

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Pada era digital ini, layanan telekomunikasi sangat diandalkan. Ada berbagai layanan telekomunikasi mulai untuk kepentingan industri hingga rumahan. Media untuk berkomunikasi juga semakin beragam jumlahnya dalam pertumbuhan teknologi membuat jaringan yang disediakan harus diperluas agar dapat melayani kebutuhan pelanggan secara optimal. Melihat kebutuhan yang semakin besar membuat perusahaan penyedia perangkat berlomba-lomba untuk memasarkan produknya. Tetapi perangkat yang diproduksi belum tentu memenuhi standar mutu yang ditetapkan di Indonesia, maka dari itu dibutuhkan sebuah badan yang dapat melakukan pengujian perangkat telekomunikasi sehingga perangkat yang diproduksi dapat memenuhi syarat sehingga layak untuk digunakan oleh masyarakat ramai.

PT. TELKOM Indonesia merupakan salah satu perusahaan milik BUMN yang bekerja dibidang Telekomunikasi, PT TELKOM Indonesia menawarkan berbagai jasa yang sangat bervariasi, salah satunya adalah jasa untuk melakukan suatu pengujian perangkat telekomunikasi dan pembelian STELL. Unit yang berperan untuk melayani pelanggan dan mengolah data hasil pengujian adalah UREL (*user relationship*) di bawah naungan TELKOM Divisi Digital Service (DDS).

*User Relationship* adalah sebuah unit yang berinteraksi langsung dengan pelanggan atau konsumen perusahaan untuk menyediakan informasi seputar produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. *User Relationship* juga melakukan kegiatan yang dari melayani pelanggan yang akan melakukan pengujian, kemudian uji fungsi sample alat, meninjau kontak, membuat surat pemberitahuan biaya, pembayaran, pembuatan surat perintah kerja, kemudian untuk pelaksanaan uji dilaksanakan oleh *test engineer* dan laporan uji dibuat oleh *test engineer*

## **1.2 TUJUAN DAN MANFAAT**

### **1.2.1 Tujuan Pelaksanaan PKL**

Tujuan dari Kerja Praktek di PT.Telkom Sub Direktorat Digital Bussines (DDB) adalah :

- a. Untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia kerja.
- b. Untuk memenuhi tugas dalam perkuliahan Praktek Kerja Lapangan yang merupakan salah satu kurikulum pada program studi Teknik Telekomunikasi.
- c. Untuk menambah wawasan serta mempelajari tentang proses pengujian suatu alat telekomunikasi.

### **1.2.2 Tujuan Pembuatan Laporan**

Sebagai syarat yang harus dilengkapi setelah kegiatan KP dilaksanakan untuk melengkapi tugas mata kuliah Kerja Praktik program S1 Teknik Telekomunikasi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

## **1.3 RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Praktik Kerja Lapangan di PT. TELKOM Sub Digital Bussines (DDB) dilakukan selama 2 bulan terhitung dari 1 September 2021 sampai dengan 1 November 2021. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis ditempatkan pada satu bagian yaitu pada pengawas lapangan. Tugas dari divisi tersebut adalah membantu pekerjaan dari *User Relationship*.

## **1.4 ASPEK UMUM KELEMBAGAAN**

### **1.4.1 Sejarah**

*Division* Digital Service (DDS) secara resmi ditetapkan oleh Direktur *Human Capital Management* pada 30 November 2015 dalam Peraturan Perusahaan Nomor: PR.202.25/r.00/HK.200/COP-J4000000/2015 tentang Daftar Posisi dan Formasi, Proses Bisnis, dan Uraian Posisi Organisasi *Division Digital Service*. DDS memiliki kantor yang berada di dua lokasi berbeda yaitu Jakarta dan Bandung. Kantor pusat DDS berada di Jl. Kebon Sirih 12 Jakarta dan kantor cabang berada di Jl. Gegerkalong Hilir 47 Bandung. Organisasi DDS dibentuk sebagai penggabungan dari tiga (3) unit yaitu *Innovation &*

*Development Center (IDeC), Division Digital Business (DDB) dan Proyek Bisnis Big Data. Per tanggal 1 Mei 2020, DDS resmi berganti nama menjadi Direktorat Digital Business (DDB). DDB PT Telkom merupakan Direktorat *centralized* yang diperankan untuk penyelenggaraan aktivitas bisnis dengan fokus pada pengelolaan pengembangan *product scooping* khususnya *digital product innovation* melalui *coherence innovation, discovery, incubation & acceleration (DIA) process, research, standardization & quality assurance (RSQA) process* dan *big data analytic*.*

#### 1.4.2 Visi Misi PT. Telkom Sub Direktorat Digital Bussines

##### 1.4.2.1 Visi

*“Be The King Of Digital In The Region”*

##### 1.4.2.2 Misi

*“Lead Indonesian Digital Innovation And Globalization”*



Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Sub Direktorat Digital Bussines

### 1.5 METODE PENULISAN LAPORAN

Dalam penyusunan laporan PKL/KP, penulis memperoleh data-data melalui beberapa metode sebagai berikut :

#### 1. Metode Praktik di Lapangan

Metode ini dilakukan dengan cara meninjau dan mempraktikkan secara langsung apa yang diberikan di lapangan selama PKL/KP.

## 2. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pembimbing lapangan tentang pekerjaan yang dilakukan dan apa saja yang masih dibutuhkan.

## 3. Studi *Literatur*

Studi *literatur* dilakukan dengan cara mencari dan membaca berbagai buku, jurnal, artikel dan karya ilmiah yang berhubungan dengan laporan praktikan.

### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN**

Untuk mempermudah dalam pemahaman laporan PKL ini, maka lapran ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang gambaran dan urian secara umum tentang jasa dan layanan di PT. Telkom Sub Direktorat Digital Bussines (DDB).

#### **BAB II DASAR TEORI**

Bab ini berisi berisi tentang teori-teori dasar terkait dengan matei ataupun topik yang diambil selama pelaksanaan praktik kerja lapangan.

#### **BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Berisi mengenai analisa dan pembahasan terkait dengan proses pengujian suatu perangkat telekomunikasi.

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan hasil yang diperoleh dari Praktik Kerja Lapangan/Kerja praktik dan saran yang ditunjukkan pada tempat Praktik Kerja Lapangan.