BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Aktifitas Praktek Kerja Lapangan

Penulis melaksanakan aktifitas Praktek Kerja Lapangan (PKL) di bagian *Site Operation* PT Telkom Indonesia, Tbk. cabang Rajawali Bandung selama kurang lebih 1 bulan. Banyak penglaman dan pengetahuan baru yang didapatkan dalam melaksanakan aktifitas Praktek Kerja Lapangan (PKL), baik itu kegiatan rutin maupun kegiatan insidentil sehingga sangat bermanfaat untuk menambah wawasan bagi penulis.

Adapun daftar aktifitas yang dilakukan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di bagian *Site Operation* PT Telkom Indonesia, Tbk. cabang Rajawali Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Aktifitas Praktek Kerja Lapangan

No.	Hari/Tanggal	Aktifitas Kerja	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
1.	Jumat, 1 Juli 2011 (Ijin untuk mengikuti UAS)	• Perkenalan karyawan Divisi *Site Operation* (SO). • Pengenalan Web Portal Divisi Akses (Diva) • Pengarahan kegiatan *Site Operation* (SO).		√ √ √

No.	Hari/Tanggal	Aktifitas Kerja	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
2.	Senin, 4 Juli 2011	• Pengenalan *Site Operation* (SO). • Pengenalan *Main Distribution Frame* (MDF)		√ √
3.	Selasa, 5 Juli 2011	• Mengikuti kegiatan mengaji, kegiatan rutin yang dilakukan pada hari Selasa dan Kamis pukul 07.30-09.00 WIB. • Membuat daftar *sift* Praktek Kerja Lapangan (PKL) sesi pagi • Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√ √	√
4.	Rabu, 6 Juli 2011	• Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*) • Pelayanan langsung kepada pelanggan speedy (lapangan)	√	√

`

No.	Hari/Tanggal	Aktifitas Kerja	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
5.	Kamis, 7 Juli 2011	• Mengikuti kegiatan mengaji, kegiatan rutin yang dilakukan pada hari Selasa dan Kamis pukul 07.30-09.00 WIB. • Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√ √	
6.	Jumat, 8 Juli 2011	• *Input* data gangguan • Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√ √	
7.	Senin, 11 Juli 2011	Sakit		
8.	Selasa, 12 Juli 2011	• Mengikuti kegiatan mengaji, kegiatan rutin yang dilakukan pada hari Selasa dan Kamis pukul 07.30-09.00 WIB. • Membuat daftar *sift* Praktek Kerja Lapangan (PKL) sesi pagi • Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√ √	√

No.	Hari/Tanggal	Aktifitas Kerja	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
9.	Rabu, 13 Juli 2011	• *Input* data gangguan • Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√ √	
10.	Kamis, 14 Juli 2011	• Mengikuti kegiatan mengaji, kegiatan rutin yang dilakukan pada hari Selasa dan Kamis pukul 07.30-09.00 WIB. • *Input* data gangguan • Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√ √ √	
11.	Jumat, 15 Juli 2011	• *Input* data gangguan • Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√ √	

No.	Hari/Tanggal	Aktifitas Kerja	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
12.	Senin, 18 Juli 2011	• Memeriksa fax yang masuk dari perusahaan lain mengenai quesioner Ciqs		√
		• Pemeliharaan perpustakaan		√
		• *Input* data gangguan	√	
		• Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√	
13.	Selasa, 19 Juli 2011	• Mengikuti kegiatan mengaji, kegiatan rutin yang dilakukan pada hari Selasa dan Kamis pukul 07.30-09.00 WIB.	√	
		• Memeriksa fax yang masuk dari perusahaan lain mengenai quesioner Ciqs		√
		• Pemeliharaan perpustakaan		√
		• *Input* data gangguan	√	
		• Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√	

No.	Hari/Tanggal	Aktifitas Kerja	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
14.	Rabu, 20 Juli 2011	• Memeriksa fax yang masuk dari perusahaan lain mengenai quesioner Ciqs		√
		• Pemeliharaan perpustakaan		√
		• *Input* data gangguan	√	
		• Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√	
15.	Kamis, 21 Juli 2011	• Memeriksa fax yang masuk dari perusahaan lain mengenai quesioner Ciqs		√
		• Pemeliharaan perpustakaan		√
		• *Input* data gangguan	√	
		• Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√	

No.	Hari/Tanggal	Aktifitas Kerja	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
16.	Jumat, 21 Juli 2011	• Memeriksa fax yang masuk dari perusahaan lain mengenai quesioner Ciqs		√
		• Pemeliharaan perpustakaan		√
		• *Input* data gangguan	√	
		• Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√	
17.	Senin, 25 Juli 2011	• *Input* data gangguan	√	
		• Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√	
18.	Selasa, 26 Juli 2011	• Mengikuti kegiatan mengaji, kegiatan rutin yang dilakukan pada hari Selasa dan Kamis pukul 07.30-09.00 WIB.	√	
		• *Input* data gangguan	√	
		• Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√	

No.	Hari/Tanggal	Aktifitas Kerja	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
19.	Rabu, 27 Juli 2011	• *Input* data gangguan • Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√ √	
20.	Kamis, 28 Juli 2011	• Mengikuti kegiatan mengaji, kegiatan rutin yang dilakukan pada hari Selasa dan Kamis pukul 07.30-09.00 WIB. • *Input* data gangguan • Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√ √ √	
21.	Jumat, 29 Juli 2011	• *Input* data gangguan • Pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*)	√ √	
22.	Senin, 1 Agustus 2011	• Perpisahan		√

Sumber: Catatan Penulis, 2011

2.2 Deskripsi Kegiatan Rutin Selama Praktek Kerja Lapangan dan Contoh

Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis diberikan kepercayaan untuk belajar dan mendapatkan pengalaman untuk menangani bagian *site operation*, seperti mengikuti kegiatan mengaji, kegiatan rutin yang dilakukan pada hari Selasa dan Kamis pukul 08.30-09.00 WIB., *input* data gangguan, serta pengecekkan pelayanan gangguan (*Trouble Ticket*). Dan berikut deskripsi beberapa kegiatan yang bersifat rutin selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), diantaranya:

2.2.1 *Input* Data Gangguan

Prosedur penanganan gangguan speedy pada kegiatan yang dilakukan ini adalah menerima pengaduan gangguan dari pelanggan baik yang datang ke Plasa maupun melalui telepon (IS) ke bagian pengaduan. Data-data yang harus diperoleh dari pelanggan antaralain; nama, no speedy, no jastel (JT), alamat, jenis gangguan . Kemudian data–data itu dimasukkan ke *T3-Online* untuk diproses. Jika penanganan tidak bisa dilakukan melalui telepon antara customer dengan bagian sevice point, maka dari plasa Telkom terdekat akan dikirim teknisi untuk penanganan gangguan internet.

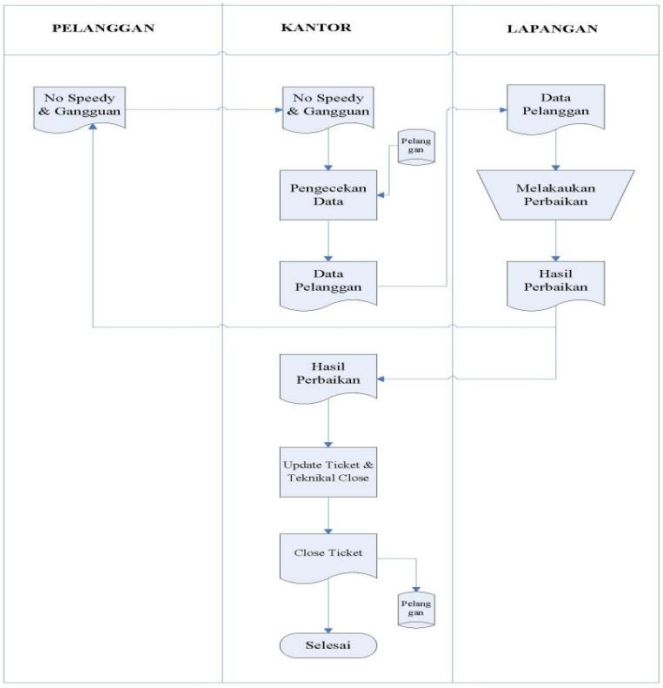
1. *Flow Map*

Proses penanganan gangguan secara garis besarnya dapat dilihat pada diagram di bawah. Penjelasan detailnya adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1

Flow Map Prosedur yang sedang berjalan pada proses

Penanganan Gangguan



Sumber : Arsip Dokumen PT Telkom Indonesia, Tbk., 2011

Customer yang mengalami gangguan layanan akan menghubungi 147 melalui telepon kepada Petugas kantor.

- Kantor menerima gangguan pelanggan dengan mamasukkan informasi gangguan yang dibutuhkan pada *T3-Online*. Berdasarkan informasi tersebut kantor akan mendispatch *ticket* tersebut untuk pengecekan lebih lanjut.

- Pekerja Lapangan melakukan troubleshoot pertama dengan menggunakan tools yang disediakan seperti NMS, Alat Ukur dll, selanjutnya segera dilakukan tindakan dengan memasukkan pada trouble ticket berapa lama perkiraan waktu penyelesaian gangguan dan tindakan apa yang diambil sehubungan dengan penanganan gangguan yang bersangkutan.
- Jika gangguan dapat ditangani dan diselesaikan dengan baik oleh Pekerja Lapangan maka pekerja Lapangan harus berkoordinasi/menghubungi Pekerja Kantor.
- Bila gangguan sudah selesai, petugas kantor akan melakukan konfirmasi ke pelanggan apakah layanan di sisi pelanggan sudah normal atau belum.
- Bila petugas kantor mengalami kesulitan untuk menghubungi pelanggan maka tiket dapat di close secara teknis, yang bisa disebut dengan "*technical close*".
- Jika konfirmasi dari pelanggan diperoleh layanan sudah normal maka petugas kantor dapat meng-*close* tiket yang bersangkutan.

2. Diagram Konteks

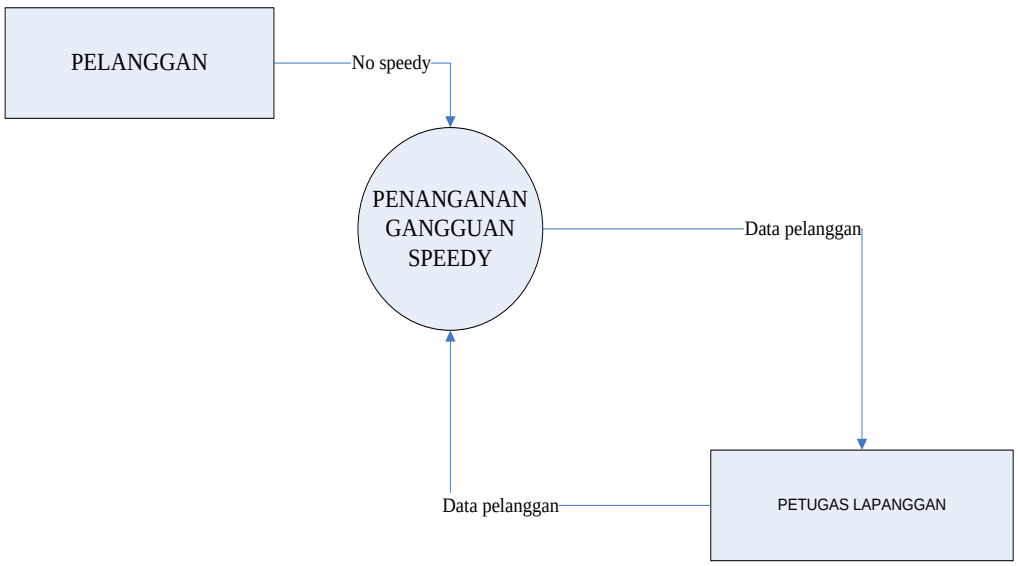
Diagram konteks adalah model atau gafik yang menggambarkan hubungan sistem dengan lingkungan sistem. Untuk dapat menggambarkan diagram konteks, terlebih dahulu data

dideskripsikan sehingga data apa saja yang akan di butuhkan oleh sistem dan dari mana sumber data, serta informasi apa saja yang akan dihasilkan oleh sistem tersebut dan kemana informasi tersebut akan diberikan. Jenis pertama Context Diagram, adalah data flow diagram tingkat atas (DFD *Top Level*), yaitu diagram yang paling tidak detail, dari sebuah sistem informasi yang menggambarkan aliran-aliran data ke dalam dan ke luar sistem dan ke dalam dan ke luar entitas-entitas eksternal.

Berikut adalah Diagram Konteks :

Gambar 2.2

Diagram Konteks Prosedur Yang Sedang Berjalan Pada Proses Penanganan Gangguan



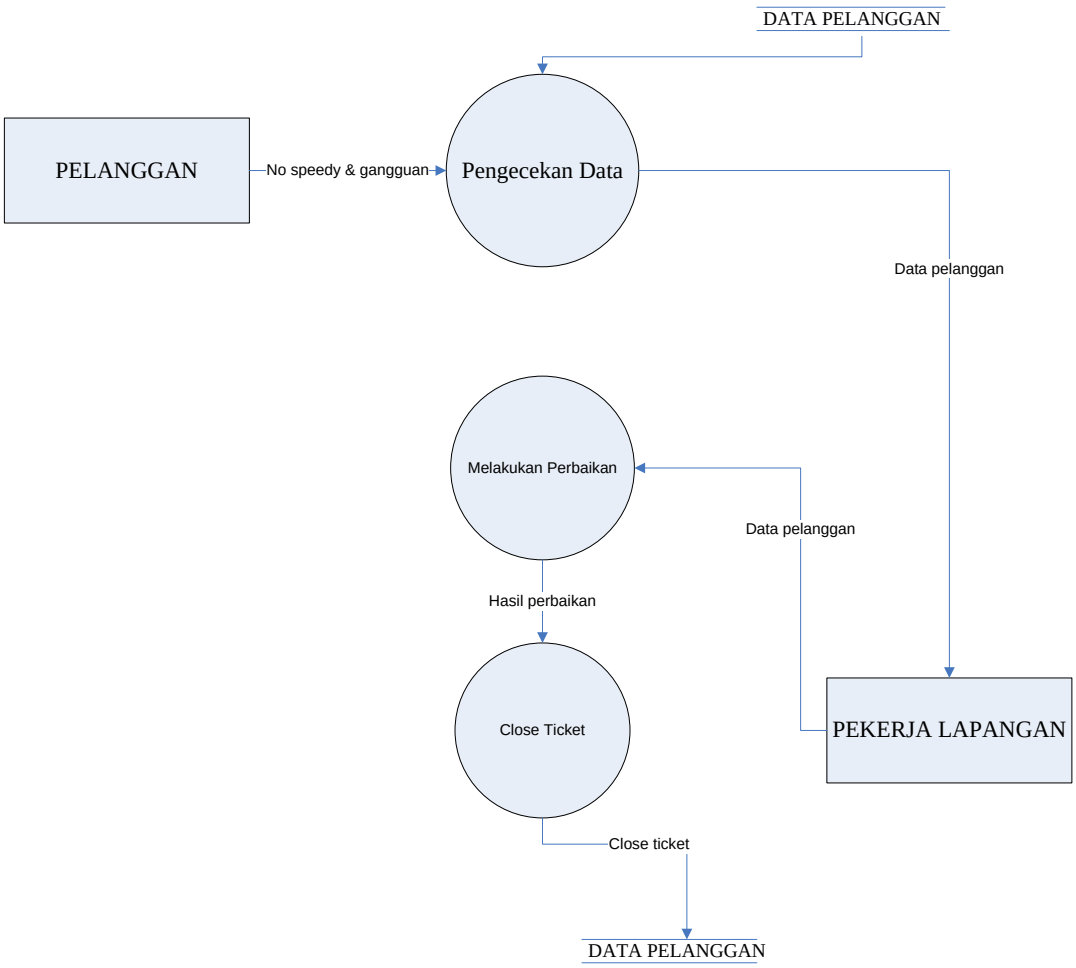
Sumber : Arsip Dokumen PT Telkom Indonesia, Tbk., 2011

3. Data *Flow* Diagram

Data *Flow* Diagram (DFD) yaitu alat bantu yang dapat menggambarkan sistem secara lengkap dan jelas, baik sistem yang sudah ada maupun sistem yang masih dalam rancangan. Dalam DFD dijelaskan mengenai aliran data, informasi proses, basis data dan sumber tujuan data yang dilakukan oleh sistem.

Gambar 2.3

DFD Prosedur yang sedang berjalan pada proses Penanganan Gangguan



Sumber : Arsip Dokumen PT Telkom Indonesia, Tbk., 2011

2.2.2 Pengecekkan Pelayanan Gangguan (*Trouble Ticket*)

Seluruh Kantor Telkom di Indonesia terintegrasi dalam Sistem Informasi yang disebut dengan Sistem Informasi Penanganan gangguan *access* area. Semua data yang masuk tersimpan pada sebuah *database* yang di berada di *T3-Online.*

T3-Online adalah singkatan dari *Trouble Ticke*t Terpadu *Online* yang merupakan aplikasi yang digunakan untuk keperluan koordinasi penanganan gangguan antar unit-unit terkait. Di bawah ini adalah merupakan petunjuk dan persyaratan minimal dalam menggunakan aplikasi *T3-Online Speedy* :

- Browser Internet. Untuk penggunaan fungsi-fungsi secara maksimal sebaiknya menggunakan Internet explorer versi 6.0 keatas.
- Seluruh data tanggal pada aplikasi ini menggunakan format mm/dd/yyyy, misalnya untuk tanggal 1 Maret 2006 dituliskan 03/01/2006. Seluruh data waktu (jam) menggunakan format AM/PM, misalnya untuk pukul 9.30 pagi akan dituliskan 9.30 AM.

Tidak ada perbedaan aplikasi yang digunakan di seluruh Indonesia, aplikasi berbasis *web* yang semuanya dijalankan secara *online*. Semua aplikasi tersebut dibungkus dalam satu paket yang disebut Aplikasi *T3-Online* (*Trouble Ticket* Terpadu *Online*) seperti yang telah disebutkan bahwa aplikasi tersebut merupakan aplikasi berbasis web. Sehingga hanya bisa

dijalankan secara *online* dengan IP *Address* yang dizinkan dilengkapi dengan *username* dan *password*. Sehingga hanya dapat dijalankan pada komputer kantor Telkom saja.

Gambar 2.4

Aplikasi *T3-Online* (*Trouble Ticket* Terpadu *Online*)



Sumber: Catatan Penulis, 2011

2.2.3 Mengaji

Salah satu rutinitas yang dilakukan oleh penulis, peserta PKL (Praktek Kerja Lapangan), serta karyawan dan karyawati *Site Opperation* PT. Telkom Indonesia, Tbk. cabang Rajawali Bandung, yaitu mengaji. Kegiatan membaca Al-qur'an yang lebih dikenal dengan mengaji ini, rutin dilakukan pada setiap hari Selasa dan hari Kamis pukul 07.30-09.00 WIB.

Kegiatan ini dimaksudkan selain disibukkan oleh beberapa kegiatan kantor juga untuk lebih mendekatkan diri kepada Yang Maha Kuasa. Selain itu pun, kegiatan ini dimaksudkan untuk lebih memepererat tali silaturahmi dikalangan karyawan dan karyawati Site Opperation PT. Telkom Indonesia, Tbk., cabang Rajawali Bandung. Dan moment ini digunakan untuk saling bertegur sapa, dan membina hubungan kekeluargaan satu sama lain dikala menjalankan masing-masing pekerjaan. Sehingga kegiatan ini cukup sangat efektif selain daripada beribadah juga sebagai ajang *sharing* yang dilakukan oleh karyawan dan karyawati kepada atasan serta mamacu motivasi dipagi hari untuk melaksanakan tugas secara lebih semangat.

Gambar 2.5

Kegiatan mengaji di bagian *Site Opperation*



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2011

2.3 Deskripsi Kegiatan Insidentil Selama Praktek Kerja Lapangan dan Contoh

Jenis kegiatan kedua yang dilakukan penulis pada saat melaksanakan praktek kerja lapangan yaitu jenis kegiatan insidentil. Kegiatan insidentil adalah kegiatan yang dilakukan peneliti tidak setiap hari melainkan kegiatan yang dilakukan sekali waktu jika diperlukan. Berikut contoh kegiatan insidentil yang dilakukan penulis sebagai berikut ;

2.3.1 Pengenalan dan Pengarahan kegiatan *Site Operation* (SO)

Divisi akses PT. Telkom merupakan divisi yang menangani permasalahan akses dari salah satu produk Telkom yaitu speedy. Divisi akses area bandung barat terpusat pada kantor Telkom cabang Rajawali. Namun, setiap kantor cabang yang terletak di beberapa daerah di area bandung barat memiliki *Site Operation* (SO) yang berada di bawah manajer divisi akses. Setiap SO memiliki tugasnya masing-masing dan kemudian harus melaporkan hasilnya kepada asisten manajer divisi akses di kantor cabang Rajawali untuk kemudian dilaporkan kepada manajer divisi akses.

Proses pelaporan hasil kegiatan dan tugas setiap bagian divisi akses terkadang mengalami hambatan, karena untuk mengumpulkan laporan, SO dari daerah lain misalnya SO Cimahi, SO Soreang, dan SO lainnya harus pergi ke kantor cabang Rajawali atau dengan mengirimkan laporan via email. Selain itu, penyimpanan data yang kurang terstruktur membuat data yang akan dilaporkan harus dicari terlebih dahulu.

Adanya kendala tersebut menyebabkan perlunya sebuah aplikasi yang menghubungkan semua SO di setiap daerah dan divisi akses di kantor cabang Rajawali. Aplikasi ini berbasis *website* yang dapat di akses oleh semua SO di berbagai daerah dan anggota divisi akses. Aplikasi ini dapat digunakan untuk menyimpan *file* laporan sesuai dengan jenis kegiatan, serta dapat menyimpan dan menampilkan foto kegiatan. Admin pada *website* ini yaitu kepala bagian setiap SO, asisten manajer dan manajer divisi akses. Admin dapat menyimpan *file* laporan, foto, berita terbaru serta dapat melakukan pengolahan pengguna dari *website* ini. User yang merupakan seluruh anggota divisi akses dan seluruh anggota SO dapat melihat dan mengunduh *file* laporan dan foto, serta dapat melihat berita terkini yang diinputkan oleh admin. Dengan adanya website ini, SOdi setiap daerah pada area Bandung Barat dapat mengunggah laporan dan foto kegiatan dengan cepat dan tidak akan mendapat kesulitan dalam pencarian *file*, serta dapat melihat berita terbaru dari divisi akses di setiap SO.

Adapun kegiatan-kegiatan tersebut diarahkan serta diperkenalkan oleh pembimbing pada hari pertama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah:

1. Kebutuhan Perangkat Keras

Komputer terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang saling berinteraksi. Perangkat lunak memberikan instruksi-instruksi kepada perangkat keras untuk melakukan suatu tugas tertentu, sehingga dapat menjalankan suatu sistem di dalamnya.

Pada aplikasi portal diva ini, perangkat keras yang digunakan yaitu perangkat keras *server*. Adapun spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- *Processor* : Intel Pentium Core 2 Duo @ 2.2 GHz
- *Memory* : 512 MB
- VGA : 256 MB
- *Hardisk* : 180 GB
- Monitor : 17 *inch*
- *Mouse* dan *Keyboard*

2. Kebutuhan Perangkat Lunak

Perangkat lunak digunakan dalam sebuah sistem merupakan perintahperintah yang diberikan kepada perangkat keras agar bisa saling berinteraksi diantara keduanya. Perangkat lunak yang dibutuhkan untuk membangun aplikasi ini adalah sebagai berikut:

- Sistem Operasi *Windows* XP SP2.
- *Adobe Dreamweaver* CS3
- *Adobe Photoshop* CS3
- WAMP *server* 2.0

3. Kebutuhan User

Untuk menjalankan aplikasi ini dibutuhkan pengguna yang dapat menguasai aplikasi dan mengerti akan tugasnya. Untuk itu perlu adanya penyesuaian antara pelaku proses manual dan pengguna aplikasi.

- Pelaku Proses Manual

Pelaku proses manual merupakan anggota divisi akses yang menjalankan proses manual. Berikut ini merupakan pelaku proses manual:

a. Asisten Manager

   Pendidikan : S1

   Usia : 40 tahun

b. Supervisor

   Pendidikan : D3

   Usia : 40-45 tahun

- Pengguna Aplikasi

Pengguna aplikasi merupakan orang yang akan menjalankan aplikasi ini. Terdapat 2 jenis pengguna,yaitu *Admin* dan *End-User*. Secara umum, pengguna aplikasi harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

a. Dapat menggunakan komputer dan internet.
b. Mengerti Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia.
c. Memiliki kemampuan membaca yang baik.
d. Tidak buta warna.

Selain kriteria umum diatas, terdapat beberapa kriteria khusus untuk *Admin* dan *End-User*, antara lain:

a. Admin

Admin merupakan pengguna yang memiliki tanggungjawab terhadap pengolahan data aplikasi ini. Oleh karena itu, Admin harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

a) Mengerti pembagian tugas divisi akses.
b) Mengerti pembagian jenis *file* laporan divisi akses.
c) Dapat bertanggungjawab atas data yang diolah.

b. *End-User*

End-User merupakan pengguna yang hanya dapat melihat isi aplikasi dan mengunduh *file* laporan. Dimana kriteria khusus untuk *End-User* yaitu dapat bertanggungjawab atas data yang diunduh.

- Evaluasi Pengguna

Berdasarkan kriteria pelaku proses manual dan pengguna aplikasi, maka di dapat kesimpulan sebagai berikut:

a. Pelaku yang bertindak sebagai *Admin* (Asisten Manager) yaitu seseorang yang mengerti tentang sistem yang berjalan pada divisi akses dan familiar tentang penggunaan komputer.

b. Pelaku yang bertindak sebagai *End-User* (*Supervisor*) yaitu seseorang yang menggunakan informasi yang didapatkan untuk keperluan divisi masing-masing.

2.3.2 Pengenalan *Web* Portal Divisi Akses (DIVA)

- **Tampilan *Home***

Tampilan *home* ini menandakan halaman utama terdapat pada admin. Tampilan ini memberikan informasi tentang fungsi yang dapat dilakukan oleh admin.

Gambar 2.6

Tampilan *Home*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- **Tampilan *History***

Tampilan *history* ini memberikan informasi tentang sejarah Telkom dari mulai berdiri hingga saat ini.

Gambar 2.7

Tampilan *History*



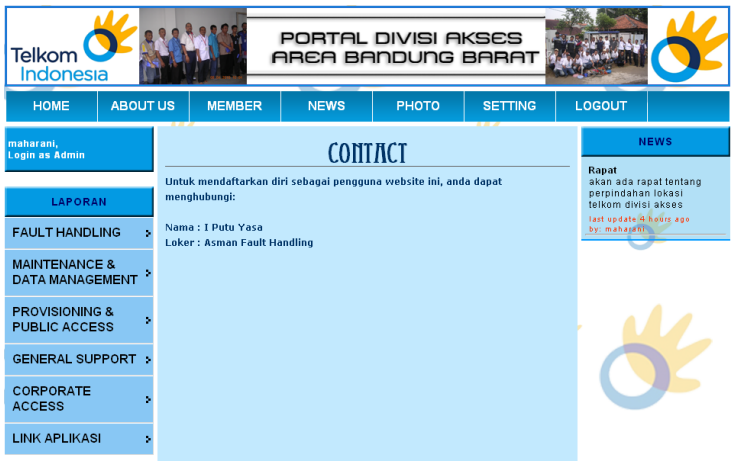
Sumber: Catatan Penulis, 2011

- **Tampilan *Contact***

Tampilan *contact* ini memberikan informasi tentang pemberi akses *website* portal diva.

Gambar 2.8

Tampilan *Contact*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- **Tampilan *All Member***

Tampilan *all member* memberikan informasi tentang member yang sudah terdaftar pada *website*, baik admin maupun end user.

Gambar 2.9

Tampilan *All Member*



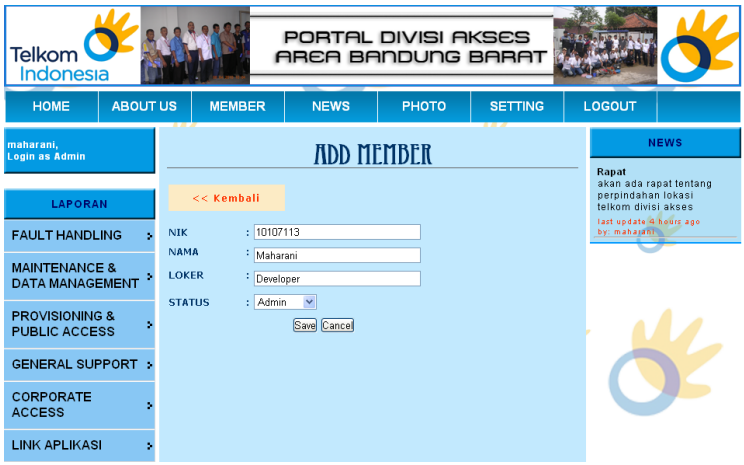
Sumber: Catatan Penulis, 2011

- **Tampilan *Add Member***

Tampilan *add member* berguna untuk menambahkan anggota baru yang dapat mengakses web portal diva.

Gambar 2.10

Tampilan *Add Member*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- **Tampilan *Edit Member***

Tampilan *edit member* berguna untuk mengedit data member *website* portal diva.

Gambar 2.11

Tampilan *Edit Member*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Edit Profile*

Tampilan *edit profile* berguna untuk mengedit data pribadi user yang sedang mengakses portal diva.

Gambar 2.12

Tampilan *Edit Profile*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *All News*

Tampilan all news berguna untuk menampilkan semua berita yang telah diinputkan oleh admin.

Gambar 2.13

Tampilan *All News*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Add News*

Tampilan *add news* berguna untuk menambahkan berita terbaru yang diinputkan oleh admin.

Gambar 2.14

Tampilan *Add News*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Edit News*

Tampilan *edit news* berguna untuk mengedit content berita yang telah diinputkan sebelumnya.

Gambar 2.15

Tampilan *Edit News*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *All Album*

Tampilan *all album* merupakan kumpulan album kegiatan yang dilakukan divisi akses. Album ini biasanya diberi nama sesuai dengan kegiatan yang telah berlangsung.

Gambar 2.16

Tampilan *All Album*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Add Album*

Tampilan *add album* digunakan untuk menambahkan album baru sesuai dengan tanggal dan nama kegiatan yang telah berlangsung.

Gambar 2.17

Tampilan *Add Album*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Edit Album*

Tampilan *edit album* digunakan untuk mengedit keterangan album yang sudah pernah diinputkan oleh admin.

Gambar 2.18

Tampilan *Edit Album*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Thumbnail Album*

Tampilan *thumbnail album* digunakan untuk menampilkan foto-foto secara thumbnail yang terdapat pada album tersebut.

Gambar 2.19

Tampilan *Thumbnail Album*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *SlideShow* Album

Tampilan *slideshow* album digunakan untuk menampilkan foto-foto secara slideshow yang terdapat pada album tersebut.

Gambar 2.20

Tampilan *SlideShow* Album



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Add Photo*

Tampilan *add photo* digunakan untuk menambahkan foto kedalam album.

Gambar 2.21

Tampilan *Add Photo*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Edit Home*

Tampilan *edit home* digunakan untuk mengedit tulisan yang ingin ditampilkan pada halaman home.

Gambar 2.22

Tampilan *Edit Home*



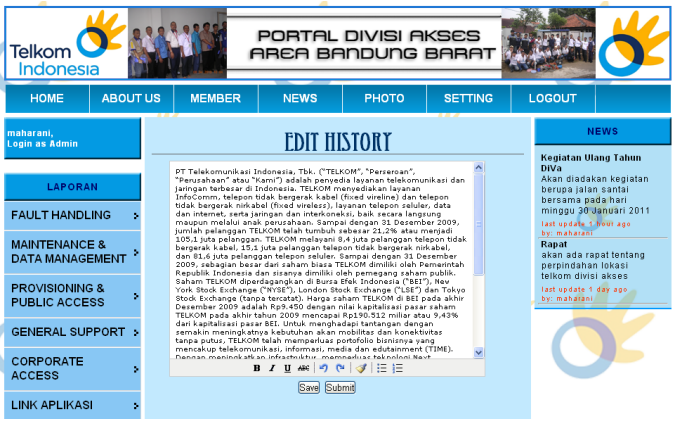
Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Edit History*

  Tampilan *edit history* digunakan untuk mengedit tulisan yang ingin ditampilkan pada halaman *history*.

Gambar 2.23

Tampilan *Edit History*



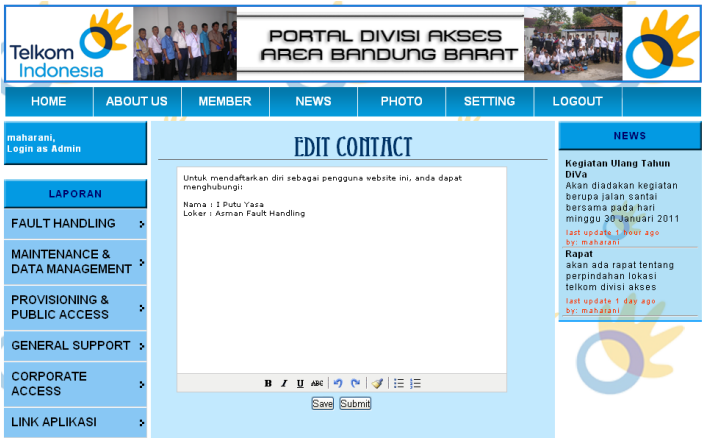
Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Edit Contact*

Tampilan *edit contact* digunakan untuk mengedit tulisan yang ingin ditampilkan pada halaman contact.

Gambar 2.24

Tampilan *Edit Contact*



Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan *Logout*

Tampilan *logout* merupakan tombol yang berada di ujung header yang berguna untuk keluar dari user yang sedang aktif.

Gambar 2.25

Tampilan *Logout*



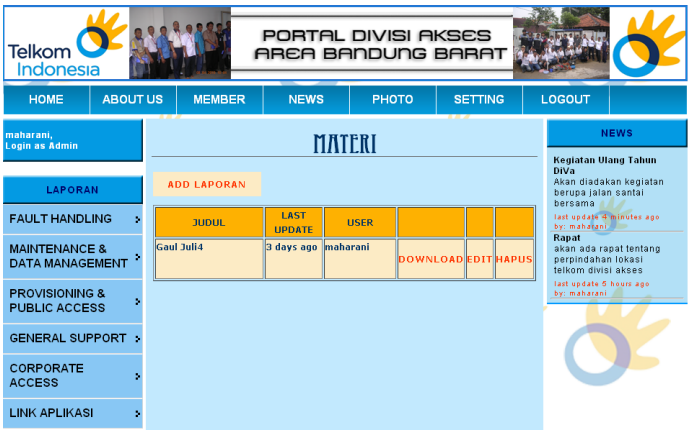
Sumber: Catatan Penulis, 2011

- Tampilan Laporan

Tampilan laporan merupakan tampilan yang berguna untuk menampilkan semua laporan yang telah diinputkan.

Gambar 2.26

Tampilan Laporan



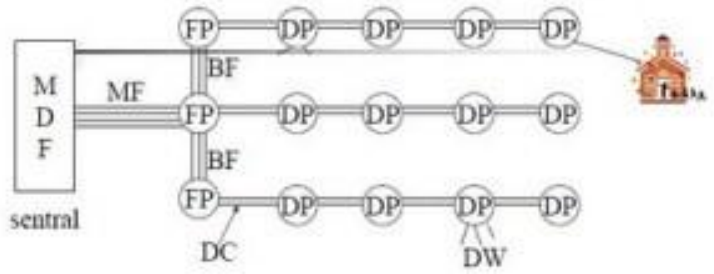
Sumber: Catatan Penulis, 2011

2.3.3 Pengenalan *Main Distribution Frame* (MDF)

Untuk menyambungkan atau men-*deliver service* kepada pelanggan, Telkom memiliki jaringan akses atau jaringan *transport*. Mediumnya melalui jalur fisik (*coaxial cable* dan fiber) dan jalur non-fisik (radio terestrial/*micowave* dan satelit). Dan kali ini yang akan penulis bahas adalah jaringan akses melalui jalur fisik sampai ke *end-user*. Untuk lebih memudahkan berikut tampilan diagramnya :

Gambar 2.27

Diagram MDF



Sumber: Catatan Penulis, 2011

Keterangan:

MDF : Main Distribution Frame

MF : Main Feeder = Kabel primer

FP : Feeder point = Cross connect point = Rumah kabel

BF : Branch feeder = Kabel sekunder

DP : Distribution point

DW : Drop wire = kabel ke pelanggan

DC : Distribution cable

MDF adalah unit terminal berkapasitas besar sebagai tempat terminasi kabel dari sentral dan kabel primer dari tempat tambat awal kabelprimer yang menuju ke jaringan.

MDF sebagai salah satu unit yang ada di PT. Telkom STO (Sentral Telepon Otomat) Johar mempunyai fungsi-fungsi khusus, yaitu :

- Tempat penyambungan antara kabel primer dengan kabel dari sentral;
- Tempat pengetesan dalam melokalisir gangguan;
- Tempat melakukan mutasi;
- Tempat mengisolir pelanggan karena administrasi;
- Memungkinkan pengukuran secara terpisah antara saluran ke sentral dan saluran ke arah pelanggan.

Peralatan-peralatan yang berada di ruangan MDF sangat sensitif terhadap gangguan dari luar, oleh kerana itu ruangann MDF harus memenuhi syarat-syarat berikut:

- Ruangan harus bersih dari segala kotoran;
- Dilengkapi dengan Alarm Protector;
- Mempunyai ventilasi udara yang baik;
- Dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran;
- Dilengkapi dengan tangga sorong yang tingginya disesuaikan dengan kondisi ruangan MDF/RPU.

Bagian-bagian MDF diantaranya:

- **Siska (Sistem Informasi Customer)**

  SISKA sebagai Sistim Informasi Customer sebagai pengganti SISKAMAYA. SISKA adalah sebuah program yang digunakan oleh PT. TELKOM Indonesia dalam melakukan pencarian, perbaikan, *troubleshooting*, PSB (Pasang sambungan Baru).

- **Terminal**

  Pada MDF/RPU terdapat terminal yang disusun secara vertikal dan horisontal yaitu:

  a. Terminal blok vertikal adalah tempat terminasi kabel primer dan tempat penjumperan ke blok horizontal telepon.
  b. Terminal blok horizontal adalah tempat terminasi kabel dari sentral dan tempat penjumperan ke blok vertikal.

- **Kabel Chamber**

  Adalah ruang tempat penyimpanan baik kabel tanah tanam langsung maupun kabel duct dengan kapasitas besar yang telah diinstal di ruang MDF untuk memperhandal jika ada penambahan jaringan.

Adapun perlatan yang digunakan oleh MDF diantaranya:

- *Computer*
- Papan tulis dan spidol

- Tangga sorong
- *Test phone*
- Knip tang dan tang buaya
- Krone *(insertion tool*) dan pistol jumper
- Meja pengukur

Dan yang terakhir yaitu pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh *unit* MDF meliputi:

- Pada telepon rumah

  Pekerjaan yang di lakukan MDF pada telepon rumah yaitu :

  a. Melaksanakan pasang baru sambungan telepon.
  b. Melaksanakan omset saluran pelanggan.
  c. Mencabut Kabul jumper
  d. Pasang kembali nomor yang dicabut
  e. Pengukuran Arrester

- Speedy

  Pekerjaan yang di lakukan MDF pada Speedy hampur sama dengan pekerjaan pada telepon rumah namun dilakukan kepada pelanggan Speedy.

- Validasi Data

  Validasi data bertujuan agar klemklem di terminal vertikal MDF diketahui nomor teleponnya dan benar-benar valid. Langkah-langkah melakukan validasi data yaitu :

a. Menyiapkan buku daftar kabel primer, alat tulis dan test phone.
b. Menentukan primer yang akan divalidasi.
c. Menempelkan ujung-ujung test phone pada klem yang akan di cek.
d. Menanyakan nomor telepon yang sedang dites.
e. Mencocokkan hasilnya dengan buku, beri tanda menggunakan pensil apabila ada yang tidak sama tulis sebelahnya.
f. Apabila pada waktu diadakan pengetesan ada pelanggan yang sedang berkomunikasi, matikan test phone agar pelanggan tidak terganggu.
g. Melakukan berulang-ulang sesuai dengan banyaknya urat kabel yang akan divalidasi.

2.3.4 Pelayanan Langsung Kepada Pelanggan Speedy

Pada kesempatan ini penulis yang didampingi oleh beberapa karyawan yang bertugas dilapangan, berkunjung kepada setiap pelanggan speedy yang terdeteksi mengalami gangguan jaringan. *Input* data yang masuk pada jaringan *Trouble Ticket* dilaporkan langsung via jaringan yang terkoneksi kepada setiap telepon genggam yang digunakan oleh para karyawan atau tekhnisi yang bertugas dilapangan. Sehingga para tekhnisi dapat dengan mudah menerima data lokasi para pelanggan speedy yang mengalami gangguan jaringan.

Pelayanan langsung ini pun tidak hanya bertugas untuk memperbaiki jaringan yang terganggu saja, melainkan memberi kesempatan juga kepada semua pengguna jasa telkom untuk dapat memasang ataupun mencabut layanan speedy yang ada. Sehingga pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan fasilitas hanya dengan menelepon, memberikan keluhan ataupun permintaan pemasangan speedy.

2.3.5 Membuat daftar *sift* Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Demi menunjung kedisiplinan yang terjalin antar sesama peserta PKL (Praktek Kerja Lapangan), aktivitas kehadiran sangatlah diperhitungkan. Pembuatan *sift* kerja yang cermat dimana disesuaikan dengan kondisi peserta PKL (Praktek Kerja Lapangan) yang cukup banyak, maka dari itu penulis membuat daftar sift kerja yang terbagi menjadi 2 (dua) sift, dimana sift pagi dimulai pada pukul 08.30-12.00 WIB, serta sift siang yang dimulai dari pukul 13.00-17.00.

Pembuatan sift ini dimaksudkan agar terjadi keseimbangan diantara peserta PKL (Praktek Kerja Lapangan). Dimana yang melakukan PKL (Praktek Kerja Lapanagan) tidak hanya dari kalangan universitas saja, melainkan dari Sekolah Menengah Kejuruan pun cukup banyak. Maka dari itu, penulis yang merupakan salah satu peserta PKL (Praktek Kerja Lapangan) dari kalangan mahasiswa berusaha membimbing adik kelas agar pembagian tugas dapat terbagi secara adil dan merata. Atas wewenang yang telah diberikan oleh *Supervisor* Divisi *Site Operation* PT. Telkom

Indonesia, Tbk., Cabang Rajawali Bandung, penulis berusaha menjalankan dengan sebaik-baiknya agar terciptanya keteraturan kerja yang berkesinambungan.

2.3.6 Memeriksa Fax yang Masuk

Untuk meningkatkan kualitas perusahaan dan pelayanannya maka STO Telkom Rajawali harus mengetahui kepuasan mitra kerjanya maka dari itu STO Telkom Rajawali mengirimkan kuesioner untuk diisi oleh mitra kerjanya dan kemudian dikembalikan lagi kepada perusahaan untuk di analisis. Kuesioner ini dikirim melalui mesin faximili dan setelah diisi dikembalikan melalui mesin faximili. Dalam tugas ini penulis bertugas memeriksa faximili yang masuk kemudian membagikan pada bidang bidang tertentu.

2.3.7 Pemeliharaan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan sala satu sarana pelengkap dan penunjang bagi divisi *Site Operation*. Pelaksanaan dan pemeliharaan perpustakaan berada dibawah atau tercakup di bagian STO itu sendiri, baik segi pelaksanaannya ataupun pengadaan buku-bukunya dipegang sepenuhnya oleh bagian karyawan STO. Hal ini diperlukan apabila sewaktu-waktu karyawan, mahasiswa ataupun siswa yang sedang melaksanakan kerja praktek dan tugas akhir yang membutuhkan buku-buku atau bahan-bahan yang diperlukan sesuai dengan bidangnya. Oleh karena itu perpustakaan berusaha untuk menyediakan selengkapnya literature buku-buku yang

mungkin saja dibutuhkan oleh yang memerlukan. Disini penulispun ikut serta dalam pemeliharaan dan kegiatan mengurus segala sesuatunya baik itu berupa pinjaman buku atau pengambilan buku yang dipinjam.

Bagi kebanyakan orang apabila mendengar istilah perpustakaan dalam benak mereka akan tergambar sebuah gedung, tempat atau ruangan yang dipenuhi dengan rak buku. Anggapan demikian tidaklah salah karena bila dikaji lebih lanjut kata dasar perpustakaan ialah pustaka. Dalam kamus bahasa Indonesia Pustaka adalah kitab atau buku, maka tidaklah aneh bila dalam semua bahasa istilah perpustakaan atau library dan bibliatheek selalu dikaitkan dengan buku atau kita. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruang, tempat bagian sebuah gedung. Adapun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu utnuk digunakan membaca dan bukan untuk dijual.

Pemeliharaan dan kegiatan mengurus segala sesuatunya didalam perpustakaan adalah merupakan kegiatan yang dilakukan penulis, pemeliharaan yang dilakukan oleh penulis pada saat melakukan praktek kerja lapangan adalah:

1. Buku yang dibeli dicatat dan diberi nomor klasifikasi sesuai kelompoknya
2. Buku tersebut diberi sampul plastik
3. Buku tersbut disimpan pada rak atau lemari atas dasar kelompoknya

4. Data buku tersebut dicatat pada buku induk diedit pada database
5. Secara rutintiap enam bulan sekali petugas menerbitkan daftar buku
6. Jika memungkinkan membuat resesnsi buku yang tersedia(jika tenaga memungkinkan) atau meminta bantuan kepada bidang lain sesuai dengan disiplin ilmunya

2.4 Deskripsi Ilmu *Public Relations*

Dalam suatu perusahaan atau lembaga yang besar biasanya memiliki bagian Humas (Hubungan Masyarakat). Dengan perkembangan zaman, humas memiliki peranan yang berarti dalam mengembangkan serta meningkatkan perusahaan di tengah persaingan yang semakin ketat. Berikut penjelasan tentang hubungan masyarakat atau lebih dikenal dengan *Public Relation*:

2.4.1 Sejarah *Public Relations*

Perkembangan Hubungan Masyarakat atau lebih dikenal dengan *Public Relations* sampai sekarang ini tidak terlepas dari dua orang bapak *Public Relations*, yakni Ivy Letbetter Lee dan Edward L.Bernays. Kedua Ilmuwan ini peletak dasar munculnya PR modern, yang semakin hari keberadaaan dan perkembangan sebagai sebuah disiplin ilmu dan bidang profesi terlihat semakin mapan.

Ivy Letbetter Lee atau Ivy Lee dianggap sebagai *the Father of Public Relations* yang telah memikirkan dan mempraktekan PR secara

konsepsional. Mereka berhasil mengembangkan PR, yang oleh para cendekiawan PR kemudian dijadikan landasan untuk dijadikan obyek studi ilmiah. Ivy Lee adalah putra seorang negarawan di Georgia Amerika Serikat. Kegiatannya dibidang PR dimulai pada tahun 1906, pada waktu industry batubara dinegara "Paman Sam" itu mengalami kesulitan disebabkan pemogokan buruh. Ketika itu, Lee sebagai seorang wartawan surat kabar. Timbulnya pemogokan para pekerja yang mengancam kelumpuhan industri batubara itu menyebabkan munculnya gagasan Lee untuk menengahi bagi keuntungan kedua belah pihak yakni, para industriawan dan para pekerja.

Edward L.Bernays (1891-1995), sebagai Bapak PR, nampaknya tidak banyak dikenal disbanding Ivy Lee, karena buku-buku PR klasik *Cutlip-Center*, *Effective Public Relations*, yang diacu sebagai alkitabnya tidak begitu menonjolkan nama-nama perintis PR, termasuk Edward L. Bernays. Bernays, keponakan cendekiawan terkenal dalam bidang psikologis analisis, Sigmud Freud, pemikiran dan kegiatannya untuk mengembangakan PR sebagai profesi yang mantap, handal, mapan dan bertanggung jawab dalam masyarakat demokrasi betul-betul tak mengenal konsisten, terutama sejak ia sepenuhnya terjun sebagai konsultan PR.

2.4.2 Definisi *Public Relations*

Definisi *Public Relations* menurut *Institute of Public Relations (IPR)* dalam adalah:

"Keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good will)* dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya."

Upaya yang terencana dan berkesinambungan ini berarti, PR (*Public Relations)* adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya ini berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Jadi PR (*Public Relations)* bukanlah kegiatan yang sifatnya sembarangan atau dadakan.

Tujuan utamanya adalah menciptakan dan memelihara saling pengertian, maksudnya adalah untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihak-pihak lain yang turut berkepentingan. Dengan adanya kata 'saling', maka dari itu organisasi juga harus memahami setiap kelompok atau individu yang terlibat dengannya (istilah yang umum dipakai adalah khalayak atau Publik)

Sedangkan menurut **Frank Jefkins**, *Public Relations* adalah:

"Semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian." (Jefkins, 2004: 10)

2.4.3 Ruang Lingkup *Public Relations*

Public Relations memiliki suatu lingkup yang luas dalam menghadapi permasalahan-permasalahan dalam suatu organisasi yang

berhubungan dengan kegiatan organisasi, baik dalam publik internal maupun eksternal. Oleh karena itu *Public Relations* harus memiliki perencanaan terlebih dahulu, kemudian adanya program yang terstruktur.

Public Realtions atau Humas memiliki bidang-bidang cakupan atau ruang lingkup sebagai berikut :

1. Hubungan dengan pelanggan *(Customer Relations).*
2. Hubungan dengan masyarakat atau penduduk *(Community Relations).*
3. Hubungan dengan pers atau media massa *(Press Relations).*
4. Hubungan dengan instansi-instansi pemerintah *(Government relations)*.
5. Hubungan karyawan atau pegawai *(Employee Relations).*
   Hubungan dengan berbagai pihak terkait (stakeholder). (Rudy, 2005: 85-88)

Ruang lingkup *Public Relations* dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hubungan dengan pelanggan *(Customer Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatan seperti member informasi kepada pelanggan atau nasabah, menjelaskan prosedur, tata cara, waktu, menyampaikan pesan-pesan, laporan berkala(melalui brosur, jurnal, surat dan sebagainya), menyelenggarakan acara bersama pelanggan dan menciptakan suasana kenyamanan atau kemudahan bagi urusan para pelanggan dan melayani pelanggan atau tamu.
2. Hubungan dengan masyarakat atau penduduk *(Community Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatan membina hubungan baik dengan penduduk atau masyarakat yang sekurang-kurangnya meliputi penduduk di sekitar lokasi pabrik atau perusahaan atau toko atau di sekitar kantor organisasi atau lembaga yang bersangkutan.
3. Hubungan dengan Pers atau media massa *(Press Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatanmembuat kliping (guntingan berita dari Koran, majalah, dan lain-lain) serta menganalisa pendapat umu (opni publik) atau aspirasi kelompok-kelompok tertentu *(specific group opinion)*, menyampaikan informasidan pernyataan resmi melaui media massa, menyelenggarakan acara jumpa pers *(press conference)* atau menyusun dan mengedarkan keterangan pers *(press release)*, membina hubungan komunikasi dua arah dengan wartawan dan redaksi media massa (surat kabar, TV, radio, majalah, tabloid dan lain-lain).
4. Hubungan dengan instansi-instansi pemerintah *(Government Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatan pembinaan dan penyelenggaraan hubungan komunikasi dua arah dengan instansi-instansi pemerintah (pemerintah

daerah atau kabupaten atau kota, pihak kepolisian, dinas tenaga kerja dinas perindustrian, dinas pariwisata dan lembaga lainnya), upaya-upaya perolehan informasi actual dari berbagai instansi pemerintah dan sebaliknya menyampaikan informasi kepada instansi terkait.

5. Hubungan dengan karyawan atau pegawai *(Employee Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatan pembinaan hubungan ke dalam (pimpinan dengan karyawan dan sesame bawahan) yang memang terkesan tumpang tindih dengan fungsi dan tugas Bagian Kepegawaian (Personalia). Ada pula yang secara spesifik sebenarnya merupakan ruang lingkup Kehumasan, yaitu menyampaikan kebijakan organisasi atau perusahaan kepada karyawan untuk disampaikan kepada pimpinan. Dengan demikian, diharapkan tercipta suasana harmonis atau selaras dalam kegiatan organisasi atau perusahaan.
6. Hubungan dengan berbagai pihak terkait *(Stakeholder Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatan yang menunjang atau terus-menerus berhubungan dengan kegiatan organisasi atau perusahaan atau lembaga (seperti agen-agen, supplier, distributor) dan juga mencakup hubungan dengan para pemegang saham *(Stakeholder Relations)*. (Rudy, 2005: 85-88)

2.4.4 Tujuan *Public Relations*

Tujuan *Public Realtions* secara universal adalah untuk menciptakan, memelihara, dan meningkatkan citra yang baik dari organisasi kepada publik yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi daripada publik yang bersangkutan dan memperbaikinya jika citra itu menurun atau rusak.

Dengan demikian terdapat empat hal yang merupakan prinsip dari tujuan *Public Relations*, yaitu:

1. Menciptakan citra yang baik.
2. Memelihara citra yang baik.
3. Meningkatkan citra yang baik.
4. Memperbaiki citra jika citra organisasi kita menurun atau rusak.” (Yulianita, 2003: 42-43)

2.4.5 Fungsi dan Peranan *Public Relations*

- **Fungsi *Public Relaions***

Fungsi *Public Relations* menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya *"Hubungan Masyarakat Suatu Komunikologis"* yaitu:

1. Menunjang aktifitas utama manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi denga publik internal dan publik eksternal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
4. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.
5. Operasionalisasi dan organisasi *Public Relations* adalah bagaimana membina hubungan harmonisantara organisasi dengan publiknya, untuk mencegah terjadinya rintangan psikologis baik yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun dari pihak publiknya. (Effendy 1986: 31-32)

- **Peranan *Public Relations***

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan mengenai peran utama *Public Relations* pada intinya yaitu :

1. Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
2. Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
3. Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
4. Membentuk *corporate image*, artinya peranan *Public Relations* berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya. (Effendy, 2008 : 9-11)

2.5 Analisis Tentang *Site Operation* PT Telkom Indonesia, Tbk., cabang Rajawali Bandung

2.5.1 Analisis Sistem

Analisis ini dilakukan untuk memperoleh definisi permasalahan dan penggambaran dari apa saja yang dilakukan oleh sistem, serta bertujuan untuk mengetahui seluk beluk sistem secara keseluruhan.

2.5.2 Prosedur Berjalan

Analisis pada prosedur yang sedang berjalan bertujuan untuk mengetahui secara detail prosedur apa sajayang dilakukan bagian teknisi di Kantor Cabang Telkom Rajawali-Bandung. Adapun prosedurnya meliputi penginputan data gangguan internet dan pembuatan laporan gangguan internet.

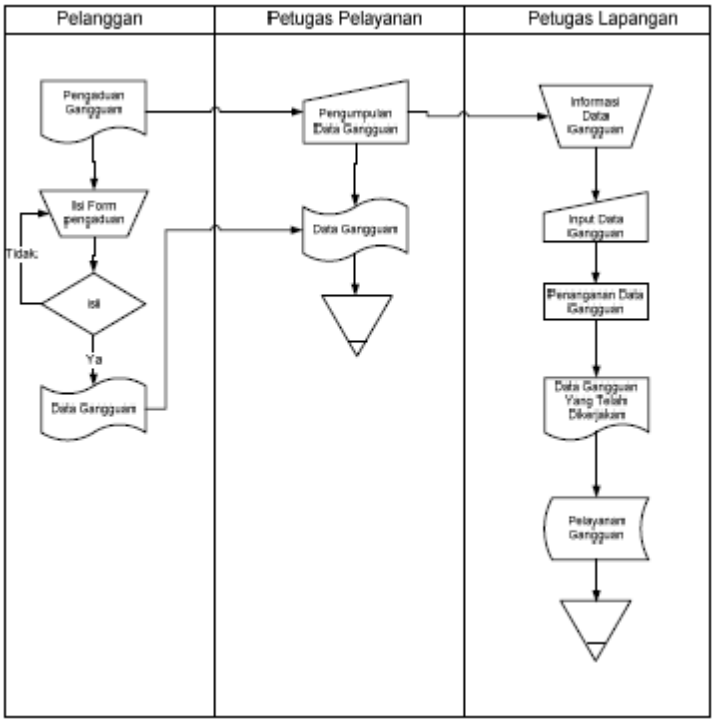
2.5.3 Prosedur Penginputan Data Gangguan Internet

Pada prosedur ini dilakukan kegiatan sebagai berikut:

- Pelanggan melaporkan gangguan ke bagian pelayanan.
- Bagian pelayanan akan memberikan informasi ke bagian teknisi lapangan mengenai gangguan.
- Teknisi lapangan melakukan penanganan gangguan.
- Teknisi lapangan akan melakukan pengecekan data gangguan yang telah dikerjakan.

Gambar 2.28

Flow Map Input Data Gangguan Pelanggan



Sumber : Arsip Dokumen PT Telkom Indonesia, Tbk., 2011

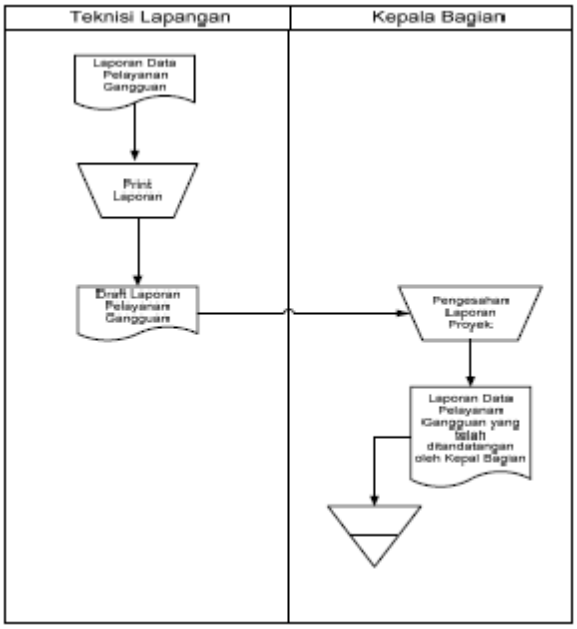
2.5.4 Prosedur Pembuatan Data Gangguan Telepon

Pada prosedur ini dilakukan kegiatan sebagai berikut:

- Teknisi lapangan akan melakukan pengecekan data gangguan yang telah dikerjakan.
- Teknisi lapangan membuat laporan penanganan gangguan pada setiap bulan.
- Laporan penanganan gangguan di laporkan ke kepala bagian teknik.

Gambar 2.29

Flow Map Pembuatan Laporan Data Penanganan Gangguan



Sumber : Arsip Dokumen PT Telkom Indonesia, Tbk., 2011

2.6 Analisis Pelayanan Perusahaan Terhadap Mahasiswa PKL

Pada saat penulis mengajukan surat permohonan PKL (Praktek Kerja Lapangan), penulis diterima dengan baik di PT Telkom Indonesia, Tbk. Pusat di Jalan Lembong Bandung. Namun ketika penulis tahu bahwa lowongan untuk PKL (Praktek Kerja Lapangan) di bagian humas sudah penuh dan penulis pun ditempatkan di Divisi Akses (DIVA) bagian *Site Operation* PT. Telkom Indonesia Tbk., Cabang Rajawali Bandung, cukup sedikit tercengang. Karena tempat PKL (Praktek Kerja Lapangan) yang dilakukan penulis tidak sesuai dengan spesialisasi pembelajaran yang dilakukan penulis di kampus. Dari jurusan Ilmu Komunikasi spesialisasi Ilmu Kehumasan berlari menuju Divisi Akses (DIVA) yang mana

seluruh akses tersebut menangani permasalahan *Oprational* seperti halnya gangguan, sistem, jaringan, dan lain sebagainya yang benar-benar membuat penulis kelabakan dalam menanggapinya.

Namun seiring berjalannya waktu, atas dasar perkenalan, pembelajaran secara otodidak, lambat laun penulis sedikit lebih memahami akan sebagian dari hal tersebut. Penulis pun setiap harinya dibimbing oleh pembimbing yang benar-benar berkompeten di bidangnya. Bapak Juju Priatna selaku pembimbing penulis tak putus asa untuk terus memberikan pengarahan kepada penulis. Tidak hanya pembimbing saja, *Supervisor* Divisi Akses (DIVA) pun Bapak Engkos Kosryadi langsung turun tangan dalam memberikan motivasi dan arahan yang baik bagi penulis. Sehingga seakan-akan semua karyawan pun menerima kekurangan penulis yang pada dasarnya memiliki latar belakang pendidikan yang kurang sesuai dengan PKL (Praktek Kerja Lapangan) yang sedang digeluti.

Penerimaan serta keramahan seluruh karyawan yang sangat baik terhadap penulis, membuat penulis merasa senang dan tidak memperdulikan latar belakang pendidikan penulis yang tidak sesuai dengan PKL (Praktek Kerja Lapangan) yang sedang digeluti. Semua terasa seperti keluarga, saling mengingatkan, berkumpul, bekerja sama, serta memberikan arahan yang positif bagi penulis untuk selalu giat melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) yang sedang digeluti.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan penulis dari pukul 07.30 pagi hingga pukul 12.00 siang memang sedikit menguras tenaga dan pikiran. Hal ini diakibatkan beberapa pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh penulis

membutuhkan penanganan yang teliti, karena secara tidak langsung penanganan ini berakibat fatal. Penanganan mengenai keluhan gangguan jaringan dari pelanggan ataupun beberapa keluhan lainnya yang memang benar-benar perlu adanya keseriusan yang mantap. Oleh karena itu penulis dengan dibantu beberapa teman-teman PKL (Praktek Kerja Lapangan) serta oleh bimbingan dari pembimbing, tidak dijadikan sebuah hambatan yang besar, melainkan merupakan sebuah dunia baru yang mana penulis dapat memperoleh ilmu baru pula yang mungkin saja kelak dapat berguna bagi penulis.

Hingga pada akhirnya penulis selesai melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) sunggung teramat sedih terasa. Karena hanya dalam waktu singkat selama sebulan lamanya penulis merasakan memiliki keluarga baru yang telah memberikan ilmu baru pula terhadap penulis. Namun yang membuat penulis senang ialah sebuah kata-kata dari salah satu karyawan *Site Operation* yang mengatakan bahwa "jangan malu-malu untuk datang kesini main-main, kami menerima dengan tangan terbuka, semoga kamu sukses dengan apa yang kamu cita-citakan, amin". Kata-kata tersebut memotivasi penulis untuk selalu semangat dalam menjalani segala tugas yang diembankan. Meskipun penulis kurang sesuai melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) yang telah diembankan, namun penulis merasa senang dan bangga, selain mendapatkan kajian ilmu baru, penulis pun belajar untuk memiliki rasa tanggung jawab yang besar ketika melaksanakan berbagai macam tugas. Oleh karena itu, penulis sangat banyak mengucapkan terima kasih kepada Divisi Akses (DIVA) *Site Operation* PT. Telkom Indonesia

Tbk., cabang Bandung Barat yang telah medidik serta membimbing penulis dalam melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan)