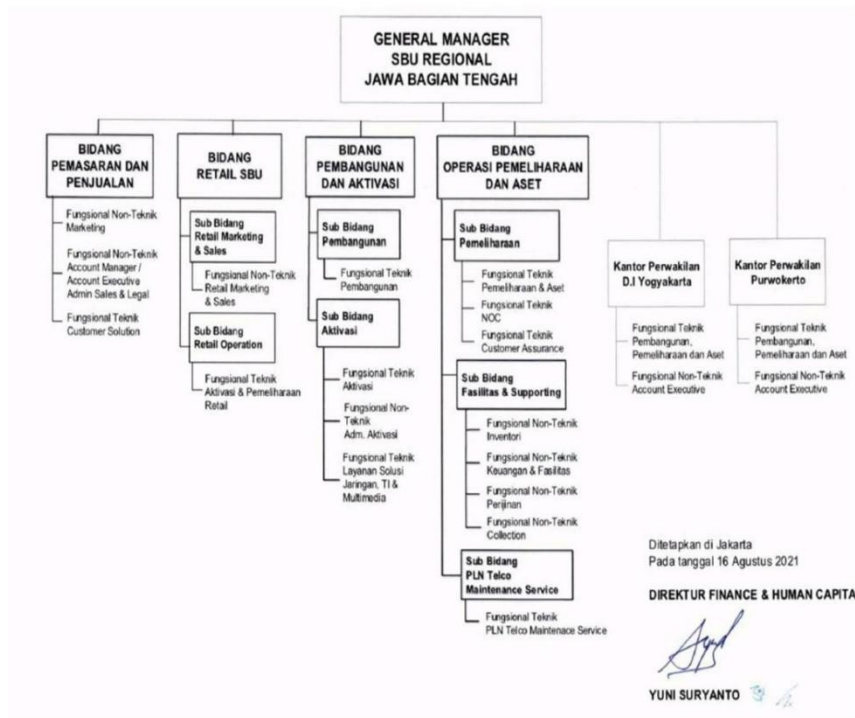
Adapun logo ICON+ sebagai cerminan budaya perusahaan, yaitu sebagai berikut :

- a. Titik pada huruf I, berbentuk segitiga mengarah ke kiri atas, bermakna : bekerja adalah ibadah.
- b. Huruf “I” bermakna *integrity* (jujur, tulus, dan dapat dipercaya dalam berpikir, berkata, dan bertindak).
- c. Huruf “C” yang bermakna *care* (ICON+ selalu bersikap peduli, berempati, dan responsif serta memberikan pelayanan terbaik).
- d. Huruf “O” yang bermakna *open mind* (ICON+ bersikap yang obyektif dan komunikatif untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik).
- e. Huruf “N” yang bermakna *innovation* (ICON+ selalu mengarahkan kreativitas, dalam segala hal untuk menghasilkan nilai tambah bagi *stakeholder*).
- f. Lambang “+” yang bermakna *excellence* (ICON+ bekerja dengan cerdas dan ulet untuk menghasilkan kualitas terbaik dalam mendukung keberhasilan Perusahaan).
- g. Lambang ellips yang bermakna *teamwork* (sinergi, tim yang efektif).
- h. Huruf condong ke kanan yang bermakna rendah hati.
- i. Huruf kecil pada logo menggambarkan pribadi yang rendah hati, dan inovatif.

Adapun perpaduan warna dalam logo memiliki makna sebagai berikut :

- a. Merah yang bermakna *passion* (keinginan kuat, hasrat).
- b. Biru yang bermakna *sky* (sangat luas).
- c. Kuning yang bermakna *alert* (waspada terhadap kompetitor).

5. Struktur organisasi ICON+



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Indonesia Comnets Plus SBU Jawa Bagian Tengah

6. Jenis Usaha ICON+

Sesuai dengan pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan kegiatan usaha ICON+ adalah sebagai berikut :

- Penyedia jaringan telekomunikasi.
- Penyedia peralatan dan atau jasa telekomunikasi.
- Penyedia konten telekomunikasi.
- Penyediaan piranti lunak dan atau piranti keras dan atau jasa teknologi informasi.
- Penyediaan manajemen dan pengoperasian *system* komputer dan atau fasilitas pengolahan data serta kegiatan professional layanan dan kegiatan terkait teknologi informasi yang berhubungan dengan bidang sumber daya manusia, bidang keuangan dan akuntansi dan bidang pelayanan pelanggan.

- f. Penyediaan layanan lainnya yang berkaitan dengan telekomunikasi dan teknologi informasi untuk menunjang kegiatan usaha bidang ketenagalistrikan.

Adapun produk dan layanan ICON+ terdiri dari 4 (empat) kategori, yaitu *ICONNect*, *ICONWeb*, *ICONBase*, dan *ICONApss* sebagai berikut :

a. *ICONNect*

Merupakan solusi konektivitas yang memberikan nilai lebih tinggi bagi pelanggan. Solusi yang diberikan berupa komunikasi data yang menghubungkan lokasi pelanggan di berbagai wilayah di Indonesia. Jaringan *end to end fiber optic* akan menjamin kelancaran pertukaran informasi. Adapun produk dan jasa yang termasuk kedalam kategori ini sebagai berikut :

- i. *Metro Ethernet*
- ii. *IP VPN*
- iii. *Clear Channel*
- iv. *IP VSAT*

b. *ICONWeb*

Merupakan solusi akses internet tanpa batasan waktu dan kuota yang menjangkau berbagai wilayah di Indonesia. Infrastruktur serat *optic* mendukung koneksi yang cepat dan stabil, serta menjawab kebutuhan komunikasi dengan intensitas tinggi. Adapun produk dan jasa yang termasuk kedalam kategori ini sebagai berikut :

- i. *IX Access (Indonesia Internet Exchange)*
- ii. *Internet Corporate*
- iii. *IP Transit/NAP (Network Access Point)*
- iv. *I-WIN*
- v. *Hosting*

c. *ICONBase*

Merupakan solusi efektif untuk pengelolaan infrastruktur sistem dan data pelanggan, dengan tingkat keamanan premium bagi korporasi. *ICONBase* didukung *Data Center Tier-3* berlokasi di dalam negeri.

Adapun produk dan jasa yang termasuk kedalam kategori ini sebagai berikut :

- i. *Data Center Colocation*
- ii. *ICONCloud*
- iii. *Manage Service Router*
- d. *ICONApps*

Merupakan jenis layanan penyedia solusi *value added service* (VAS) atau penyedia aplikasi yang digunakan untuk menunjang tata kerja sebuah perusahaan atau bisnis. Aplikasi ini umumnya berupa aplikasi teknologi informasi (TI) yang terutama digunakan untuk lingkungan PLN yang dilayani melalui keberadaan Sub Direktorat Ketenaga listrikan. Namun terdapat juga layanan yang diberikan kepada *public*. *ICONApps* membagi layanan aplikasi dalam 2 jenis, yaitu solusi aplikasi dan bisnis pelanggan serta solusi dan bisnis proses ketenagalistrikan (PLN). Adapun produk dan layanan yang termasuk kedalam kategori ini sebagai berikut :

- i. *Video As A Service (Vass)/I-SEE*
- ii. *Video Conference/I-VIP*
- iii. Solusi Aplikasi Ketagalistrikan (PLN)
- iv. *Seat Management*
- v. *I-Office*
- vi. *ICONPay*

1.5 METODE PENULISAN LAPORAN

Dalam penyusunan laporan penulis dalam memperoleh data melalui metode:

1. Metode Praktikum

Metode ini dilakukan dengan cara praktik kerja langsung dilapangan bersama rekan kerja pada saat kerja praktik berlangsung.

2. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab kepada rekan kerja pada saat berada di lapangan maupun di kantor.

3. Kajian Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara membaca, memahami, dan melakukan pencarian data di internet terkait hal-hal yang dibutuhkan sebagai bahan pembuatan Laporan Kerja Praktik.

4. Metode Diskusi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan diskusi bersama rekan kerja di lapangan maupun di kantor mengenai progress yang akan dijalankan.

1.6 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 latar belakang, tujuan, ruang lingkup, aspek kelembagaan dari PT. Indonesia Comnets Plus, metode penulisan, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II DASAR TEORI

Berisi tentang teori mengenai Pengelolaan Proyek Deaktivasi Pelanggan pada Produk Layanan Icon Plus SBU Jawa Bagian Tengah yang berisi kajian kerja dan deskripsi dari deaktivasi.

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang penjelasan teori dan konsep-konsep kerja diambil pada praktik kerja lapangan beserta pembahasan proses deaktivasi pelanggan pada produk layanan ICON+.

BAB IV PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari hasil yang diperoleh selama pelaksanaan Kerja Praktik dan saran yang ditujukan pada tempat Kerja Praktik.