

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, digitalisasi banyak diperlukan dalam beberapa bidang, khususnya teknologi. Perkembangan teknologi juga memicu adanya perkembangan jaringan, dimana jaringan dapat digunakan sebagai pendukung peradaban manusia dalam melakukan komunikasi [1]. PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk atau yang biasa disebut Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan informasi dan komunikasi di Indonesia yang menyediakan layanan jasa berupa jaringan telekomunikasi terlengkap [2].

Salah satu produk yang dikeluarkan oleh Telkom Indonesia adalah Indihome. Indihome merupakan salah satu penawaran dari perusahaan tersebut mengenai jasa jaringan yang dinilai memiliki keunggulan lebih diantaranya karena menggunakan teknologi *fiber optic* sehingga dalam pengaksesan internet, jaringan lebih cepat dan stabil [3]. Kabel *fiber optic* sendiri merupakan serat optik yang dengan saluran transmisi yang terbuat dari kaca atau plastik, digunakan untuk mentransmisikan sinyal cahaya dari satu tempat ke tempat lainnya [4]. Keuntungan dari penggunaan *fiber optic* adalah dapat membawa lebih banyak informasi serta dengan jarak yang lebih jauh dari media tembaga atau koaksial, bandwidth yang dimiliki lebih tinggi, dan dapat mentransmisikan data dalam bentuk digital [5][4].

*Fiber optic* memiliki keuntungan dalam penggunaannya, tetapi juga memiliki kelemahan. Kelemahan tersebut terjadi akibat masalah yang terjadi di lapangan, diantaranya gangguan masal, kabel putus, kecelakaan lalu lintas, bencana alam, dan masih banyak lainnya. Hal tersebut membuat diperlukannya perbaikan *error services* yang ada di lapangan dengan data yang ada di sistem

PT Telkom Indonesia khususnya Witel Tangerang. Perbaikan *error services* dilakukan agar data yang ada dilapangan dan sistem sama, sehingga data pelanggan PT Telkom Indonesia khususnya Witel Tangerang dapat tersimpan dengan baik di sistem. Hal tersebut dapat memudahkan dalam proses aliran bisnis perusahaan karena data pelanggan sangat penting dan diperlukan pada setiap divisi di PT Telkom Indonesia Witel Tangerang. Contohnya apabila ada pelanggan yang mengalami kendala, maka lebih mudah dalam penanganannya dikarenakan datanya sudah ada serta masih banyak lagi proses yang bisa dilakukan.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah :

- a. Memberikan mahasiswa pengetahuan tentang situasi dunia nyata di bidang ini.
- b. Mengembangkan wawasan dan pengalaman mahasiswa di dunia kerja sesuai dengan keahliannya.
- c. Mengimplementasi pembelajaran dalam perkuliahan ke dalam dunia kerja.
- d. Memahami secara umum kegiatan yang dilakukan di dunia kerja dalam perusahaan.
- e. Agar mahasiswa dapat berpikir praktis dan sistematis ketika dihadapkan pada permasalahan nyata di bidang teknologi informasi dan komputer.

## **1.3 Ruang Lingkup**

Tingkat pengalaman kerja di PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Tangerang yang berada di bagian Data Access Management (DAMAN) yang bertanggung jawab atas verifikasi data dengan melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa data di perangkat lapangan sesuai dengan data di sistem komunikasi.

## **1.4 Aspek Umum dan Kelembagaan**

### **1.4.1 Profil Perusahaan**

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa untuk layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Perusahaan tersebut masih berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan mayoritas pemegang saham yaitu Pemerintah Republik Indonesia, sebanyak 52.09% dan sisanya sebesar 47.91% dimiliki oleh publik. Saham Telkom sendiri juga diperjual belikan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode "TLKM" dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode "TLK". Sejarah Telkom diawali dengan kemunculan telepon, perubahan kedudukan organisasi atas kelahiran Telkom, berkembangnya teknologi seluler serta digitalisasi, ekspansi bisnis yang terjadi secara internasional, serta Telkom sendiri juga mengalami transformasi menjadi perusahaan telekomunikasi dengan basis digital [6].

Pada tahun 1882 ditandai dengan munculnya telepon kemudian mengalami persaingan dengan layanan pos dan telegram pada tahun 1856. Selain itu, dengan adanya ponsel membuat masyarakat lebih memiliki untuk beralih ke teknologi yang baru. Hal tersebut membuat banyak perusahaan swasta beralih bisnis untuk bergerak di bisnis telepon. Telepon digunakan untuk komunikasi jarak jauh pada tahun 1892, kemudian merambat ke internasional pada tahun 1929. Pada tahun 1961, pemerintah Indonesia merintis Perusahaan Telekomunikasi Pos Nasional (PN Postel). Namun, dengan pesatnya perkembangan layanan telepon dan telekomunikasi, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan PP. 30 Juli 1965 tentang Pemisahan Kantor Pos dan Kantor Telekomunikasi menjadi PN Postel: PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Pemecahan tersebut memungkinkan perusahaan-perusahaan untuk fokus membangun portofolio bisnisnya sendiri. Pendirian PN Telekomunikasi adalah pendahulu dari Telkom saat ini.

Sejak tahun 2016, manajemen Telkom telah menetapkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari ulang tahun Telkom [6].

#### **1.4.2 Lokasi Perusahaan**

Lokasi PT Telkom Witel Tangerang tempat penulis melakukan kerja praktik berada di Jalan Pahlawan Seribu Nomor 1, Lengkong Wetan, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310. Gambar 1.1 merupakan Gedung PT Telkom Indonesia Witel Tangerang.



**Gambar 1. 1 PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang**



**Gambar 1. 2 Foto Bersama Karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang**

#### **1.4.3 Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan**

##### **1. Tujuan**

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing

serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.

2. Visi

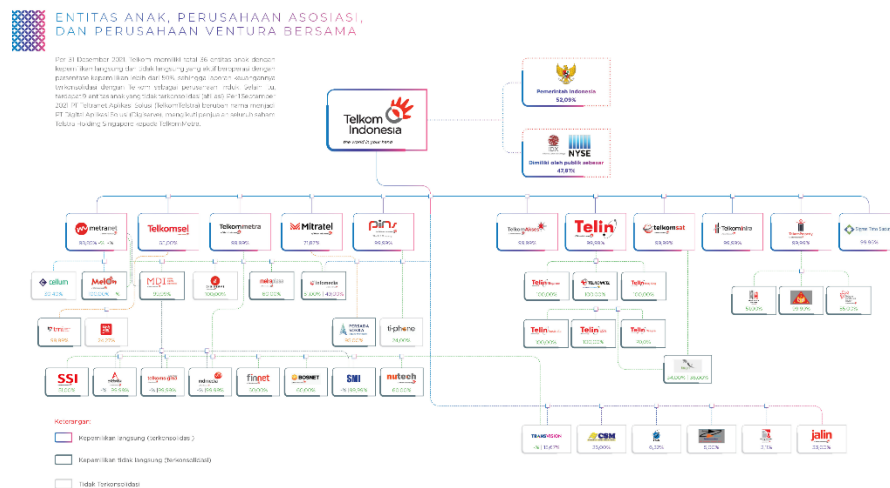
Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

3. Misi

- a. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- c. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

4. Struktur Organisasi

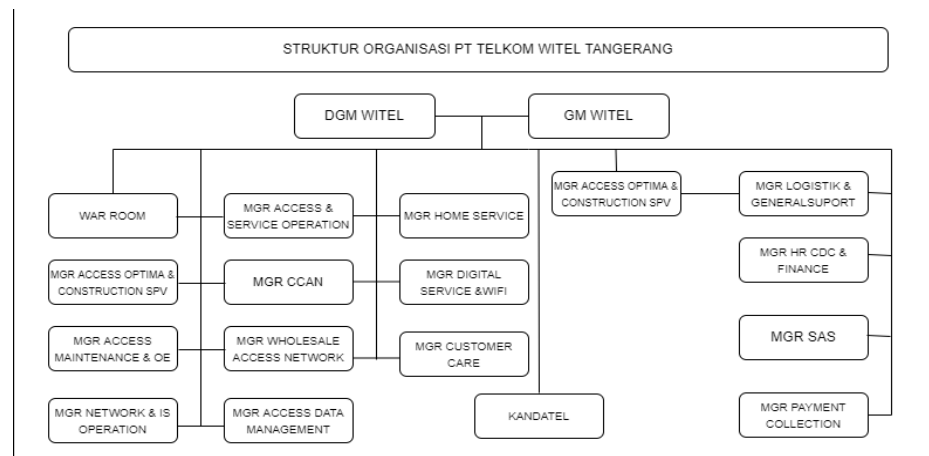
Struktur organisasi pada PT. Telkom Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.2.



**Gambar 1. 3 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia**

Struktur organisasi di PT. Telkom Tangerang Witel Tangerang

dapat dilihat pada Gambar 1.3.



**Gambar 1. 4 Struktur Organisasi PT. Telkom Tangerang Witel Tangerang**

#### 5. Aktivitas/Bisnis Utama

Saat ini PT Telkom Indonesia memfokuskan model bisnisnya menjadi 3 Digital Business Domain, yaitu sebagai berikut:

##### a. *Digital Connectivity*

*Digital Connectivity* yaitu seperti *Fiber to the x (FTTx)*, *5G*, *Software Defined Networking (SDN)* / *Network Function Virtualization (NFV)* / *Satellite*.

##### b. *Digital Platform*

*Digital platform* yaitu seperti *Data Center*, *Cloud*, *Internet of Things (IoT)*, *Big Data/Artificial Intelligence (AI)*, *Cybersecurity*.

##### c. *Digital Service*

*Digital Service* yaitu seperti *Enterprise*, *Consumer*.

#### 6. Produk (barang/jasa atau layanan publik/pendidikan/sosial).

Berikut Merupakan produk atau layanan bisnis PT Telkom Indonesia, dibagi menjadi 3 segmentasi, antara lain:

a. *Home Service*

Terdapat 3 jenis layanan *home service*, yaitu:

- 1) Indihome Fiber: internet fiber, telpon rumah, dan TV interaktif
- 2) OTT Video Streaming; CatchPlay, Iflix dan HOOQ
- 3) Add on: WiFi.Id Seamless, Telepon Mania, Global Call, Antivirus Indihome Store, dan Minipack UseeTV

b. *Enterprise*

Terdapat 3 segmentasi konsumen pada *enterprise* berdasarkan usahanya, antara lain:

- 1) SME Solution, layanan yang ditujukan untuk konsumen pelaku usaha menengah kecil mikro.
- 2) Enterprise solution, yaitu layanan yang ditujukan untuk corporate.
- 3) Government Solution, yaitu layanan yang ditujukan kepada instansi pemerintah atau anak usaha milik pemerintah.

## 1.5 Proses Bisnis di satuan/Unit Kerja

### 1.5.1 Nama, Profil Singkat dan Tugas pokok satuan/unit kerja

Access Data Management atau disingkat DAMAN merupakan divisi yang bertugas mengelola data-data jaringan akses fiber optik dan data teknis pelanggan di PT Telkom Indonesia. Berikut merupakan tugas pokok dari divisi DAMAN, antara lain:

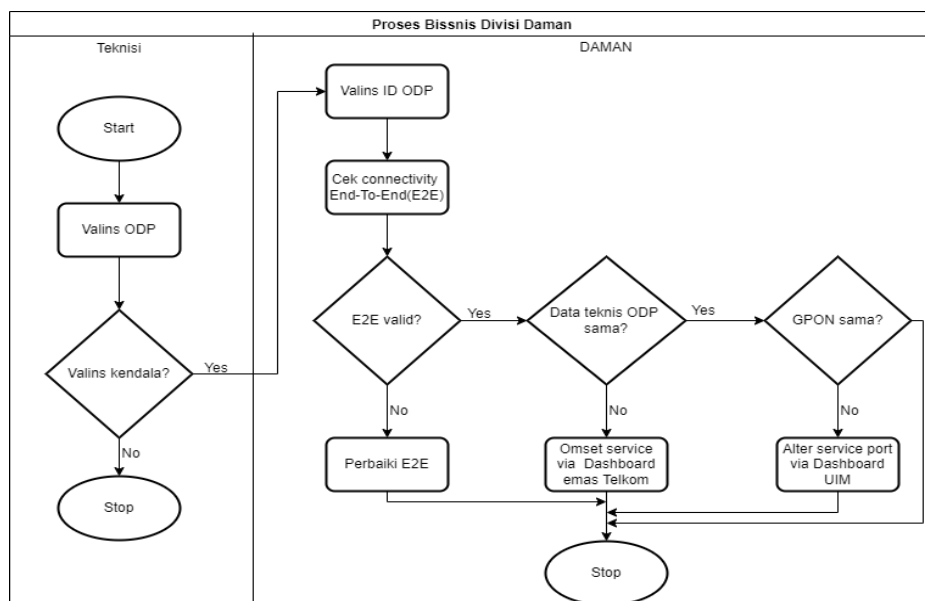
1. Melakukan inventory seluruh aset jaringan akses fiber

optik.

2. Melakukan validasi data teknis pelanggan di sistem sesuai informasi visit lapangan.
3. melakukan management stock nomor internet dan telepon untuk fulfillment layanan pelanggan.
4. Melakukan management stok perangkat ONT dan STB guna menunjang proses fulfillment layanan pelanggan.
5. Melakukan audit alker salker mitra dan Telkom Akses untuk PKS IOAN
6. Melakukan review performansi KPI Mitra dan Telkom Akses untuk PKS IOAN.

### 1.5.2 Pemodelan proses bisnis di satuan/Unit kerja

Gambar 1.4 merupakan Pemodelan bisnis dari divisi DAMAN yang merupakan kegiatan selama KP.



**Gambar 1. 5 Pemodelan Proses Bisnis di DAMAN**

### 1.6 Metode Penulisan Laporan

Dalam penulisan laporan kerja praktik ini, penulis menggunakan beberapa metode, diantaranya sebagai berikut:



**1.6.1 Observasi**

Observasi dilakukan dengan cara melaksanakan praktik langsung di lapangan dengan melakukan perbaikan *error service* “*not found service*” di UIM pada KPI validasi data ODP.

**1.6.2 Diskusi**

Diskusi dilakukan dengan cara berdiskusi dan berbincang-bincang dengan pembimbing lapangan dalam proses perbaikan yang dilakukan.