

Nilai: 86 (A)
4/7²²

LAPORAN KERJA PRAKTEK

PT. TELKOM MEDAN INDIHOME SERVICE AREA (STO)

SUMATERA UTARA

DISUSUN OLEH :

DHELFI ALWIRANDA SURYA

198150027



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/1/23

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK DI
PT. TELKOM MEDAN INDIHOME SERVICE AREA (STO)
SUMATERA UTARA

Oleh :

DHELFI ALWIRANDA SURYA

198150027

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



(Sutrisno, ST, MT)

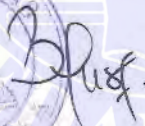
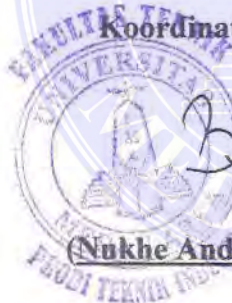
Dosen Pembimbing II



(Rudi Salam, ST, MT)

Mengetahui :

Koordinator Kerja Praktek



(Nukhe Andri Silviana, ST, MT)

PRODI STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022

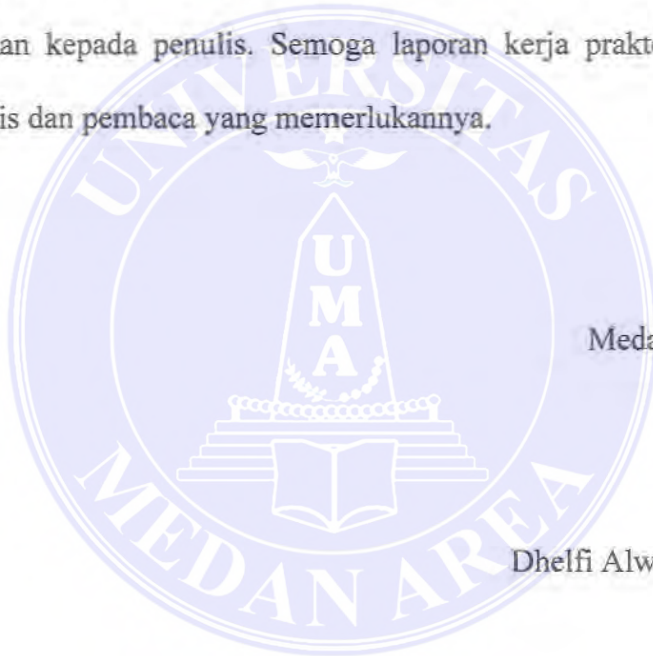
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat limpahan rahmat dan kasih sayang penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek di PT. Telkom Medan *Indihome Service Area* dengan baik. Penulisan laporan kerja praktek ini adalah salah satu syarat untuk mahasiswa dalam menyelesaikan studinya di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area. Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
2. Bapak Nukhe Andri Silviana, ST, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.
3. Bapak Sutrisno, ST.,MT. selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Rudi Salam, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak Yaumil Fauzi, selaku HERO (*Head of best Fresentatif Office*) di PT. Telkom Medan Indihome Service Area yang telah memberikan kesempatan melaksanakan Kerja Praktek.
6. Bapak Fahmi Adlani dan Mhd. Angga Prayoga selaku Tim Leader Assurance dan Tim leader Provisioning pembimbing laporan hasil Kerja Praktek di PT. Telkom Medan Indihome Service Area

7. Seluruh karyawan PT. Telkom Medan Indihome Service Area yang telah membantu dalam mengamati dan membimbing selama Kerja Praktek berlangsung.
8. Kepada Orangtua yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam segala hal.

Penulis mengharapkan didalam menyusun laporan ini kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga laporan kerja praktek ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca yang memerlukannya.



Medan, Juni 2022

Dhelfi Alwiranda Surya

DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Kerja Praktek.....	1
1.2. Tujuan Kerja Praktek.....	3
1.3. Manfaat Kerja Praktek.....	3
1.4. Ruang Lingkup Kerja Praktek.....	4
1.5. Metodologi Kerja Praktek.....	5
1.6. Metodologi Pengumpulan Data.....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	9
2.1. Sejarah Perusahaan	9
2.2. Visi dan Misi Perusahaan	10
2.2.1. Visi Perusahaan	10
2.2.2. Misi Perusahaan.....	11
2.3. Ruang Lingkup Bidang Usaha.....	11
2.4. Dampak Sosial Ekonomi Terhadap Lingkungan	11
2.5. Struktur Organisasi	12
2.5.1. Uraian Tugas Wewenang dan Tanggung Jawab.....	13

BAB III PROSES PRODUKSI	16
3.1. Proses Pemasangan.....	16
3.1.1.Siapkan persyaratan.....	16
3.1.2 Datang ke kantor terdekat.....	16
3.1.3.Pilih paket.....	16
3.1.4. Isi formulir Pengisian	17
3.1.5.Melakukan Deposit	18
3.1.6.Tunggu Teknisi Datang.....	18
3.1.7. Pemasangan Wifi Indihome	18
3.1.8. Alat dan Bahan Yang Digunakan	19
3.1.8.1. <i>Spilcer</i>	19
3.1.8.2. Toolkit FO	20
3.1.8.3. OTDR	20
3.1.8.4. <i>Tesphone</i>	21
3.1.8.5. LAN Tester	21
3.1.8.6. <i>Optical Power Meter</i>	22
3.1.8.7. <i>Optical Light Source</i>	22
3.1.8.8. VFL	23
3.1.8.9. Alat Tangga Dorong	23
3.1.8.10. <i>Toolkit Set</i>	24
3.1.8.11. Alat Komunikasi	24
3.1.8.12. <i>Body Hardness</i>	25
3.1.8.13. <i>Crimping Tool</i>	25
3.1.8.14. <i>Tone Checker</i>	26

3.1.8.15. <i>Insertion</i> LSA	26
3.1.8.16. Pakaian Seragam Standard TA	27
3.1.8.17. Cara Pelayanan Perbaikan	27
BAB IV TUGAS KHUSUS.....	29
4.1. Pendahuluan.....	29
4.1.1. Judul	29
4.1.2. Latar Belakang Permasalahan	49
4.1.3. Rumusan Masalah	30
4.1.4. Batasan Masalah	30
4.1.5. Tujuan Penelitian.....	31
4.1.6. Manfaat penelitian.....	31
4.1.7. Hasil Observasi.....	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1. Kesimpulan.....	38
5.2. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
3.1.8.1. <i>Spilcer</i>	19
3.1.8.2. Toolkit FO	20
3.1.8.3. OTDR	20
3.1.8.4. <i>Tesphone</i>	21
3.1.8.5. LAN <i>Tester</i>	21
3.1.8.6. <i>Optical Power Meter</i>	22
3.1.8.7. <i>Optical Light Source</i>	22
3.1.8.8. VFL	23
3.1.8.9. Alat Tangga Dorong	23
3.1.8.10. <i>Toolkit Set</i>	24
3.1.8.11. Alat Komunikasi	24
3.1.8.12. <i>Body Hardness</i>	25
3.1.8.13. <i>Crimping Tool</i>	25
3.1.8.14. <i>Tone Checker</i>	26
3.1.8.15. <i>Insertion LSA</i>	26
3.1.8.16. Pakaian Seragam Standard TA	27
3.1.8.17. Cara Pelayanan Perbaikan	27
3.1 Peta alur proses Pemasangan	27
3.2 Peta alur Proses assurance (Gangguan).....	27

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
4.1. Proses Bisnis PT. Telkom Service Area (STO)	34
4.2 Masalah Yang Akan Dihadapi Teknisi Dilapangan	35
4.3. Kosakata PT. Telkom Service Area (STO).....	36



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Praktek

Kerja praktek merupakan salah satu mata kuliah wajib yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri di Universitas Medan Area (UMA) dan mahasiswa diwajibkan mengikuti kerja praktek ini sebagai salah satu syarat penting untuk lulus. Kerja praktek adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang didunia pendidikan dengan cara terjun langsung kelapangan untuk mempraktekan semua teori yang dipelajari di bangku pendidikan.

Mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengaplikasikan dan kemudian menemukan permasalahan serta menyelesaikan kedalam dunia kerja. Kesempatan itu diberikan kampus kepada mahasiswa melalui suatu program kuliah kerja praktek. Mahasiswa diharapkan setelah mengikuti kerja praktek ini mampu menemukan solusi yang dibutuhkan yang terjadi dalam sebuah perusahaan dengan berbagai pendekatan yang sesuai. Selain itu dengan adanya kerja praktek ini diharapkan mampu menciptakan hubungan yang positif antara mahasiswa, universitas, dan perusahaan yang bersangkutan. Hubungan yang baik ini dapat dimungkinkan dilanjutkan antara mahasiswa dengan perusahaan yang bersangkutan setelah mahasiswa tersebut menyelesaikan pendidikannya.

Program Studi Teknik Industri mempelajari banyak hal dimulai dari faktor manusia yang bekerja (sumber daya manusia) beserta faktor-faktor pendukungnya seperti mesin yang digunakan, proses pengerjaan, serta

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/1/23

meninjaunya dari segi ekonomi, sosiologi, keergonomisan alat (fasilitas) maupun lingkungan yang ada. Program Studi Teknik Industri juga memperhatikan segi sistem keselamatan dan kesehatan kerja yang wajib dimiliki, bagaimana pengendalian suatu sistem produksi, pengendalian (kontrol) kualitas, dan sebagainya. Mahasiswa Program Studi Teknik Industri diwajibkan untuk mampu menguasai ilmu pengetahuan yang telah diajarkan kemudian mengaplikasikannya ke dalam kehidupan sehari-hari. Mahasiswa Program Studi Teknik Industri diharapkan mampu bersaing dalam dunia kerja dengan ilmu pengetahuan yang telah dimiliki.

Tingginya tingkat persaingan dalam dunia kerja, khususnya dalam bidang industri, menuntut dunia pendidikan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif dalam segala hal, sehingga mendukung segala aspek yang diperlukan untuk memberikan sumbangan pemikiran atau karya nyata dalam pembangunan nasional. Dalam hal ini dunia kerja menuntut untuk mendapatkan sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif dalam persaingan dunia usaha, untuk itu sangat diperlukan tenaga kerja yang memiliki keahlian profesional yang baik untuk menghadapi perkembangan dan persaingan global dimasa mendatang.

Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area (UMA) menyadari akan keterkaitan yang besar antara dunia pendidikan dan dunia usaha yang merupakan suatu tali rantai yang saling terikat, sehingga perlu diadakannya program kerja praktek.

Pelaksanaan Kerja Praktek merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka merelevankan antara kurikulum perkuliahan

dengan penerapannya di dunia kerja, dimana mahasiswa/mahasiswi dapat terjun langsung melihat ke lapangan, mempelajari, mengidentifikasi, dan menangani masalah-masalah yang dihadapi dengan menerapkan teori dan konsep ilmu yang telah dipelajari dibangku perkuliahan. Kegiatan kerja praktek ini nantinya diharapkan dapat membuka dan menambah wawasan berfikir tentang permasalahan-permasalahan yang timbul di industri dan cara menanganinya.

PT. Telkom Medan Indihome Service Area merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri kelapa sawit. Perusahaan ini terletak di HM. Joni, Kecamatan Medan Area, Sumatera Utara . Proses produksi di Telkom berlangsung cukup panjang dan memerlukan pengendalian yang cermat, dimulai dengan mengelola barang jadi sampai di Pasarkan.

1.2. Tujuan Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Medan Area, memiliki tujuan:

1. Menerapkan pengetahuan mata kuliah ke dalam pengalaman nyata.
2. Mengetahui perbedaan antara penerapan teori dan pengalaman kerja nyata yang sesungguhnya.
3. Menyelesaikan salah satu tugas pada kurikulum yang ada pada Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.
4. Mengenal dan memahami keadaan di lapangan secara langsung, khususnya di bagian produksi.
5. Memahami dan dapat menggambarkan struktur masukan-masukan proses

produksi di pabrik bersangkutan yang meliputi :

- a) Bahan-bahan utama maupun bahan-bahan penunjang dalam produksi.
- b) Struktur tenaga kerja baik di tinjau dari jenis dan tingkat kemampuan.

6. Sebagai dasar bagi penyusunan laporan kerja praktek

1.3. Manfaat Kerja Praktek

Adapun manfaat kerja praktek adalah:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Agar dapat membandingkan teori-teori yang diperoleh pada perkuliahan dengan praktek dilapangan.
- b. Memperoleh kesempatan untuk melatih keterampilan dalam melakukan pekerjaan dan pengaturan dilapangan.

2. Bagi Fakultas

- a. Mempererat kerja sama antara Universitas Medan Area dengan instansi perusahaan yang ada.
- b. Memperluas pengenalan Fakultas Teknik Industri.

3. Bagi Perusahaan

- a. Melihat penerapan teori-teori ilmiah yang dipraktikkan oleh Mahasiswa.
- b. Sebagai bahan masukan bagi pemimpin perusahaan dalam rangka peningkatan dan pembangunan dibidang pendidikan dan peningkatan efisiensi Perusahaan.

1.4. Ruang Lingkup Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan program kerja praktek ini mempunyai peranan penting dalam mendidik mahasiswa agar dapat melaksanakan tanggung jawab dari tugas yang diberikan dengan baik dan juga meningkatkan rasa percaya diri terhadap ruang lingkup pekerjaan yang dihadapi.

Program pelaksanaan kerja praktek yang dilaksanakan oleh setiap mahasiswa tetap berorientasi pada kuliah kerja lapangan. Sebagai mahasiswa dalam melaksanakan program kerja praktek tidak hanya bertumpu pada aktivitas kerja tetapi juga menyangkut berbagai kendala dan permasalahan yang dihadapi serta solusi yang diambil.

Dari program kerja praktek tersebut diharapkan mahasiswa menyelesaikan ilmu yang didapat dibangku kuliah. Dengan kerja praktek ini juga Mahasiswa di didik untuk bertanggung jawab dan mempunyai rasa percaya diri terhadap ruang lingkup pekerjaan yang diharapkan.

1.5. Metodologi Kerja Praktek

Didalam menyelesaikan tugas dari kerja praktek ini, prosedur yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Mempersiapkan hal-hal yang perlu untuk persiapan praktek dan riset perusahaan antara lain :

- a. Pemilihan perusahaan tempat kerja praktek.
- b. Pengenalan perusahaan baik melalui secara langsung ke tempat perusahaan ataupun melalui internet.
- c. Permohonan kerja praktek kepada Program Studi Teknik Industri

dan perusahaan.

- d. Konsultasi dengan koordinator kerja praktek dan dosen pembimbing.
- e. Penyusunan laporan.
- f. Pengajuan laporan Ketua Program Studi Teknik Industri dan perusahaan.
- g. Seminar Proposal.

2. Studi Literatur

Mempelajari buku-buku, dan karya ilmiah yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi di lapangan sehingga diperoleh teori-teori yang sesuai dengan penjelasan dan penyelesaian masalah.

3. Peninjauan Lapangan

Melihat langsung cara dan metode kerja dari perusahaan sekaligus mempelajari aliran bahan, tata letak pabrik dan wawancara langsung dengan karyawan dan pimpinan perusahaan.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk membantu menyelesaikan laporan kerja praktek.

5. Analisa dan Evaluasi Data

Data yang telah diperoleh akan di analisa dan dievaluasi dengan metode yang telah diterapkan.

6. Pembuatan *Draft* Laporan Kerja Praktek

Membuat dan menulis *draft* laporan kerja praktek yang berhubungan dengan data.

7. Asistensi Perusahaan dan dosen pembimbing

Draft laporan kerja praktek diasistensi pada dosen pembimbing dan perusahaan.

8. Penulisan Laporan KerjaPraktek

Draft laporan kerja praktek yang telah diasistensi diketik rapi dan dijilid.

1.6. Metode Pengumpulan Data

Untuk kelancaran kerja praktek di perusahaan, diperlukan suatu metode pengumpulan data sehingga data yang diperoleh sesuai dengan yang di inginkan dan kerja praktek dapat selesai pada waktunya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- Melakukan pengamatan langsung.
- Wawancara.
- Diskusi dengan pembimbing dan parakaryawan.
- Mencatat data yang ada di perusahaan / instansi dalam bentuk laporan tertulis.

1.7. Sistematika Penulisan

Laporan kerja praktek ini dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang, tujuan kerja praktek, manfaat kerja praktek, batasan masalah, tahapan kerja praktek, waktu dan tempat pelaksanaan serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan secara singkat gambaran perusahaan secara umum meliputi sejarah perusahaan, ruang lingkup usaha, lokasi perusahaan, cara melakukan pemasaran, dan manajemen, pembagian tugas dan tanggung jawab, jumlah tenaga kerja

BAB III PROSES PEMASANGAN

Menguraikan tentang uraian proses pengaplikasian dan teknologi yang digunakan untuk proses produksi dari awal sampai akhir proses barang itu terjual.

BAB IV TUGAS KHUSUS

Bab ini berisikan pembahasan tentang masalah atau fenomena yang terjadi diperusahaan. Adapun yang menjadi fokus kajian adalah “Analisa Produktivitas Progress Instalasi Order Pasang Baru Layanan Indihome”.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan tentang kesimpulan dari pembahasan laporan kerja praktek di PT. Telkom Medan Indihome Service Area serta saran-saran bagi perusahaan

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan

Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Telkom merupakan perusahaan milik Badan Usaha Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi. Sejarah PT. Telkom Indonesia ini bermula pada pendirian badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882. Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL). Beberapa kali diubah namanya, hingga kemudian pada tahun 1980 Indonesia mendirikan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional dan seluruh saham PT. Indonesian Satellite *Coorporation* Tbk. (Indosat) di ambil alih oleh pemerintah RI menjadi BUMN. Pada tahun 1989, ditetapkan UU Nomor 3 Tahun 1989 tentang telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta 31 dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No 25 Tahun 1991. 1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (Initial Public Offering) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. Sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), *New York Stock Exchange* (NYSE) dan *London Stock Exchange* (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area (repository.uma.ac.id)19/1/23

Listing) di Tokyo Stock Exchange. Kerja sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo), Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten-dengan mitra PT Aria West International (AriaWest), Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta - dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI), Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra), dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia-dengan mitra PT Bukaka Singtel. Tahun 2001 Telkom membeli saham Telkomsel sebanyak 35% dari PT Indosat sebagai restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia. Pada tanggal 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan “New 32 Telkom” (“Telkom Baru”) yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan. Sejak 1 Juli 1995 PT. Telkom telah menghapus struktur wilayah usaha telekomunikasi (WTTEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi *Network*. Badan Usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 divisi *network*. Divisi regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing masing dan divisi *network* menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Daerah regional.

2.2. Visi Misi Perusahaan

2.2.1. Visi Perusahaan

Visi Telkom yaitu Menjadi Digital Telco Pilihan Utama untuk Memajukan Masyarakat dengan Misi Telkom yaitu: Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia.

2.2.2. Misi Perusahaan

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

2.3. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Perusahaan Telekomunikasi sudah ada sejak masa Hindia Belanda dan yang menyelenggarakan adalah pihak swasta. Sedangkan perusahaan Telekomunikasi Indonesia (PT. TELKOM) sendiri juga termasuk bagian dari perusahaan tersebut yang mempunyai bentuk badan usaha Post-en Telegraafent dengan Staats blaad No.52 tahun 1884. Dan sejak tahun 1905 perusahaan Telekomunikasi sudah berjumlah 38 perusahaan. Namun setelah itu pemerintah Hindia Belanda mengambil alih perusahaan tersebut yang berdasar kepada Staats blaad tahun 1906. Dan sejak itu berdirilah Post, Telegraf en Telefoon Dients (PTT-Dients), dan perusahaan ini ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasar Staats blaad No.419 tahun 1927 tentang Indonesia Bedrijven Weet (I.B.W Undang-Undang Perusahaan Negara).

2.4. Dampak Sosial Ekonomi Terhadap Lingkungan

Menyadari peran pentingnya dalam pembangunan sosial ekonomi bagi lingkungan sekitar operasional perusahaan Peran Perusahaan dalam pembangunan

Keberadaan PT. Telkom Medan Indihome Service Area memberi dampak positif terhadap lingkungan masyarakat di daerah itu, baik di luar lingkungan

perusahaan apalagi yang berada di dalam lingkungan perusahaan dan penduduk sekitar lokasi pabrik. PT. Telkom Medan Indihome Service Area juga memberikan pelayanan kepada karyawan sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah seperti:

1. Memberikan asuransi kepada karyawan.
2. Memberikan upah minimum regional kepada karyawan sesuai dengan ketentuan pemerintah.
3. Memberikan pelayanan kesehatan kepada karyawan dan berupa asuransi perbaikan gangguan.

2.5. Struktur Organisasi

Sebuah perusahaan yang besar maupun kecil tentunya sangat memerlukan adanya struktur organisasi perusahaan, yang menerangkan kepada seluruh karyawan atau staff untuk mengerti apa tugas dan batasan-batasan tugasnya, kepada siapa dia bertanggung jawab sehingga pada akhirnya aktivitas akan berjalan secara sistematis dan terkoordinir dengan baik dan benar.

Perusahaan ini dipimpin oleh seorang Leader Telkom SKI *Leader* merupakan pejabat tinggi di antara staff yang lain di kantor yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menentukan maju mundurnya perusahaan, dalam tugasnya Leader dibantu oleh yaitu:

1. Tim leader *Provisioning*
2. Tim leader *Assurance*
3. Teknisi *provisioning*
4. Teknisi *Assurance*.

2.5.1. Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab

Uraian pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan pada struktur organisasi PT Telkom Akses SKI adalah sebagai berikut :

1. Hero (*Head Of Respresentatif Office*)

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Melaksanakan kebijakan Direksi dalam pengontrolan seluruh kegiatan operasional di STO tersebut.
- b. Mendelegasikan wewenang tugas dan tanggung jawab kepada bawahan yang telah di anggap mampu untuk melaksanakan tugas tersebut sesuai dengan bidangnya.
- c. Merencanakan dan menyusun anggaran belanja tahunan yang mencakup capaian pengolahan dan biaya operasional pabrik, serta mengevaluasi bersama staff per triwulan.
- d. Menyampaikan laporan kepada *all staff* yang meliputi:
 - 1) Laporan harian, bulanan dan tahunan biaya dan produksi.
 - 2) Membuat permintaan/order spare part sesuai kebutuhan pelanggan.
 - 3) Laporan permintaan dana operasional.
 - 4) Laporan ketenagakerjaan.
 - 5) Laporan pertanggung jawaban dana (sekertaris).
 - 6) Laporan keuangan.
- e. Memproses kepentingan luar berupa surat-surat bantuan, tamu dan hubungan

masyarakat.

- f. Menerima laporan analisa-analisa biaya dari KTU yang berkaitan dengan pelaksanaan anggaran.
- g. Menyampaikan penilaian staff dan karyawan kepada General Manager untuk promosi dan kenaikan golongan/pangkat setiap bulannya.
- h. Mengevaluasi per triwulan bersama staff tentang capaian pekerjaan pemeliharaan dan perawatan serta kelayakan alat dan bahan.
- i. Bertanggung jawab kepada all staff atas kinerja dan semua sasaran target dan anggaran.
- j. Bertanggung jawab atas terlaksananya kebijakan Direksi yang telah ditentukan.
- k. Bertanggung jawab terhadap pengeluaran/pengiriman sesuai dengan kontrak.

2. Kepala Tata Usaha

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mengarahkan dan mengawasi kerja di Bagian Tata Usaha.
- b. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kerja Bagian Tata Usaha.
- c. Menyusun rencana jangka panjang.
- d. Memberi uang ke teknisi untuk membeli bahan yang kurang.
- e. Mengarahkan dan memantau kerja anggota/Administrasi.

3. Tim Leader Assurance

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mengarahkan dan memberikan tugas pekerjaan kepada anggota teknisi.
- b. Memeriksa progres pekerjaan anggota.

- c. Memastikan TTR (*time to Repair*) tercapai
- d. Memastikan jaringan rapi dan tidak menimbulkan gangguan.

4. *Tim Leader Provisioning*

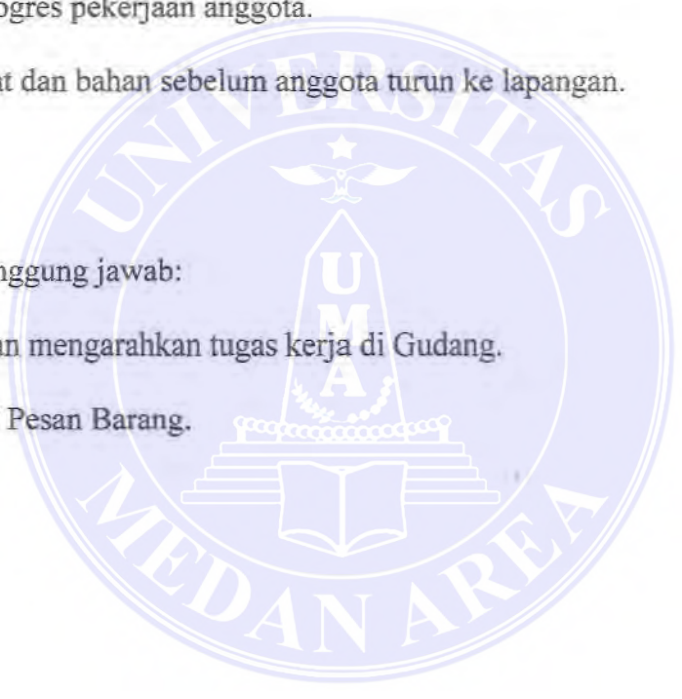
Tugas dan tanggung jawab:

- a. Memberikan dan mengarahkan tugas pekerjaan serta mengontrol anggota listrik.
- b. Memeriksa progres pekerjaan anggota.
- c. Memeriksa alat dan bahan sebelum anggota turun ke lapangan.

5. Gudang (SO)

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mengontrol dan mengarahkan tugas kerja di Gudang.
- b. Order Barang/ Pesan Barang.



BAB III

PROSES PEMASANGAN

3.1. Proses Pemasangan Instalasi Baru

3.1.1. Siapkan Persyaratan

Syarat pasang IndiHome hanyalah **KTP (asli)** saja. Anda belum memerlukan uang untuk pembayaran maupun pemasangan (kecuali deposit) karena uang tersebut akan ditagihkan pada bulan pertama setelah penggunaan.

Sekadar info, KTP ini nantinya akan digunakan untuk validasi identitas. Fungsi lainnya adalah untuk swafoto (foto selfie) dan sebagai lampiran dokumen kontrak pemasangan IndiHome.

3.1.2. Datang Kekantor Terdekat

Setelah syarat yang diperlukan disiapkan, langkah selanjutnya adalah datang ke Plasa Telkom Group terdekat dari rumah Anda. Untuk mencarinya, Anda bisa search saja "Plasa Telkom + Daerah", misal Plasa Telkom Sukaramai. Sesampainya di Plasa Telkom Group, langsung masuk ke kantor utama tanyakan pada petugas "*Mba, saya mau pasang WiFi*". Nanti, Anda akan disuruh duduk dan diberi arahan secara lengkap.

3.1.3. Pilih Paket layanan

Sembari memberikan arahan, petugas juga akan memberikan lembaran kertas yang berisi paket WiFi Indihome. Silahkan pilih paket tersebut sesuai dengan kebutuhan Anda. memilih paket IndiHome 2P dengan kecepatan 20 Mbps

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pulabagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Berbagai layanan yang di hadirkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk baik berupa produk serta sarana dan prasarana adalah sebagai berikut :

1. Produk

a. Indihome merupakan layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari telepon rumah, *Internet on Fiber atau Hight Speed Internet dan Usee TV (IP TV)* beserta bebrapa fitur tambahan seperti *Indihome View, Melon dan Trend Micro Internet Security.*

b. Telepon Rumah Layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang lebih murah dengan kualitas suara yang jernih. Paket telepon rumah Indihome menawarkan gratis nelson 1000 menit local maupun interlokal.

3.1.4. Isi Formulir Pengisian

Setelah memilih paket, Anda akan diminta untuk mengisi formulir pendaftaran IndiHome. Silahkan isi formulir tersebut sesuai arahan dari petugas. Oh ya, pastikan diisi dengan benar ya, terutama untuk nomor HP dan email. Tidak kalah penting juga, silahkan gambarkan posisi rumah yang hendak dipasang WiFi Indihome. Gambarlah denah dari jalan raya ataupun tempat umum yang mudah ditemui. Selain itu, seperti yang saya singgung sebelumnya, Anda juga akan diminta untuk swafoto sambil memegang KTP. Swafoto ini nantinya juga akan masuk sebagai lampiran dokumen kontrak IndiHome.

3.1.5. Melakukan Deposit

Pada peraturan terbaru, setiap pelanggan yang hendak melakukan pemasangan layanan *IndiHome* diharuskan untuk melakukan deposit. Untuk nilainya sendiri berdasarkan biaya layanan yang dipilih. Jadi, setelah melakukan semua proses di Plasa Telkom *Group*, Anda akan mendapatkan SMS resmi dari Telkom yang berisi link deposit. Anda harus melakukan deposit maksimal 3×24 jam.

Tidak sebatas melalui SMS, pihak Telkom juga akan menelpon Anda untuk memastikan identitas dan lokasi pemasangan benar. Lebih dari itu, Anda juga akan diingatkan untuk segera melakukan pembayaran deposit. Untuk pembayarannya sendiri, ada 3 macam metode yang bisa Anda pilih yaitu Bank Mandiri, Bank BCA, dan Bank BNI. Silahkan pilih sesuai bank yang Anda gunakan. Sesudah melakukan deposit, Anda akan mendapatkan email berupa pemberitahuan bahwa deposit Anda sudah berhasil.

3.1.6. Tunggu Teknisi Datang

Setelah deposit dibayarkan, teknisi *IndiHome* akan menghubungi Anda untuk memberi info bawasannya pihak teknisi akan *survey* kelokasi untuk melakukan pemasangan.

3.1.7. Pemasangan Wifi Indihome

Jika ODP di dekat Anda masih ada yang kosong, maka teknisi *IndiHome* akan langsung melakukan pemasangan WiFi. Proses ini memakan waktu yang terbilang cepat, tapi tergantung dari lokasi Anda juga.

Dalam proses ini, Anda harus berada di rumah karena teknisi IndiHome akan menelpon Anda untuk memastikan modem sudah terhubung ke internet atau belum.

Jika lampu internet sudah menyala hijau, layanan WIFI IndiHome Anda sudah benar-benar bisa dipakai. Anda juga mendapatkan akses penuh pada layanan tersebut, (ABD.2018)

Setelah WiFi berhasil terpasang, biasanya koneksi internet belum didapatkan. Anda harus menunggu beberapa saat sampai modem Anda terhubung ke internet (lampu Internet sudah menyala hijau).

3.1.8. Alat dan Bahan yang digunakan

Adapun ketentuan Telkom di bidang Teknisi berupa alat kerja & sarana kerja antara lain:

3.1.8.1 Splicer



Fungsi *SPLICER*

Yaitu sebagai alat untuk menyambungkan serat optik ini merupakan salah satu alat yang digunakan untuk menyambungkan sebuah core serat optik, dimana serat tersebut terbuat / berbasis kaca, dan mengimplementasikan suatu daya listrik yang telah dirubah menjadi sebuah media sinar .

3.1.8.2. Toolkit Fo (Dropcore Stripper)



Fungsi Tollkit fo (Dropcore Stripper)

Berupa peralatan penting untuk teknisi ,apabila proses pengerjaan gangguan atau pasang baru di tempat pelanggan

3.1.8.3. OTDR



Fungsi Otdr

Optical Time-Domain Reflectometer atau biasa disingkat menjadi **OTDR**, merupakan suatu peralatan *optoelektronik* yang digunakan untuk mengukur parameter-parameter seperti pelemahan (*attenuation*), panjang, kehilangan pencerai dan penyambung, dalam sistem telekomunikasi serat *optic*.

3.1.8.4. Tesphone / Voicetest,



Fungsi Tesphone / Voicetest

Mengecek ada gangguan telepon rumah pelanggan

3.1.8.5. LAN Tester



Fungsi LAN Tester

LAN *tester* adalah alat untuk mengecek koneksi sambungan kabel LAN RJ 45 dan RJ 11. Dilengkapi dengan lampu indikator, tombol pengatur kecepatan pengecekan, serta baterai dan kantong kecil.

3.1.8.6. Optical Power Meter



Fungsi Opm

Pengukuran dengan *Optical Power Meter* digunakan untuk menentukan loss (rugi) daya cahaya pada saluran serat optik, *Optical Power Meter* listrik (OPM) adalah alat yang digunakan untuk mengukur kekuatan dalam sinyal optik. Istilah ini biasanya mengacu pada perangkat untuk menguji daya rata-rata dalam sistem serat optik.

3.1.8.7. Optical Light Source



Fungsi Optical Light Source

Pada dasarnya, alat yang satu ini mempunyai **fungsi** untuk memberikan suatu signal untuk jalur yang akan dilaluinya, misalnya untuk mengukur suatu redaman jalur end to end dimana *Light Source* ini akan berfungsi sebagai media yang memberi signal-nya.

3.1.8.8. VFL (Visible Fault Locator) 20mW (range 20km)



Fungsi VFL

VFL memungkinkan *operator* untuk melihat kerusakan pada serat optik. Kabel serat optik bukan satu-satunya tempat di mana serat optik dapat pecah. Serat optik dapat pecah di dalam konektor atau *ferrule* konektor. Kecuali jika serat optik putus di ujung konektor, itu tidak terlihat dengan mikroskop.

3.1.8.9. Tangga Dorong Aluminium



Fungsi tangga

Untuk sebagai alat mempermudah teknisi untuk mengecek ODP yang terdapat pada tiang.

3.1.8.10. Toolkit Set + Gergaji Besi



Fungsi Toolkit

Alat ini berguna untuk teknisi untuk memotong atau menjebol dinding, agar kabell dari luar ke dalam rumah dapat terhubung.

3.1.8.11. Alat komunikasi (HP Android)



Alat ini berfungsi untuk berkomunikasi atau mengirimkan pesan kepada tim yang berada di luar jangkauan komunikasi.

3.1.8.12. *Body Hardness*, Helm pengaman, Kaus tangan



Fungsi *Body Hadrness*, Helm pengaman, Kaus tangan

Alat - alat ini berguna untuk pengaman pada saat kerja dilapangan untuk teknis.

3.1.8.13. Crimping tool RJ 11 dan RJ 45 Cat 5



Fungsi *Crimping Tool*

Fungsi Tang *Crimping* umumnya digunakan untuk instalasi jaringan listrik. Pada mobil, tang *crimping* dipakai untuk memotong, memipihkan, hingga mengupas lapisan isolator kabel.

3.1.8.14. Tone Checker



Fungsi Tone Checker

Tone Checker merk SEW 180 adalah Alat deteksi kabel telepon sangat cocok digunakan pada jaringan PABX, Terminal MDF / IDF dan dapat menentukan kabel putus atau tidak

3.1.8.15. Insertion LSA Plus



Fungsi alat ini

Tang *Krone LSA* atau *Insertion Tool* adalah alat bantu untuk terminasi kabel PABX , alat yang wajib di miliki oleh teknisi Telepon , guna keperluan koneksi maupun untuk kepentingan perbaikan koneksi kabel yang terkoneksi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- Pelanggan melakukan pelaporan gangguan melalui 147, aplikasi my indihome via sosmed (ig, wa, twitter)
- Kemudian tiket di create oleh agen 147 dan agen sosmed
- Kemudian tiket masuk ke aplikasi WEB NOSA
- Kemudian tiket di assign ke my indihome teknisi
- Kemudian teknisi nge *pick up* gangguan yang masuk di aplikasi my indihome teknisi.
- Teknisi menelpon sesuai nomor kontak *person* yang ada di aplikasi my indihome termasuk menanyakan pelaporan, menanyakan alamat rumah si pelapor yang terganggu, melakukan manajemen janji dengan pelanggan untuk melakukan perbaikan.
- Lalu teknisi ke lokasi rumah pelanggan
- Selesai dirumah pelanggan, mengkonfirmasi ulang dengan pelanggan.
- Meminta izin ke pelanggan untuk masuk ke dalam rumah, untuk mengecek ONT dirumah pelanggan.
- Mengukur *power* ONT.
- Mengukur memakai *otdr* mini jarak titik putus kabel.
- Terus memasang *center* di kepala *drop core*.
- Izin ke pelanggan untuk mengecek keluar rumah *drop core* yang putus, dan memberikan estimasi pengerjaan kepada pelanggan.
- Melakukan penyambungan *drop core* yang putus.
- Melakukan perapian bekas pengerjaan *drop core*.
- Kembali kerumah pelanggan untuk pengecekan layanan indihome.

- Mengedukasi pelanggan untuk melakukan pengecekan layanan indihome oleh pelanggan itu sendiri.
- Melakukan informasi ke pelanggan bawasannya kenapa terjadinya gangguan dirumah pelanggan.
- Setelah selesai menanyakan pelanggan, apa masih ada keluhan yang lain.
- Edukasi ke pelanggan untuk pengisian *NPS (net promotor score)*.
- Kemudian pamit ke pelanggan. (Rozak Gutama, Sanjip. 2018.)



BAB IV

TUGAS KHUSUS

4.1. Pendahuluan

Tugas khusus ini merupakan bagian dari laporan kerja praktek di sebuah perusahaan yang memberikan layanan dalam bentuk komunikasi dan informasi yang telah dilakukan mahasiswa.

4.1.1. Judul

“Analisa Produktivitas Progress Instalasi Order Pasang Baru Layanan Indihome”

4.1.2. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang ada di berbagai bidang usaha, baik bidang usaha manufaktur maupun jasa, menuntut organisasi untuk dapat menciptakan keunggulan bersaing. Organisasi harus dapat menerapkan suatu strategi yang tepat agar persaingan organisasi dapat berhasil dengan baik, hal ini perlu agar dapat mengungguli organisasi pesaing, sehingga organisasi dapat tumbuh dan berkembang secara berkesinambungan. Organisasi harus dapat mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki agar mengetahui, memahami, serta menerapkan suatu strategi yang baik.

Dengan demikian, perusahaan mampu bersaing dan mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Hanya bagaimana perusahaan tetap bisa bertahan disaat dunia bisnis semakin berkembang dan perusahaan-perusahaan baru bermunculan yang menjadi resiko tersendiri bagi suatu perusahaan untuk dapat bertahan. PT. Telkom Medan Indihome *Service Area* bergerak dibidang Grup

Usaha Telekomunikasih dengan mengusahakan jaringan modern. Dan banyak juga pelanggan yang berminat memakai layanan WIFI indihome tapi di banyak kendala seperti rumah jauh dari ODP, tidak adanya ODP disekitar rumah pelanggan, Atas latar belakang inilah penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Analisa Produktivitas Progress Instalasi Order Pasang Baru Layanan Indihome”**.

Lingkungan internal maupun eksternal antara lain organisasi tidak berdiri sendiri tetapi berinteraksi dengan bagian-bagian dari lingkungannya yang selalu berubah setiap saat serta pengaruh lingkungan yang sangat rumit dan kompleks dapat mempengaruhi kinerja banyak bagian yang berbeda dari sebuah organisasi. Metode SWOT mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi organisasi. Kekuatan dan kelemahan yang diidentifikasi oleh penilaian lingkungan internal, sedangkan peluang dan ancaman yang diidentifikasi oleh penilaian lingkungan eksternal.

4.1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut :Bagaimana meningkatkan pemasangan layanan kinerja karyawan pada PT. Telkom Medan Indihome *Service Area* dan mengkurangin gangguan di setiap pelanggan?

4.1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah penelitian dilakukan di khususnya pada proses pemasangan dan gangguan.

4.1.5. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan dari pengamatan ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui bagaimana proses di lapangan, dan apa kendala di lapangan pada saat pemasangan ataupun gangguan.

4.1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis, diharapkan mampu menjadi penambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman bagi penulis dengan menerapkan teori yang telah dipelajari selama studi.
2. Bagi Perusahaan, untuk dapat digunakan sebagai pembelajaran dan pengambilan kebijakan selanjutnya mengenai penetapan strategi dengan didasari oleh metode SWOT.
3. Bagi Pembaca, diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi tambahan bagi yang menghadapi permasalahan serupa.

4.1.7 Hasil Observasi

A. Proses Bisnis

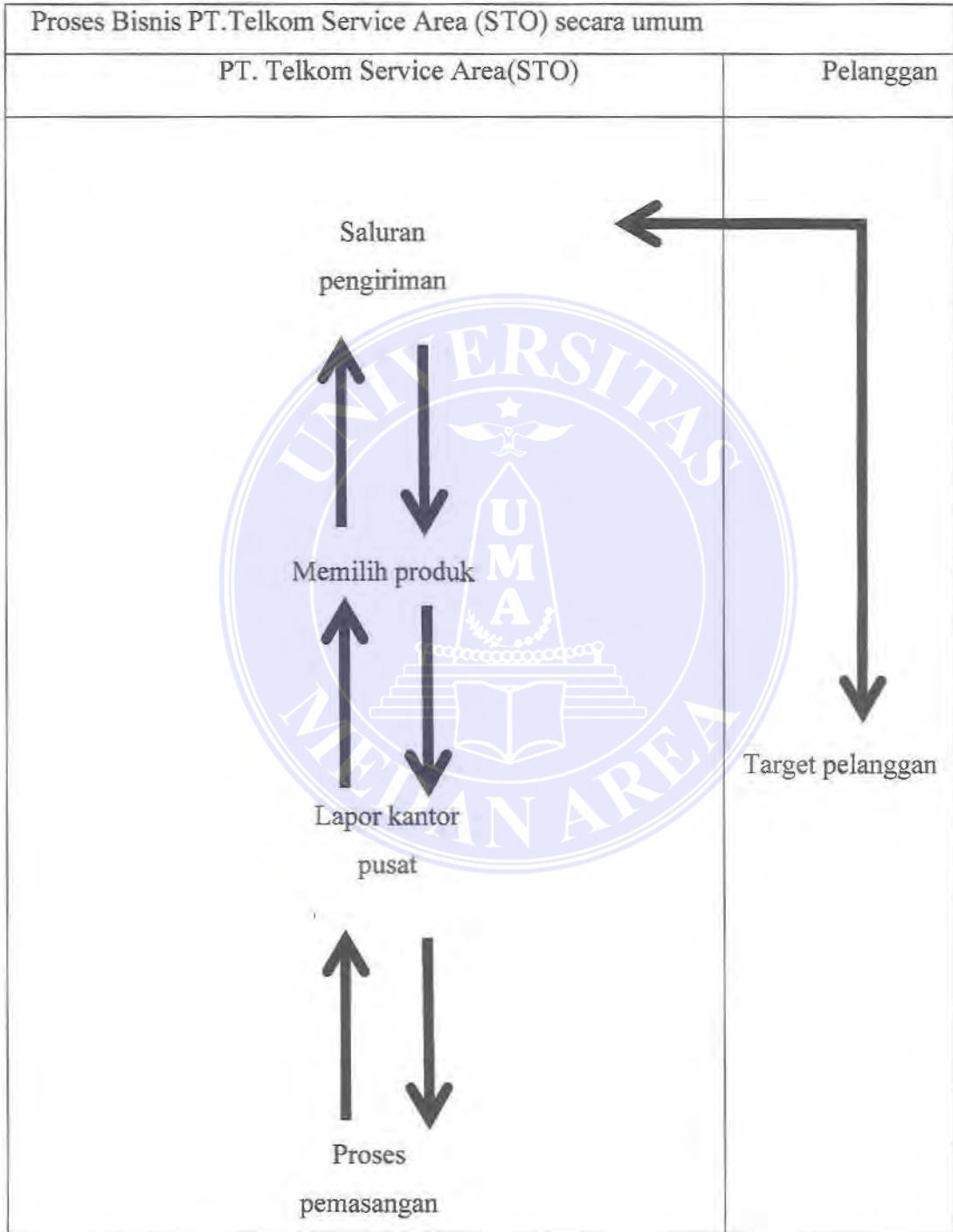
Proses bisnis PT. Telkom Medan Indihome *Service Area* (STO) secara umum adalah pelanggan dapat menunjukkan rasa target mereka ketika ingin berlangganan sebagai pelanggan Telkom Indonesia. Maka dari itu PT. Telkom Medan Indihome *Service Area* (STO) melakukan hal yang paling utama kepada pelanggan yaitu, melakukan proses penciptaan nilai yang akan di berikan dengan Dukungan Fungsional dari

pelanggan dan juga dari perusahaan yang bekerja sama dengan

PT. Telkom Medan Indihome *Service Area* (STO) pemilihan produk hanya memfokuskan pada masalah teknis produk dan tidak melakukan kegiatan pemasaran. Semua produk PT. Telkom Medan Indihome *Service Area* (STO) disampaikan kepada pelanggan saluran penfiriman sebagai jalur distribusi. Saluran pengiriman juga bertugas untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan serta kebutuhan pelanggan.



Tabel 4.1. Proses Bisnis PT. Telkom Service Area (STO) secara umum



B. Rincian Kerja

Pada rincian pekerjaan dari PT. Telkom Medan Indihome Service Area (STO) yaitu Sebelum memasang jaringan indihome *fiber optic*, teknisi harus menanyakan kepada pelanggan ingin migrasi atau pasang baru, jika pasang baru maka teknisi harus mencari odp yang terdekat di rumah pelanggan dengan cara menginfokan kepada admin odp agar dicarikan port yang kosong di rumah pelanggan. Jika pelanggan ingin migrasi maka tinggal mengganti kabel *dropwire* menjadi *dropcore*.

C. Pembahasan Magang

- Problem yang ditemukan

Selama melaksanakan kegiatan magang ada beberapa problem yang telah ditemukan seperti jauhnya lokasi tempat pemasangan indihome dan table di atas adalah beberapa problem yang ditemukan.

Tabel 4.2 Masalah Yang Akan Dihadapi Teknisi Dilapangan.

Masalah di lapangan	Masalah di jaringan
Lokasi tidak terdeteksi	Wifi belum nyala
Lama menunggu konfirmasi pusat	Telfon belum bisa menerima/membuat Panggilan
ODP penuh	Server down

Tabel 4.3 Kosakata PT.Telkom Service Area (STO)

Kosa Kata	PENJELASAN
Create	Membuat database modem masuk ke dalam system
Dropcore	Kabel FO (Fiber Optik) indihome
Dropwire	Kabel tembaga
Patchcord	Kabel kuning penyambung dari roset ke modem
Roset	Penyambung dari kabel <i>dropcore</i> ke <i>patchcord</i>
FO	<i>Fiber Optic</i>
IVR	<i>Interactive Voice Respone</i>
KSO	Kerja sama operasi / kantor Telkom CBG
ODP	Optical Distribution Point
PS	Terpasang
STB	<i>Set Top Box</i> / Kotak Hitam Penyambung untuk TV Kabel
STO	Sentral Telepon Otomat
Tiket	No.Work (<i>Work Order</i>)/ <i>order</i> / TQ/ SC
Validasi	Menawarkan perubahan jaringan FO ke pelanggan
Migrasi	Proses mengganti dropwire dengan dropcore
SOC	<i>System on chip</i> di odp
Braket	Di paku di dinding pengikat kabel
ONT	Modem

D. Cek Layanan

- I. Memastikan pesawat telepon bisa menerima dan melakukan panggilan keluar.
- II. Setelah pengecekan telah diterima, maka akan di instruksikan langsung untuk lanjut ke IVR (*Interactive Voice Response*).

E. IVR (*Interactive Voice Response*)

Interactive voice response (IVR) adalah teknologi yang memungkinkan komputer untuk berinteraksi dengan manusia melalui penggunaan input suara melalui keypad. Dalam telekomunikasi, IVR memungkinkan pelanggan untuk berinteraksi dengan sistem perusahaan melalui tombol telepon atau melalui pengenalan suara, setelah itu layanan dapat ditanyakan melalui dialog IVR.

F. Analisis Produk IndiHome PT. Telkom Indonesia,

Tbk Medan. Berdasarkan dari hasil wawancara bersama Ibu Andi Indah A.P selaku Logistik and *General Support* Makassar di Kantor *IndiHome* JL. Balaikota Medan mengemukakan bahwa di *indiHome* itu ada dua macam yaitu full fiber optic dan semi fiber optik, terkadang pelanggan belum mengetahui hal ini ketika memasang produk *indiHome*. Layanan *triple play* yakni *UseeTV*, data internet, dan telepon yang dirangkap dalam brand *IndiHome* menggunakan infrastruktur FTTH yang disebut dengan Fiber. Dalam hal ini, maka *Indihome Fiber* *indiHome* ditargetkan menjadi market *leader* pada perusahaan *fixed broadband* di NKRI. Produk *bunling*, *Indihome*, menuju sasaran pada perumahan masyarakat, namun ada produk yang terkadang tidak diminati, bahkan tidak dibutuhkan, hal tersebut karena di era yang modern ini banyak kalangan masyarakat yang mempunyai

smart phone, dan *mobile phone*, yang biasanya bahkan setiap orang dalam satu kepla rumah tangga 60 memiliki satu handphone. Dalam tinjauan ini, Telpon rumahan menjadi kurang efektif untuk ditawarkan oleh perusahaan telekomunikasi. Apabila pelanggan tidak menggunakan telepon rumah, maka konsumen tidak dapat menikmati fasilitas koneksi data internet dan UseeTV. Apabila pelanggan hanya menggunakan dua layanan dari indihome, yakni Data internet dan useeTV, pembayaran mereka akan tetap. (Anjani, Arin. 2015)



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari pembahasan yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Setiap harinya pelanggan emang banyak terkena gangguan dari pusat
2. Penulis dapat meningkatkan keterampilan secara individu maupun dengan kerja.
3. Penulis dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu yang penulis dapatkan pada perkuliahan kedalam dunia kerja.
4. Penulis dapat menyesuaikan diri dengan etika dan mengenal lebih jauh lingkungan kerja yang sebenarnya.
5. Penulis mendapat pengalaman, wawasan kemandirian dan juga meningkatkan kedisiplinan serta membandingkan teori dari ilmu yang didapat dalam perkuliahan dan dunia kerja.
6. Penulis mendapat masukan serta timbal balik untuk menyesuaikan pekerjaan dengan jurusan.
7. Penulis dapat menyesuaikan diri pada situasi saat bekerja.

5.2. Saran

Setelah ditemukan beberapa kesimpulan, maka sebagai penutup laporan kerja praktek ini, penyusun akan mencoba memberi saran yang kiranya bermanfaat bagi perkembangan PT. Telkom Medan Indihome *Service Area* yaitu:

1. Perlu adanya perbaikan dan perawatan aset perusahaan seperti komputer, port dan printer untuk memudahkan kegiatan pegawai dalam menjalankan tugasnya agar lancar
2. Perlunya menjaga kualitas karyawan dengan menguji kompetensi karyawan pada saat kerja di dalam ruangan.
3. Perlunya perbaikan kualitas dan kuantitas terhadap penyediaan produk service seperti modem dan kabel jumper yang memadai. Karena akibat keterlambatan dan ketersediaan produk dapat mengganggu kelancaran pekerjaan.
4. Perlunya pengecekan barang alat kerja pada saat dilapangan
5. Karyawan lebih banyak belajar komunikasi untuk melayani jasa telekomunikasi dengan memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu kepada masyarakat sehingga citra PT. Telkom tetap baik dimata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

F Sundari. 2018. Dispatch, Wprkfail Order Ticket Pelanggan Indihome Do PT Telkom Indonesia Wilayah Purwokerto. Repository Institut Teknologi Telkom

Lalu ABD. 2018. Proses Pemasangan Wifi Indihome .Warehose – eprints.uad.ac.id

Rozak Gutama, Sanjip. 2018. Mekanisme Gangguan Loss Unit ASO (Access Service Operatio) PT. Telkom Wilayah SUMUT .

Anjani, Arin. 2015. Anaiisis Produk Indihome PT Telkom Kandıatel Bantul. Tesis tidak diterbitkan. Yogyakarta: Diploma III Universitas Negeri Yogyakarta.

