BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Perkembangan teknologi saat ini memberikan kita kemudahan dalam melakukan berbagai aktivitas. Teknologi-teknologi baru bermunculan dan memberikan manfaat yang begitu nyata, mulai dari ditemukannya telepon oleh Alexander Graham Bell sampai teknologi-teknologi terkini seperti mesin faks, handphone, dan internet. Dengan kecanggihan teknologi telekomunikasi pula bentuk-bentuk informasi yang ingin diperoleh oleh masyarakat pun semakin beragam. Teknologi telekomunikasi memegang pernan penting dalam kehidupan sehari – hari dimana setiap user ingin menggunakan fasilitas – fasilitas komunikasi secara bersamaan. Persaingan bisnis khususnya bisnis telekomunikasi menyebabkan suatu perusahaan dituntut memiliki *Acces Network* yang mampu membangun dan mempertahankan citra perusahaan dimata publik. *Acces Network Planning and Performance* merupakan ujung tombak dalam meningkatkan mutu pelayanan jasa dalam suatu perusahaan.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Memegang peranan penting dalam perkembangan telekomunikasi di Indonesia berusaha untuk memunculkan teknologi untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Memiliki *Divisi Access Network* guna menangani hal-hal yang berhubungan dengan *access network* utamanya adalah pembangunan layanan acces speedy.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divisi Regional III Jawa Barat & Banten memiliki media yang sejalan dengan kemajuan teknologi komunikasi. Media internal multi media di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divisi Regional III Jawa Barat & Banten adalah berupa Portal Internal berbentuk internet, yang diberi nama *Divre3.net*, yang dapat diakses oleh seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divisi Regional III Jawa Barat & Banten. Menyediakan Informasi yang ditampilkan, misalnya berita, info jasa

telekomunikasi (jastel), artikel, dan sebagainya. Portal Internal Divre3.net adalah portal resmi di Divisi Regional III Jawa Barat & Banten yang dikhususkan untuk intern PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divisi Regional III Jawa Barat & Banten. Divre3.net dibuat agar seluruh karyawan dapat berkomunikasi secara *on-line* sehingga dapat meningkatkan kualitas dan efektifitas komunikasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk memilih melaksanakan Kerja Praktek di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divisi Regional III Jawa Barat & Banten, khususnya pada bagian pengelolaan media internal Oleh karena itu, Praktikan menuangkan hal tersebut kedalam sebuah bentuk laporan yang berjudul : ***"Kegiatan Pengelolaan Pembangunan Jaringan Akses Speedy"*** **pada Unit** ***Division Akses regioanal divre 3*** PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Regional III Jawa Barat & Banten".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang timbul dalam sistem operasianal Permohonan Pembangunan layanan acces speedy adalah :

1. Belum efektifnya sistem pengelolaan pembangunan jaringan akses speedy (Uji Terima) di PT.Telekomunkasi Indonesia,Tbk Divre3 Jawa Barat dan Banten.
2. Masih terdapat kesalahan pada sistem pengelolaan pembangunan JAS.
3. Masih banyak data yang tidak lengkap.
4. Penyimpanan data yang masih kurang efektif dan efisien.

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem pembangunan JAS (Uji Terima) berjalan pada PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Divre3 Jawa Barat dan Banten.
2. Bagaimana system pembangunan JAS (Uji Terima) yang diusulkan pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Divre3 Jawa Barat dan Banten.

1.3.1. Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Maksud dilaksanakan praktek kerja lapangan adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya dilapangan yaitu dalam kegiatan pengelolaan pembangunan jaringan akses speedy di PT.Telekounikasi Indonesia Divre III Jawa Barat dan Banten. Adapun tujuan dilaksanakannya kerja praktek ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui kegiatan pengelolaan pembangunan jaringan akses speedy.
2. Untuk membuat perancangan sistem pengelolaan jaringan akses speedy.

1.4. Batasan Masalah

PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi, Mengingat keterbatasan dan luasnya materi yang akan dibahas, maka penulis membatasi permasalahan yang akan disajiakan. Adapun yang akan dibatasi adalah sistem kegiatan pengelolaan pembangunan jaringan speedy. Maka dengan adanya pembatasan masalah ini penulis berharap agar tujuan utama pembatasan masalah ini dapat tercapai.

1.5. Lokasi dan Jadwal Kerja Praktek

Penulis melaksanakan *PKL* pada Unit *Division Acces* bagian *Acces NW Planning and Performance* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divisi Regional III Jawa Barat & Banten yang beralamatkan di JL. W.R Supratman No. 66 Bandung. Pelaksanaan *Job Trainning* ini dilaksanakan dari tanggal 1September 2009 sampai dengan tanggal 30 September 2009, setiap hari kerja yaitu hari Senin hingga hari Jum’at dari pukul 07.30 WIB sampai pukul 16.30 WIB. Khusus untuk hari jumat, jam kerja dimulai pada pukul 07.30 WIB sampai pukul 17.00 WIB.

No	Aktivitas	September			
		I	II	III	IV
1	Pengenlan Lungkungan perusahaan				
	Bimbingan Pengarahan kerja lapangan				
2	Mengikuti kegiatan kerja lapangan				
	Bimbingan Materi PJAS				
	Bimbingan Data Mitra				
3	Mengecek data user di DSLAM (Rumah Kabel)				
	Bimbingan Data Pelanggan				
4	Pengumulan Data				
	Bimbingan Pembuatan Laporan				

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Sistem

Sistem adalah kumpulan elemen yang berhubungan, yang merupakan suatu kesatuan. Asal kata "*system*" berasal dari bahasa yunani yaitu *systema,* yang artinya "menempatkan bersama". Suatu sistem biasanya terdiri atas beberapa komponen (elemen) yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Istilah ini sering dipergunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, di mana suatu model matematika seringkali bisa dibuat.

Menurut Jerry Fitz Gerald menyatakan bahwa: "Suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur - prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama - sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu".

"Menurut Jerry Fitzgerald, Ardra F. Fitzgerald dan Warren D. Stallings, Jr., mendefinisikan prosedur sebagai berikut :

Suatu prosedur adalah urut-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan Apa yang harus dikerjakan, Siapa yang mengerjakannya, Kapan dikerjakan dan Bagaimana mengerjakannya.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan Sistem adalah :

"Suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan atau organisasi untuk mencapai sasaran tertentu".

2.1.1. Elemen Sistem

Bentuk umum dari suatu sistem terdiri atas masukan (*input*), pengolah (*process*) dan keluaran (*output*). Dalam bentuk umum sistem ini bisa melakukan satu atau lebih masukan yang akan diproses dan menghasilkan keluaran sesuai dengan rencana yang telah direncanakan sebelumnya.

Ciri - ciri utama yang terdapat dalam suatu sistem adalah sebagai berikut :

1. Mengarah kepada suatu tujuan tertentu
2. Merupakan suatu keseluruhan
3. Sistem bersifat terbuka
4. Adanya proses
5. Adanya hubungan timbal balik (*feed back*) antara elemen sistem yang satu dengan yang lainnya atau dengan lingkungan.

2.1.2. Karakteristik Sistem

Sistem itu sendiri memiliki karakteristik atau beberapa sifat tertentu, yaitu mempunyai komponen (*components*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environments*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), keluaran (*output*), pengolah (*process*), dan sasaran suatu tujuan (*goal*). Adapun penjelasan mengenai karakteristik dari suatu sistem adalah sebagai berikut:

a. Komponen Sistem (*Components*)

   Bagian sistem yang saling berinteraksi dan membentuk satu kesatuan. Komponen atau elemen sistem dapat berupa subsistem atau beberapa bagian sistem.

b. Batas Sistem (*Boundary*)

   Daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan lingkungannya atau dengan sistem lainnya. Batas sistem inilah yang membuat sistem dipandang sebagai satu kesatuan.

c. Lingkungan Luar Sistem (*Environments*)

Segala sesuatu yang berada diluar sistem yang mempengaruhi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan sistem atau merugikan sistem.

d. Penghubung Sistem (*Interface*)
   Merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Penghubung inilah yang menyebabkan beberapa subsistem berintegrasi dan membentuk satu kesatuan.

e. Masukan Sistem (*Input*)
   Sesuatu yang dimasukkan ke dalam sistem yang berasal dari lingkungan.

f. Keluaran Sistem (*Output*)
   Suatu hasil dari proses pengolahan sistem yang dikeluarkan ke lingkungan.

g. Pengolah Sistem (*Process*)
   Bagian dari sistem yang mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*).

h. Sasaran Sistem (*Objectives*) atau Tujuan (*Goal*)
   Sasaran sistem adalah sesuatu yang menyebabkan mengapa sistem itu dibuat atau ada. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.

2.1.3 Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan menjadi beberapa sudut pandang, antara lain sebagai berikut :

1. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*).
2. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah dan sistem buatan manusia (*human made system*).
3. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*).

4. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*).

2.2 Pengertian Informasi

Informasi dalam sebuah organisasi sangat penting dan vital peranannya, karena tanpa adanya informasi, suatu sistem tidak akan berjalan dan organisasi pun akan menjadi vakum. Sumber dari informasi adalah data. Data merupakan bentuk jamak dari bentuk tunggal data atau data item. Data adalah kenyataan yang menggambarkan sesuatu yang terjadi pada saat tertentu.

a. menurut Gordon,B.D (1974) bisa diartikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan akan lebih berarti bagi yang menerimanya.
b. Menurut Barry E. Cushing dalam buku *Accounting Information System and Business Organization*, dikatakan bahwa informasi merupakan sesuatu yang menunjukkan hasil pengolahan data yang diorganisasi dan berguna kepada orang yang menerimanya.

c. Menurut Robert N. Anthony dan John Dearden dalam buku *Management Control Systems*, menyebut informasi sebagai suatu kenyataan, data, item yang menambah pengetahuan bagi penggunanya.
d. Menurut Stephen A. Moscove dan Mark G. Simkin dalam bukunya *Accounting Information Systems : Concepts and Practise* mengatakan informasi sebagai kenyataan atau bentuk-bentuk yang berguna yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan bisnis.

Dari keempat pengertian seperti tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa : "*Informasi merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan"*

2.2.1 Kualitas Informasi

Kualitas informasi *(quality of information)* sangat dipengaruhi atau ditentukan dari beberapa hal yaitu:

a. Relevan *(Relevancy)*

   Seberapa jauh tingkat relevansi informasi tersebut terhadap kenyataan kejadian masa lalu, kejadian hari ini dan kejadian yang akan datang.

b. Akurat *(Accuracy)*

   Suatu informasi dapat dikatakan berkualitas jika seluruh kebutuhan informasi tersebut telah tersampaikan *(Completeness)*, seluruh pesan telah benar/ sesuai *(Correctness)*, serta pesan yang sudah lengkap atau hanya sistem yang diinginkan oleh user *(Security)*.

c. Tepat Waktu *(Timeliness)*

   Berbagai proses dapat diselesaikan tepat waktu, laporan-laporan yang dibutuhkan dapat disampaikan tepat waktu.

d. Ekonomis *(Economy)*

   Informasi yang dihasilkan mempunyai daya jual yang tinggi, serta biaya operasional untuk menghasilkan informasi tersebut minimal, informasi tersebut juga mampu memberikan dampak yang luas terhadap laju pertumbuhan ekonomi dan teknologi.

e. Efisien *(Efficiency)*

   Informasi yang berkualitas memiliki sintaks ataupun kalimat yang sederhana (tidak berbelit-belit, tidak juga puitis, bahkan romantis), namun mampu memberikan makna dan hasil yang mendalam atau bahkan menggetarkan setiap orang atau benda apapun yang menerimanya.

f. Dapat Dipercaya *(Reliability)*

Informasi tersebut berasal dari sumber yang dapat dipercaya. Sumber tersebut juga telah teruji tingkat kejujurannya.

2.2.2 Nilai Informasi

Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkanya dan sebagian bersar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang, tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya.

Nilai informasi (*value of information*) dikatakan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibanding dengan biaya mendapatkannya.

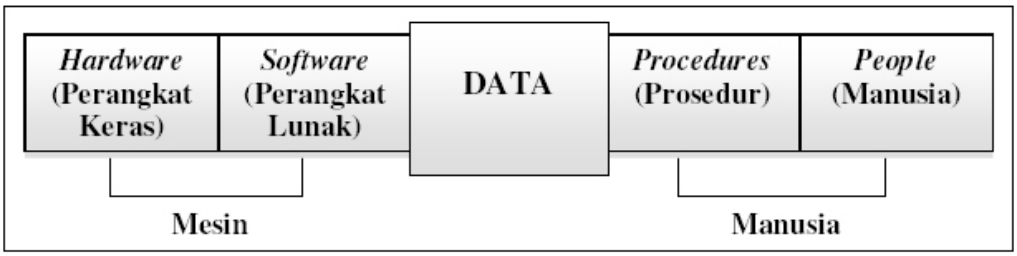
2.3 Pengertian Sistem Informasi

Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi (*Information system*) atau disebut juga dengan *processing system* atau *information processing system* atau *information generating system.*

Menurut teori Robert A. Leitch/ K. Roscoe Davis dalam buku, dinyatakan bahwa: *"Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi serta menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan - laporan yang diperlukan"*.

2.3.1 Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi tidak akan berjalan atau bekerja apabila tidak ada sesuatu yang menggerakkannya. Oleh karena itu, diperlukan beberapa komponen untuk menggerakkan sistem informasi tersebut. Kelima komponen dalam sistem informasi dapat diilustrasikan seperti terlihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Lima Komponen Sistem Informasi

[Sumber : Analisis dan Desain, Edisi Pertama, 1989]

1. Perangkat Keras *(Hardware)*

   Yang dimaksud dengan perangkat keras disini adalah komputer yang berperan sebagai alat input, alat proses dan alat output.

2. Perangkat Lunak *(Software)*

   Perangkat lunak merupakan alat yang dipakai untuk menjalankan perangkat keras yang telah disebutkan diatas. Tanpa adanya perangkat lunak maka perangkat keras yang telah ada tidak akan dapat digunakan. Perangkat lunak ini dapat berupa sistem informasi maupun program aplikasi yang berhubungan dengan sistem informasi.

3. Data

   Data merupakan bagian yang penting dari suatu sistem informasi, karena data adalah bahan baku untuk menghasilkan informasi.

4. Prosedur *(Procedures)*

   Prosedur adalah suatu urutan dari suatu pekerjaan agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

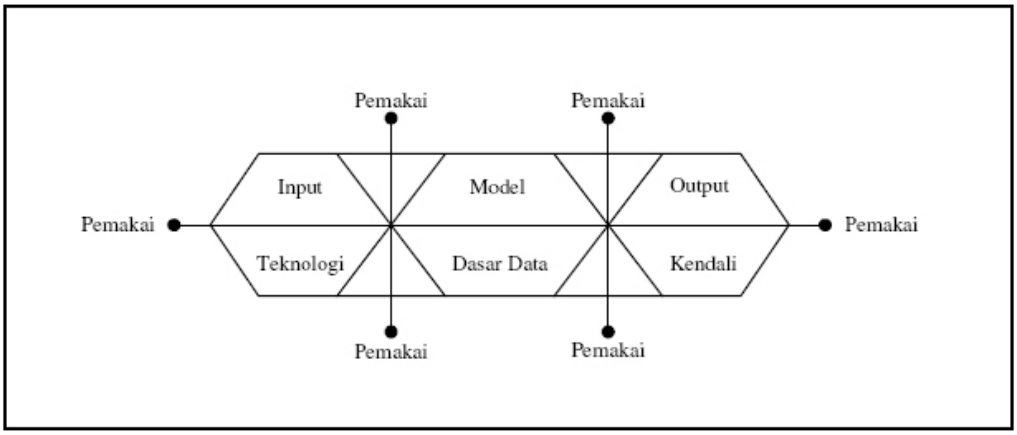
5. Manusia *(People)*

   Manusia merupakan bagian terpenting karena hanya manusia yang dapat menangani semua komponen yang telah disebutkan diatas. Kelima komponen tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a. *Hardware* dan *software* yang berfungsi sebagai mesin.
b. *People* dan *procedures* yang merupakan manusia dan tata cara kerja menggunakan mesin.
c. Data merupakan jembatan penghubung antara manusia dan mesin agar terjadi suatu proses pengolahan data.

2.3.2 Detail Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi terdiri dari komponen - komponen yang disebut dengan istilah Blok Bangunan *(Building Block)*, seperti yang terlihat pada gambar 2.2



Gambar 2.2 Blok Sistem Informasi yang Berinteraksi

[Sumber : Analisis dan Desain, Edisi Pertama, 1989]

1. Blok Masukan *(Input Block)*

   Input mewakili data-data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini termasuk metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan.

2. Blok Model *(Model Block)*

   Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematika yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di dasar data dengan cara yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok Keluaran *(Output Block)*

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

4. Blok Teknologi *(Technology Block)*

   Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirim keluaran dan membantu pengendalian dari sistem keseluruhan. Teknologi terdiri dari tiga bagian utama yaitu: teknisi, perangkat lunak, dan perangkat keras.

5. Blok Basis Data *(Database Block)*

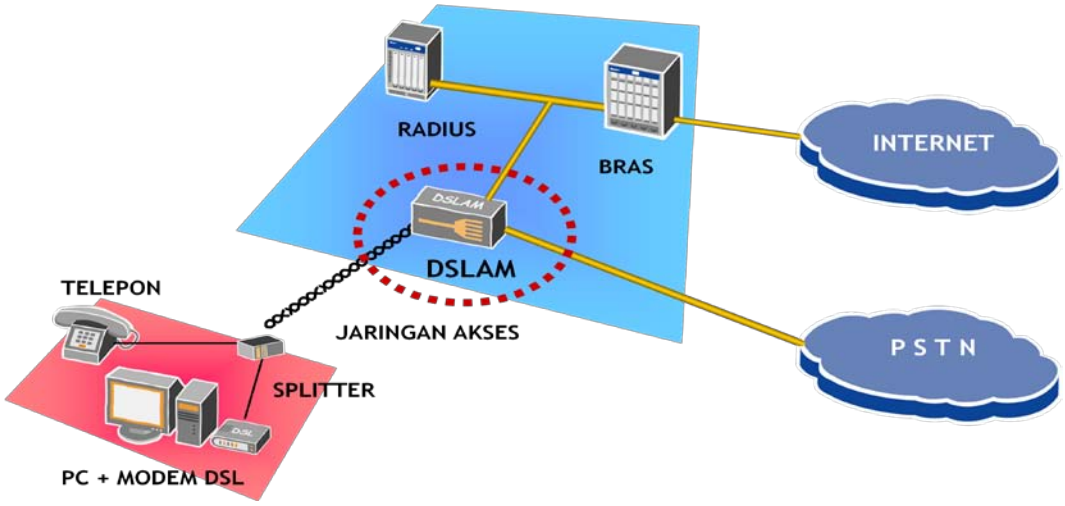
   Basis data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di dalam perangkat keras komputer dan menggunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

6. Blok Kendali *(Controls Block)*

   Agar sistem informasi berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelru diterapkan pengendalian - pengedalian didalamnya. Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti *human error*, api, air, temperatur, debu, kegagalan sistem, sabotase, dan sebagainya.

2.4.Perangkat ADSL di Sentral Telkom

Sistem jaringan akses speedy yang tediri dari komponen – konponen yang disebut dengan istilah konfigurasi ADSL, seperti yang terlihat pada gambar 2.4



Gambar 2.4 Konfigurasi jaringan

1. Konfigurasi ADSL: DSLAM

   Fungsinya yaitu:

   a. Memberikan akses data ke customer melalui jaringan akses sesuai dengan setting management service.
   b. Multiplexing : menyatukan (arah downstream) dan memisahkan (arah upstream) sinyal voice telepon dan data Internet.
   c. Melakukan agregasi sinyal data dari pelanggan untuk dikirimkan ke jaringan Internet.

2. Konfigurasi BRAS (broadband remote access server)

   Berfungsi sbg router di sentral yang dilengkapi dengan kemampuan sbb :

   a. Melakukan agregasi output DSLAM
   b. Memberikan sesi-sesi PPP atau IP/ATM dari user.
   c. Menjalankan kebijakan QoS (quality of service)
   d. Meneruskan trafik ke backbone Internet

3. Konfigurasi Radius

   RADIUS (Remote Authentication Dial In User Service) merupakan sistem penyelenggara protokol AAA bagi akses network.

2.5.Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur

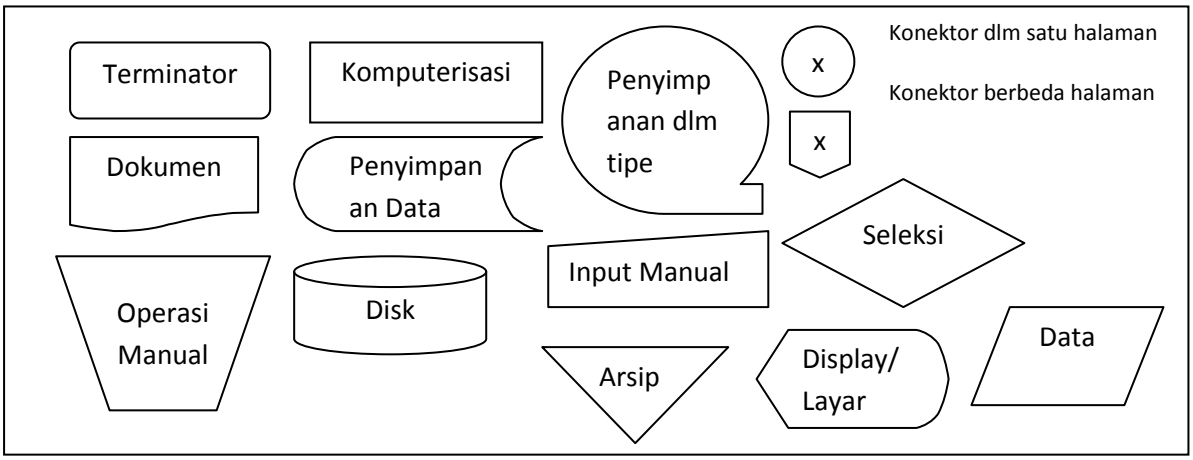
Tahap analisis sistem merupakan tahap yang sangat penting, karena kesalahan di tahap ini akan menyebabkan kesalahan di tahapan selanjutnya. Analisis sistem dikerjakan oleh seorang analis sistem yang bertugas untuk menganalisis sistem dan menemukan kelemahan - kelemahan dari sistem tersebut sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

“Analisis sistem adalah penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan - perbaikannya”.

2.5.1 Flow Map

Flow Map / Functional Chart disebut juga Diagram Prosedur Kerjaatau Diagram Alir fungsional. Flow maf Merupakan diagram alir yang menggambarkan pergerakan proses diantara unit kerja yang berbeda-beda, sekaligus menggambarkan arus dari dokumen, aliran data fisik, entitas-entitas system informasi dan kegiatan informasi yang berhubungan dengan system informasi.

Simbol yang Digunakan :



a. Buatlah kolom-kolom sesuai dengan jumlah entitas
b. Entitas dalam adalah pelaku proses bisa berupa persolan, bagian, atau komputer dalam suatu system yang melakukan kegiatan pemrosesan/transpormasi data menjadi informasi
c. Entitas luar adalah suatu unit yang terletak dilingkingan luar system yang mengirim data ke system tersebut atau menerima informasi dari system
d. Logika diagram sebaiknya mengalir dari atas ke bawah dan dari kiri ke kanan. Gunakan nak panah intuk menunjukan pemrosesan pada computer
e. Ketika menyebrangi garis yang memisahkan satu kolom dengan kolom yang lain, gunakan symbol konektor

f. Dalam setiap kolom entitas dalam, paling sedikit ada satu proses manual/computer
g. Dokumen dengan dokumen dalam satu kolom, tidak dihubungkan secara langsung
h. Prosedur kerja yang kejadiannya tidak bersamaan dapat digambarkan melalui flowmap yang terpisah.

2.5.2 Diagram Konteks

Diagram Konteks adalah DFD tingkat paling atas dari sebuah system informasi yangmenggambarkan system dalam satu lingkaran yangn merepresentasikan keseluruhan proses dalam suatu system.

Menggembar konteks diagram terdiri dari :

a. Gambar system berupa 1 (satu) lingkaran dan beri nama system
b. Gambar kotak entitas eksternal dan beri nama entitasnya
c. Buatkan arus data dari setiap entitas eksternal

Berikut adalah Hal- hal yang perlu diperhatikan :

a. Eksternal Entity atau entitas eksternal atau terminator adalah kelompok pemakai, organisasi atau system lain yang merupakan sumber atau tujuan data dimana system yang dirancang melakukan komunikasi
b. Data yang diterima adalah data dari lingkungan dan data yang dihasilkan diberikan pada tujuan system atau lingkungan
c. Context diagram merupakan batsan system dari lingkungan yang dimulai dengan mengambatkan entitas eksternal, aliran data, aliran control, penyimpana dan proses tunggal yang merepresentasikan keselurujan system.

2.5.3 Data Flow Diaggram (DFD)

DFD adalah representasi grafik dari suatu system informasi yang menggambarkan komponen-komponen system, aliran data yang menggambarkan asal dan tujuan data tersebut serta menyimpan datanya.

DFD merupakan alat analisis dan perancangan system informasi yang berorientasi pada alur data dengan konsep dekomposisi yang terstruktur, sehingga mudah dikomunikasikan oleh perancang system kepada pembuat program aplikasi maupun kepada pemakai.

BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (InfoComm) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (full service and network provider) yang terbesar di Indonesia. TELKOM (yang selanjutnya disebut juga Perseroan atau Perusahaan) menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel (fixed wire line), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (fixed wireless), jasa telepon bergerak (cellular), data & internet dan network & interkoneksi yang disebut dengan acces Speedy baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi. Sampai dengan 31 Desember 2007 jumlah pelanggan TELKOM sebanyak 63,0 juta pelanggan yang terdiri dari pelanggan telepon tidak bergerak kabel sejumlah 8,7 juta, pelanggan telepon tidak bergerak nirkabel sejumlah 6,4 juta pelanggan dan 47,9 juta pelanggan jasa telepon bergerak. Pertumbuhan jumlah pelanggan TELKOM di tahun 2007. Sejalan dengan visi TELKOM untuk menjadi perusahaan InfoComm terkemuka di kawasan regional serta mewujudkan TELKOM Goal 3010 maka berbagai upaya telah dilakukan TELKOM untuk tetap unggul dan leading pada seluruh produk dan layanan. Dengan pencapaian dan pengakuan yang diperoleh TELKOM, penguasaan pasar untuk setiap portofolio bisnisnya, kuatnya kinerja keuangan, serta potensi pertumbuhannya di masa mendatang, saat ini TELKOM menjadi model korporasi terbaik Indonesia. agar semakin sanggup memberikan *Strategic Guidelines* bagi seluruh karyawan mengenai tujuan akhir transformasi TELKOM.

3.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA,Tbk

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum. Berdiri pada tahun 1884 dengan nama *Post en Telegraafdienst* dan pada

tahun 1906 diambil alih oleh Pemerintah Hindia Belanda namanya diubah menjadi *Post, Telegraf en Telefodienst* atau disebut PTT-Dieanst. Tahun 1961 berubah lagi menjadi Perusahaan Negara (PN) Pos dan Telekomunikasi, namun pada tahun 1965 dipisah menjadi Perusahaan Negara (PN) Telekomunikasi dan Perusahaan Negara (PN) Giro. Peningkatan bentuk Perusahaan dari PN menjadi Perusahaan Umum (PU) berlaku efektif pada tahun 1974 dan sejak itu dikenal dengan sebutan *Perumtel* (Perusahaan Umum Telekomunikasi) yang menjadi badan usaha tunggal penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri (Internasional). *Perumtel* sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi internasional berakhir pada tahun 1980, karena sejak itu diserahkan kepada Indosat.

Kebutuhan jasa telekomunikasi semakin meningkat, memerlukan penyediaan sambungan telekomunikasi yang lebih banyak dan cepat. Untuk itulah *Perutel* dengan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1991 dialihkan bentuknya menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) atau PT. Telekomunikasi Indonesia (PT. Telkom). Akhirnya, pada tahun 1995 PT. Telekomunikasi Indonesia mengembangkan usahanya menjadi perusahaan yang *"Go Public"* yaitu membuka kesempatan kepada masyarakat untuk menanamkan sahamnya pada PT. Telkom, namanya pun berubah menjadi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah bisnis PT. Telkom, Tbk meliputi seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terbagi atas 7 (tujuh) Divisi Inti, 5 (lima) Divisi Non CORE, 9 (sembilan) Anak Perusahaan Afiliasi.

Tujuh Divisi Regional PT. Telkom, Tbk mencakup wilayah-wilayah yang dibagi sebagai berikut :

1. Divisi Regional I, Sumatera.
2. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya meliputi Bogor, Tanggerang, Bekasi, ditambah Serang, Karawang, dan Purwakarta.
3. Divisi Regional III, Jawa Barat minus Serang, Bogor, Tanggerang, Bekasi, Karawang dan Purwakarta.

4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan DIY (Daerah Istimewa Yogyakarta).
5. Divisi Regional V, Jawa Timur.
6. Divisi Regional VI, Kalimantan.
7. Divisi Regional VII, Kawasan Timur Indonesia yang meliputi Sulawesi, Bali, Nusa tenggara, Maluku, dan Papua.

3.1.2 Visi & Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

- Visi PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk

Visi PT.Telkom,Tbk : "To become a leading InfoCom player in the region"

(Telkom menunjukan suatu tekad untuk menjadi penyelenggara jasa Informasi dan Komunikasi yang handal ditingkat Regional).

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoCom* terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik.

- Misi PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk

Telkom mempunyai misi memberikan layanan " *One Stop InfoCom Services with Excellent Quality and Competitive Price and To Be the Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation* " dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif. Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalisasikan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

3.1.3 Produk – Produk Atau Jasa Perusahaan

Produk-produk PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Terdiri dari :

1. *TELKOMPhone*

TELKOMPhone atau sambungan telepon pelanggan adalah fasilitas telekomunikasi (telepon atau faksimile) yang ada di tempat pelanggan. Dalam hal ini pelanggan adalah badan hukum atau perorangan yang telah menandatangani perikatan atau kontrak dengan PT. Telkom, Tbk. untuk berlangganan sambungan telekomunikasi dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul daripadanya.

2. *TELKOMPay Phone*

   Layanan dari PT. Telkom, Tbk. Untuk umum atau publik. Termasuk dalam layanan telepon umum adalah :

   a. Telepon coin, yaitu Telepon Umum Coin (TUC) atau Telepon Umum Multi Coin (TUMC).
   b. Telepon Umum Coin Pelanggan (TUCP) *unbranded.*
   c. Telepon Umum Kartu Magnetik (TUKM).
   d. Telepon Umum *Kart Smart* (TUKS).

3. *WarungTELKOM*

Tempat yang disediakan untuk pelayanan jasa telekomunikasi tunggu untuk umum baik yang bersifat sementara maupun bersifat tetap, atas nama PT. Telkom, Tbk. Penyelenggaraan kegiatan layanan dapat bekerjasama dengan mitra dan dapat berupa pembagian pendapatan atau penerapan tarif khusus.

4. *TELKOMLokal*

TELKOMLokal adalah jasa penggilan antar pelanggan telepon dalam jarak dibawah 30 km atau didalam satu wilayah *(boundary)* lokal. Pada umumnya nomor pemanggil dan yang dipanggil masih dalam satu kode area. Panggilan TELKOM*Phone* ke nomor seluler dalam satu kota tidak termasuk TELKOMLokal walaupun besaran tarifnya sama dengan TELKOMLokal. Pada saat ini teknologi penyaluran suara pada TELKOMLokal adalah *circuit switch* melalui PSTN *(Public Switch Telepon Network)* sehingga kualitas suara sangat jernih.

5. *TELKOMSLJJ*

TELKOM*SLJJ* adalah panggilan telepon jarak jauh dimana nomor telepon yang memanggil dan yang dipanggil masih dalam satu wilayah negara. Pada umumnya nomor telepon pemanggil dengan yang dipanggil berbeda kode area. Dalam melakukan panggilan SLJJ, pemanggil harus menekan kode area sebelum nomor panggilan yang diinginkan.

6. *TELKOMSLI*

TELKOMSLI adalah pangilan nomor telepon *internasional direct dialing* (IDD) dengan momor telepon pemanggil dengan yang dipanggil berbeda wilayah negara. Untuk melakukan sambungan internasional, pemanggil harus menekan kode negara.

7. *TELKOMCallingCard*

Kartu yang diberi nomor identitas tertentu yang diberikan sejumlah deposit atau yang dihubungkan dengan *account* tertentu yang digunakan untuk melakukan telekomunikasi dengan sistem pembayaran pra bayar maupun pasca bayar. TELKOM*CallingCard* menggunakan teknologi *circuit switch* (bukan VoIP). Dalam perkembangannya layanan TELKOM*CallingCard* akan dikelola oleh anak perusahaan PT. Telkom, Tbk. Termasuk dalam kelompok produk TELKOM*CallingCard* adalah Kartu Panggil “MERDEKA”, Kartu Panggil “BEBAS”, Kartu Panggil *Co-Branding*, Telepon Umum Kartu Kredit.

8. *TELKOMLink ASTINet*

TELKOMLink ASTINet menyediakan layanan akses internet *dedicated* dengan kecepatan bervariasi dari 64 Kbataus sampai dengan 2Mbataus yang dapat digunakan oleh akses internet secara terus menerus selama 1 x 24 jam melalui beragam fasilitas saluran *dedicted* yang tersedia dengan rebilitas yang handal dan perfermansi akses yang baik serta dijunjang dengan ketersediaan *bandwith* ke *Global Internet.*

9. *TELKOMNet Instan*

TELKOMNet Instan merupakan layanan produk akses internet *dial up* temudah tanpa berlangganan dengan jangkauan terluas. Pelanggan dikenakan tagihan sesuai pemakaian, tanpa biaya abodemen. Akses ke internet dapat langsung dilakukan dalam hitungan menit, jika perangkat telah tersedia dan tersambung ke saluran telepon.

10. *TELKOMVision*

TELKOMVision adalah layanan produk PT. Telkom, Tbk. berbasis teknologi CaTV (TV Kabel). Dalam menyelenggarakan layanan ini, PT. Telkom, Tbk bekerjasama dengan PT. Indonusa sebagai anak perusahaan PT. Telkom, Tbk.

11. *TELKOMSEL*

TELKOMSEL adalah anak perusahaan PT. Telkom, Tbk. Yang menyelenggarakan layanan telepon bergerak selular *(Celular Mobile Phone)* dengan teknologi GSM. Layanan yang diberiakan TELKOMSEL secara umum dibedakan dalam dua kategori :

a. *Postpaid* GSM *Card* dengan *brand name* KartuHALO.
b. *Prepaid* GSM *Card* dengan *brand name* simPATI dan kartuAS.

12. *TELKOMinter Carrier*

TELKOMinter Carrier atau produk interkoneksi adalah layanan yang disediakan PT. Telkom, Tbk. untuk penyelenggara jasa atau penyelenggara jaringan *(other licenced operator)* baik yang bersifat *traffic sensitive* maupun yang bersifat non *traffic sensitive.* Termasuk dalam kelompok produk TELKOM*inter Carrier* adalah produk : Interkoneksi jaringan, Interkoneksi Jasa, dan Sewa Jaringan.

13. *TELKOMSatelite*

TELKOMSatelite adalah semua produk PT. Telkom, Tbk. yang berbasis teknologi satelit. Termasuk dalam kelompok produk *TELKOMSatelite* adalah produk : Sewa *Transponder (Standard C Band* maupun *ExtentedC Band), TV Transmission (Fixed atau Mobile TV Transmission), Teleprogram, Network TV*

Digital, Audio Distribution Network, dan *Satelite Data Communication (VSAT, IDR).*

14. *e-TELKOM*

e-TELKOM adalah layanan *e-commerce business to business* yang lengkap mulai dari otoritas sertifikasi, transaksi *settlement, hosting collocation,* sampai *on-line dailing.* Layanan *e-TELKOM* dimaksudkan untuk memberikan nilai maksimal kepada pelanggan, perusahaan, masyarakat luas melalui penyediaan layanan *e-business* yang luwes dan nyaman. Termasuk dalam kelompok layanan *e-TELKOM* adalah layanan : *Certificate authority (I-trust), I-manage, I-deal, I-sattle, I-exchange.*

15. *TELKOMWeb*

TELKOMWeb adalah layanan PT. Telkom, Tbk. berupa situs *web,* baik yang berupa situs portal, situs informasi PT. Telkom, Tbk. dan situs-situs lain yang dikelola PT. Telkom, Tbk. Layanan ini dapat diakses melalui Internet.

16. *TELKOMGlobal 107*

TELKOMGlobal 107 adalah *Voice Over Internal Protocol* (VoIP) untuk akses internasional dengan kualitas premium dengan 1 *stage dial* 107. produk ini merupakan solusi komunikasi global yang hemat dengan kualitas yang tidak kalah dengan Sambungan langsung Internasional (SLI) yang berbasis PTSN.

17. *TELKOMFlexi*

TELKOMFlexi adalah produk terbaru yang memberikan layanan jasa telekomunikasi suara dan data berbasis akses *fixed wireless* dengan teknologi CDMA, GSM dan PHS. *TELKOMFlexi* bersifat *mobile* terbatas. Manfaat *TELKOMFlexi* adalah memiliki kemampuan fleksibilitas untuk dapat melakukan panggilan dan dipanggil dalam satu kode area, memiliki fitur-fitur yang terdapat pada telepon selular, memiliki layanan komunikasi data seperti SMS, MMS, *Web Service, Data Transfer* dan *Video Streaming* (musik, film, dan sebagainya).

18. *TELKOMSpeedy*

TELKOMSpeedy adalah produk layanan internet *access end-to-end* dari PT. Telkom, Tbk. dengan basis teknologi *Asymetric Digital Subscriber Line* (ADSL), yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan yang dijaminkan sesuai dengan paket layanan yang diluncurkan dari madem sampai BRAS (*Broadbad Remote Access Server*).

3.1.4 Logo PT. Telkomunikasi Indonesia, Tbk

Logo TELKOM adalah berupa gambar lingkaran dengan garis-garis gradasi warna biru seperti pada gambar berikut ini :



Gambar 3.1 Logo Telkom

Logo tersebut mempunyai arti sebagai berikut :

1. Bentuk visual logo (Bulat) melambangkan keutuhan Wawasan Nusantara, ruang gerak TELKOM secara Nasional dan Internasional.
2. Misi Telkom yang mantap, modern, luwes, sederhana, dan cepat terlihat secara utuh.
3. Menggambarkan dunia telekomunikasi modern melalui teknologi mutakhir yang terjamin dalam citra keseluruhan.
4. Gambaran sifat komunikasi kerjasama yang selaras secara berkesinambungan dan dinamis, digambarkan oleh garis-garis yang mengesankan gerak beraturan

dengan warna dominan biru tua dan biru muda yang bergradasi membentuk kesatuan visual yang utuh.

5. Warna biru tua dan biru muda bergradasi menggambarkan teknologi tinggi telekomunikasi yang berkembang dalam suasana masa depan yang gemilang.
6. Ruang gerak telekomunikasi secara Nasional dan Internasional tergambar dengan bentuk bulatan dari logo.
7. Bentuk bulat yang berwarna biru tua menggambarkan utuhnya wawasan, bentuk huruf yang dipakai mencerminkan karakter yang modern, kokoh, berwibawa, kompak namun tetap sederhana dan mudah dibaca.
8. Secara teknis cetak modern, spesifikasi biru gradasi tidak sulit untuk diproduksi.

3.1.5 Kredo PT. Telkom, Tbk



Gambar 3.2 Kredo Telkom

Kredo tersebut mempunyai arti sebagai berikut :

1. Kami selalu fokus kepada pelanggan.
2. Kami selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yg kompetitif.
3. Kami selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik (*Best Practices*).
4. Kami selalu menghargai karyawan yang proaktif dan inovatif, dalam peningkatan produktivitas dan kontribusi kerja.
5. Kami selalu berusaha menjadi yang terbaik.

3.1.6 Maskot PT. Telkom, Tbk



Gambar 3.3 Maskot Telkom

Maskot *Be Bee* terdiri dari bagian-bagian berikut ini :

1. Antena Lebah Sensitif terhadap segala keadaan dan perubahan.
2. Mahkota Kemenangan.
3. Mata yang Tajam dan Cerdas.
4. Sayap Lincah dan Praktis.
5. Tangan Kuning Memberikan Karya Yang Terbaik.

Filosofi dibalik sifat dan perilaku *Be Bee*, lebah tegolong mahluk sosial yang senang bekerja sama, pekerja keras yang mempunyai kesisteman berupa pembagian peran operasional dan fungsional menghasilkan yang terbaik berupa madu yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Dihabitatnya lebah mempunyai dengung sebagai tanda keberadaannya dan royal terhadap kelompok berupa perlindungan bagi koloninya, maka akan menyerang bersama bila diganggu. Lebah mempunyai potensi diri yang baik berupa tubuh yang sehat, liat dan kuat sehingga bisa bergerak cepat, gesit dan efektif dalam menghadapi tantangan alam. Lebah berpandangan jauh kedepan dengan merancang bangun sarang yang kuat dan efisien, berproduksi, berkembang biak, dan menyiapkan persediaan makanan bagi kelangsungan hidup koloninya. Lebah berwarna biru merupakan penggambaran insan TELKOM Indonesia.

3.1.7 Budaya Perusahaan

Dalam suatu perusahaan, masing-masing pasti memiliki starategi untuk memenangkan persaingan. Bila strategi yang telah diterapkan ternyata tidak mampu mengungguli lawannya, maka tidak ada salahnya disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang akan datang dalam mencapai target untuk memenangkan persaingan tersebut. Begitu juga dengan yang ada di PT. Telkom, Tbk.

THE TELKOM WAY 135 sebagai budaya korporasi yang dikembangkan TELKOM merupakan bagian terpenting dari upaya perusahaan untuk meneguhkan hati, merajut pikiran, dan menyerasikan langkah semua Insan TELKOM dalam menghadapi persaingan bisnis InfoCom.

- 1(satu) asumsi dasar yang disebut
- 3 (tiga) nilai inti, mencakup:
  1. Customer Value
  2. Excellent Service
  3. Competent People
- 5 (lima) langkah perilaku untuk memenangkan persaingan, yang terdiri dari:
  1.Stretch The Goals
  2. Simplify
  3. Involve Everyone
  4. Quality is My Job
  5. Reward the Winners

THE TELKOM WAY 135 adalah hasil penggalian dari perjalanan TELKOM dalam mengarungi lingkungan yang terus berubah, dan dikristalisasi serta dirumuskan dengan dirangsang oleh berbagai inspirasi dari perusahaan lain dan berbagai tantangan dari luar. Dengan akar yang kuat pada kesadaran kolektif organisasi, diharapkan THE TELKOM WAY 135 dapat cepat tertanam dalam jiwa insan TELKOM.

Commited 2 *U* adalah asumsi dasar dan keyakinan yang senantiasa harus diteguhkan oleh setiap insan PT. Telkom, Tbk bahwa hanya dengan memberikan yang terbaik kepada *Stakeholders* (Pemegang saham), perusahaan bisa mempertahankan keberadaan dan kelangsungan hidupnya.

Bagi insan PT. Telkom, Tbk, hati yang telah diteguhkan itu harus ditindaklanjuti dengan merajut "pikiran" bahwa hanya dengan orang-orang yang kompeten *(Competent People),* yang dapat memberikan pelayanan yang istimewa *(Excellent Service)* dan peningkatan nilai pada pelanggan *(Costomer Value)* maka memberikan yang terbaik pada *Stakeholders* (Pemegang saham) itu bisa tercapai. Karena itu ketiganya dijadikan sebagai nilai-nilai inti *(Core Value)* dari keseluruhan nilai-nilai yang dikembangkan perusahaan.

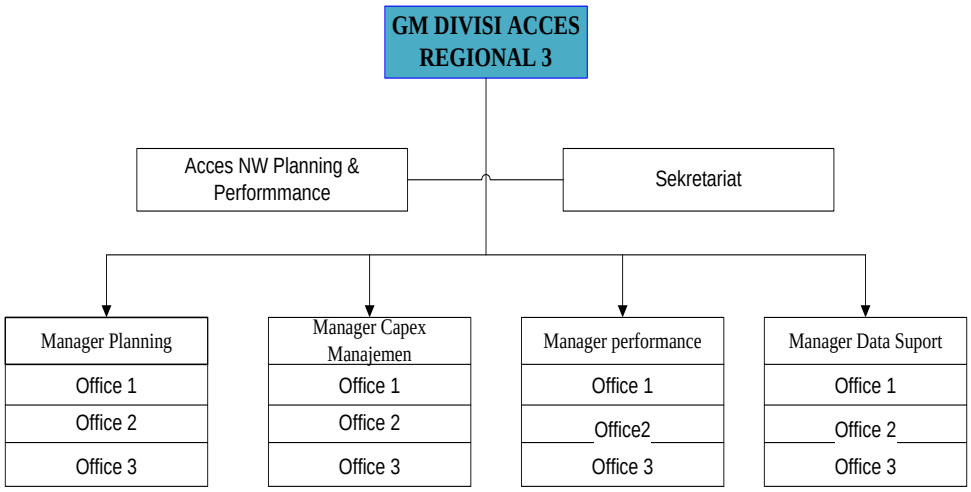
Hati yang diteguhkan dengan *Commited* 2 *U,* pikiran yang dirajut dengan *People*, *Service*, dan *Customer* masih harus diikuti dengan langkah yang harus diserasikan dengan insan PT. Telkom, Tbk.

Maka dengan unsur satu hati (asumsi dasar); tiga pikiran (nilai-nilai inti); dan lima langkah (perilaku) tersebut, ingin ditegaskan disini bahwa budaya baru PT. Telkom, Tbk mengandung maksud untuk "Meneguhkan hati, Merajut pikiran, dan Menyerasikan langkah" semua insan PT. Telkom, Tbk dalam berkiprah untuk memenangkan persaingan dibisnis InfoCom.

3.2. StrukturOrganisasi Perusahaan

STRUKTUR ORGANISASI

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk



StrukturOrganisasi Divsi Acces NW Planning dan Performmance
PT.Telekomunikasi Indonesia Divre III Jawa Barat dan Banten

3.3. Deskripsi Kerja

Hubungan serikat dengan pimpinan terjalin cukup baik dan selama ini belum pernah terjadi persoalan yang serius, hal ini merupakan penunjang utama keberhasilan perusahaan disamping perangkat keras yang dimiliki perusahaan.

Semangat hubungan ketenagakerjaan pancasila dan industri pancasila dapat diwujudkan diperusahaan ini dengan sebaik-baiknya. Sehingga dapat menumbuhkan ketahanan perusahaan yang kokoh, yang selalu dibina secara kekeluargaan, agar setiap pekerjaan mampu menghadapi hambatan yang akan merusak atau mengganggu perusahaan.

3.3.2.1. Deskripsi Kerja *Divisi Acces NW Palanning & Performmance PT.Telekomikasi Indonesia Divre3 Jawa barat dan Banten* adalah sebagai berikut :

1. **Divisi Regional III**

   Tugas-tugasnya :

   - Memanagemen SDM
   - Pengaturan Kerja terhadap Kasie
   - Memberikan Tugas dan Pengarahan disiplin
   - Memonitoring seluruh teknik maupun adyan

2. **ANP (Acces Network Planning)**

   Tugasnya adalah : memastikan tercapainya sasaran perencanaan dan pengembangan jaringan akses untuk menjaga kualitas dan ketersediaan jaringan akses sesuai standar dan strategi bisnis.

3. **Capex Manajemen (CM)**

   Tugasnya adalah : memastikan tercapainya sasaran perencanaan dan pemantauan kualitas jaringan akses melalui pengendalian kegiatan pembangunan, pengelolaan CAPEX jaringan Akses, dan pengendalian program PPLT unutk menjaga kualitas dan ketersediaan jaringan akses sesuai standar unit bisnis.

4. **Acces Performmance & QoS**

   Tugasnya adalah : memastikan tercapainya sasaran pengeloaan kinerja jaringan akses dan kualitas layanan (Quality Of Service) dalam mendukung strategi perencanaan dan pengembangan jaringan akses melalui Operational Key Performmance indicator (OKPI) dan SLA serta pengendalian implementasi SOP & SMP jaringan akses untuk menjaga kualitas dan ketersediaan jaringan akses standar dan strategi unit bisnis.

5. **Data Pelanggan**

Tugas-tugasnya :

- Menerima dan memeriksa berkas pelanggan
- Menerima bukti kring dan teknik jaringan
- Entry data ke master jaringan
- Menyimpan berkas pelanggan
- Mengisolir

6. **Acces Data Support (ADS)**

   Tugasnya adalah ; memastikan tercapainya sasaran pengelolaan acces data dan support dalam mendukung strategi perencanaan dan pengembangan jaringan akses melalui pengelolaan data, standarisasi sarana kerja, dan pengendalian sistem mutu jaringan akses untuk menjaga kualitas dan ketersedia jaringan akses sesuai standar dan strategi bisnis.

7. **Data Pelanggan**

   Tugas-tugasnya :

   - Menerima dan memeriksa berkas pelanggan
   - Menerima bukti kring dan teknik jaringan
   - Entry data ke master jaringan
   - Menyimpan berkas pelanggan
   - Mengisolir

8. **Logistik**

   Tugas-tugasnya :

   - Menyediakan material dan barang sesuai dengan kegunaan
   - Mencatat barang masuk dan keluar
   - Mencatat kartu kendali barang
   - Laporan data material

9. **Pemeliharaan**

   Tugas-tugasnya :

   - Menerima laporan pekerjaan selesai dari petugas jarlok

- Input pekerjaan selesai
- Mengirimkan bukti kedata calon pelanggan

10. Sentral Daya

Tugas-tugasnya :

- Pelayanan pasang baru
- Mengisolir rekening yang menunggak
- Penggantian modul
- Pelayanan future

11. Jaringan Kabel

Tugas-tugasnya :

- Struktur data jaringan kabel
- Validasi data jaringan
- Omseting data pelanggan

12. Security

Tugas-tugasnya :

- Menjaga keamanan seluruh kawasan gedung Kancatel Padalarang
- Piket bergilir di sekitas kawasan jaringan telpon wilayah Padalarang dan sekitarnya.

BAB IV

ANALISIS PRAKTEK KERJA LAPANGAN

4.1.Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan suatu tahap pemahaman proses yang bertujuan untuk mengetahui proses apa saja yang terlibat dalam sistem dan berhubungan satu proses dengan proses lainnya.

Dari pemahaman proses tersebut maka dapat dilakukan suatu evaluasi dan usulan terhadap sistem yang ada, untuk dikembanggkan lebih lanjut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tahap analisis merupakan tahap yang cukup kritis, sebab kesalahan dalam analisis akan mempengaruhi pada tahap selanjutnya.

Sistem yang diamati adalah sistem informasi pengelolaan pembangunan layanan acces speedy di ***PT.Telekomunikasi Indonesia Divre3 Jawa Barat dan Banten***, sistem ini adalah sistem yang mengelola pembangunan layananan acces speedy di ***PT.Telekominkasi Indonesia Divre3 Jawa Barat dan Banten***.

Sistem kerja dari pengelolaan Pembangunan layanan acces speedy atau yang dikenal dengan Uji Terima (UT), diamana mitra bersama Telkom yang diwakili oleh petugas dari telkom, kemudian setelah ada persetujuan dari kedua belah pihak maka mitra dan petugas dari Telkom mensurvei tempat yang ingin dibangun acces network buat layanan acces speedy tersebut.

4.1.1.Analisis Prosedure

Prosedur yang sedang berjalan di PT.Telekonikasi Indonesia Divre3 Jawa Barat dan Banten Adalah sebagai berikut :

1. Mitra mangajukan permohonan pembangunan UT(Uji Terima) kepada pihak AP (acces Planning)
2. Setelah mitra mengajukan permohonan, Pihak AP(acces Planning) akan mengusulkan permohonan tersebut kepada pihak CM (capex manajemen),

kemudian pihak capex Manajemen akan mensurvei daerah yang diusulkan untuk pembangunan apakah ada jaringan acces atau tidak.

3. Apabila jaringan buat proyek pembangunan diaerah tersebut tidak ada maka pihak CM akan akan menyerahkan hasil survei dengan keterangan PBM (proses belum mungkin)dan menyerahkan kembali pada petugas ANP (Acces Network Planning) akan membuat pemberitahuan untuk diserahkan kepada mitra.
4. Apabila jaringan acces didaerah yang diusulkan mitra itu ada, maka CM akan menyerahkan hasil survey dengan ket PM(Proses mungkin) dan meyerahkan kepada pihak acces performmnace & QoS.
5. Pihak acces performmance & QoS manandatangani PM dan menyerahkan rangkap petamana kepada pihak ANP dan rangkap dua pada pihak ADS (Acces data & Support).
6. Pihak ANP membuat surat perihal pembangunan untuk UT (Uji Terima) dan meminta mitra untuk menyerahkan persyaratan UT (KTP,kartu Keluarga,materai 6000 2 buah,dll).
7. Setelah persyaratan dari Mitra lengkap, Mitra mengisi dan menandatangi buku kontrak BAUT (berita acara Uji Terima) dan meyerahkan kembali kepada pihak ANP.
8. Pihak ANP menginput data Mitra ke Database Mitra dan mencetak bukti kontrak BAUT sebanyak 3 rangkap dan WO (Work Order) pada pihak Acces Performmance & QoS beserta WO dan rangkap ketiga diberikan pada pihak ADS disertai dengan BAUT.
9. Setelah melakukan kontrak, Mitra melaksanakan pembangunan UT yang telah disetuji oleh pihak ANP.
10. Pihak ANP membuat bukti kontrak UT dan BAST 1 sebanyak 2 rangkap, rangkap pertama diberikan pada Mitra dan rangkpa kedua diberikan pada pihak ADS
11. Setelah proses pembangunan selesai, pihak ANP malakukan validasi data Mitra dan membuat check List UT lalu menyerahkan pada pihak ADS

12. Setelah pihak Acces performmance & QoS menerima BAUT dan WO dari ANP, QoS langsung melakukan aktivasi akses jaringan dan membuat SPK untuk diserahkan pada pihak ADS.
13. Capex manajemen akan langsung memberikan acces jaringan UT Mitra dan membuat bukti layanan akses jaringan sebanyak 2 rangkap, rangkap pertama diberikan pada pihak ANP dan rangkap kedua diberikan pada pihak ADS.
14. Pihak ADS mengecek semua data Mitra yang masuk dan membuat Check List kelengkapan data Mitra.
15. Semua data Mitra disusun sesuai dengan metode penyusunan yang digunakan dalam pengarsipan data Mitra lalu semua data tersebut disimpan secara tersusun kedalam berkas dengan sistem penyimpanan menurut proyek pembangunan yang terkecil.
16. Pihak ADS membuat laporan untuk diserahkan kepada pimpinan.

4.1.2. **Analisis Dokumen**

Setelah penulis mengetahui prosedur yang ada pada sistem pemasangan layanan acces Speedy (UT) yang sedang berjalan ini, maka penulis dapat menyimpulkan dokumen apa saja yang digunakan dalam sistem ini. Berikut ini akan diuraikan beberapa dokumen yang terkait dengan permasalahan yang diajukan, diantaranya :

1. Nama dokumen :UT (Permohanan Pembangunan jaringan Akses)
   Fungsi : Sebagai bukti UT
   Rangkap : 1 (satu) rangkap
   Distribusi : ADS
   Frekuensi : Setiap Mitra melakukakan PPJA
2. Nama Dokumen :Surat Pemberitahuan PBM (Proses Belum Mungkin)
   Fugsi : Sebagai pemberitahuan penolakan

Rangkap : 1 (satu) rangkap

Distribusi : Mitra

Frekuensi : Setiap hasil survei tidak memungkinkan

3. Nama dokumen : Surat Pemberitahuan PM (Proses Mungkin)
Fungsi : Sebagai pemberitahuan persetujuan PSB

Rangkap : 1 (satu) rangkap

Distribusi : ADS

Frekuensi : Setiap hasil survey memungkinkan

4. Nama dokumen : Baut (Kontrak pembangunan jaringan akses)
Fungsi : Sebagai bukti kontrak pembangunan

Rangkap : 1 (satu) rangkap

Distribusi : ADS

Frekuensi : Setiap Mitra melakukan kontrak UT

5. Nama dokumen : Persyaratan (KTP, Kartu Keluarga, Materai 6000,dll)
Fungsi : Sebagai persyaratan UT

Rangkap : 1 (satu) rangkap

Distribusi : ADS

Frekuensi : Setiap Mitra akan melakukan UT

6. Nama dokumen : BAUT (Bukti kontrak dari sistem)
Fungsi : Sebagai output bukti kontrak

Rangkap : 3 (tiga) rangkap

Distribusi : rangkap 1 untuk Mitra, rangkap 2 untuk ANP dan rangkap 3 untuk ADS

Frekuensi : Setiap Mitra melakukan kontrak

7. Nama dokumen : WO (Work Order)
   Fungsi : Sebagai pemberitahuan order kerja

   Rangkap : 1 (satu) rangkap

   Distribusi : ANP

   Frekuensi : Setiap Mitra selesai melakukan kontrak

8. Nama dokumen : BAUT (Bukti Kontrak)
   Fungsi : Sebagai bukti Kontrak

   Rangkap : 2 (dua) rangkap

   Distribusi : rangkap 1 untuk Mitra dan rangkap 2 untuk ADS

   Frekuensi : Setiap Mitra melakukan UT

9. Nama dokumen : BAST 1
   Fungsi : Sebagai bukti kontrak BAST 1

   Rangkap : 2 (dua) rangkap

   Distribusi : rangkap 1 Mitra dan rangkap 2 untuk ADS

   Frekuensi : Setiap Mitra melakukan UT

10. Nama dokumen : SPK (Surat Perintah Kerja)
    Fungsi : Sebagai surat pengantar Pembanguna UT

    Rangkap : 1 (satu) rangkap

    Distribusi : Capex manajemen

Frekuensi : Setiap ada order kerja dari Pihak ANP

11. Nama dokumen : Bukti Jaringan Akse
Fungsi : Sebagai pemberitahuan bahwa pekerjaan sudah selesai

Data telah dilukan uji fungsi dan hasilnya baik

Rangkap : 2 (dua) rangkap

Distribusi : rangkap 1 untuk ANP dan rangkap 2 untuk ADS

Frekuensi : Setiap Capex manajemen telah menyelesaikan

Jaringan akses

12. Nama dokumen : Check List UT
Fungsi : Validasi data Mitra yang masuk

Rangkap : 1 (satu) rangkap

Distribusi : ADS

Frekuensi : Setiap melakukan validasi data

13. Nama dokumen : Check List Kelengkapan data Mitra
Fungsi : Pemeriksaaan data Mitra yang masuk

Rangkap : 1 (satu) rangkap

Distribusi : ADS

Frekuensi : Setiap penyerahan data Mitra valid

14. Nama dokumen : Laporan
Fungsi : Sebagai bukti pertanggung jawaban bahwa

pekerjaan telah selesai

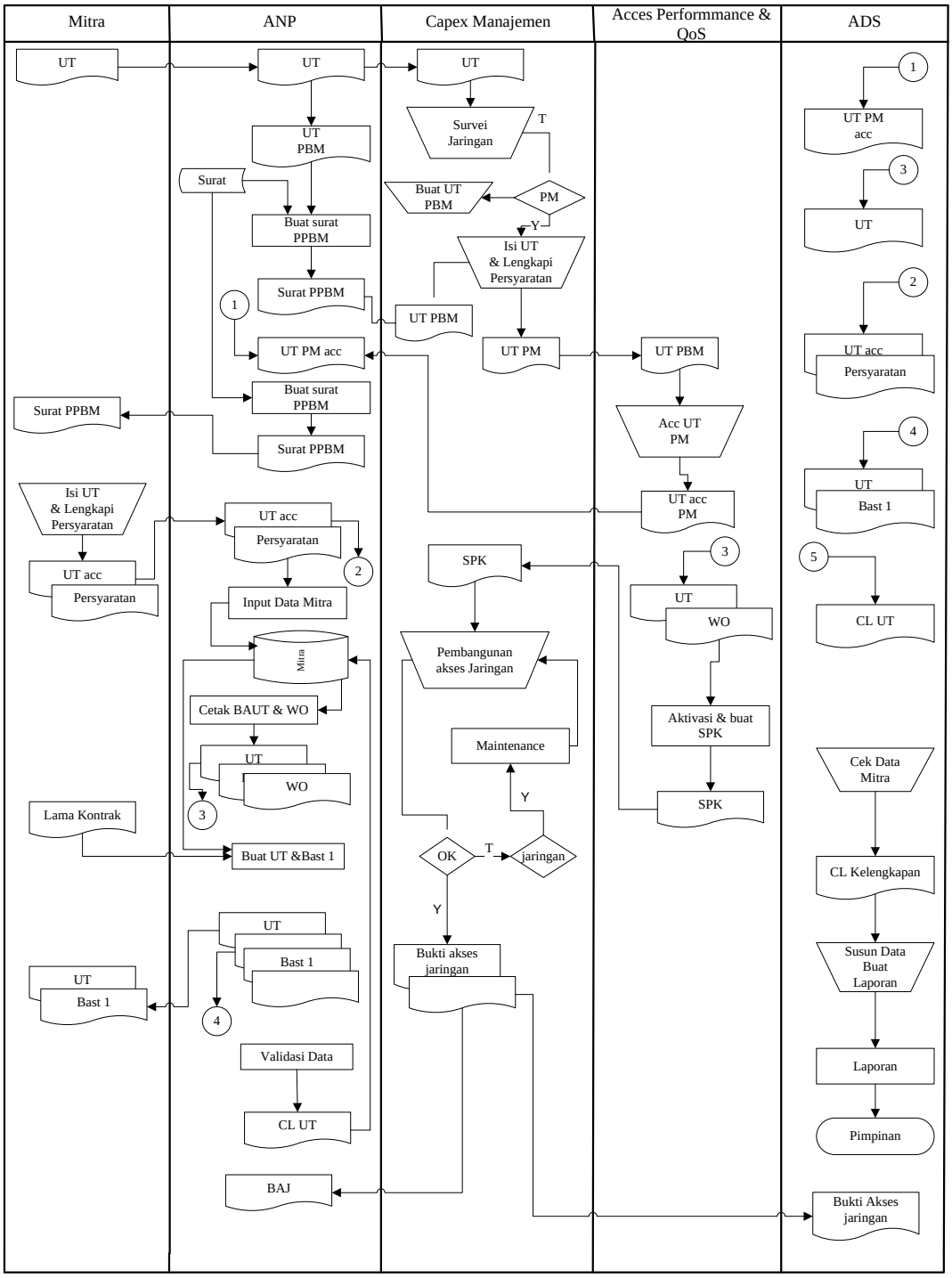
Rangkap : 1 (satu) rangkap

Distribusi : Pimpinan

Frekuensi : Setiap pengerjaan UT telah selesai

4.1.2.1. **Flow Map**

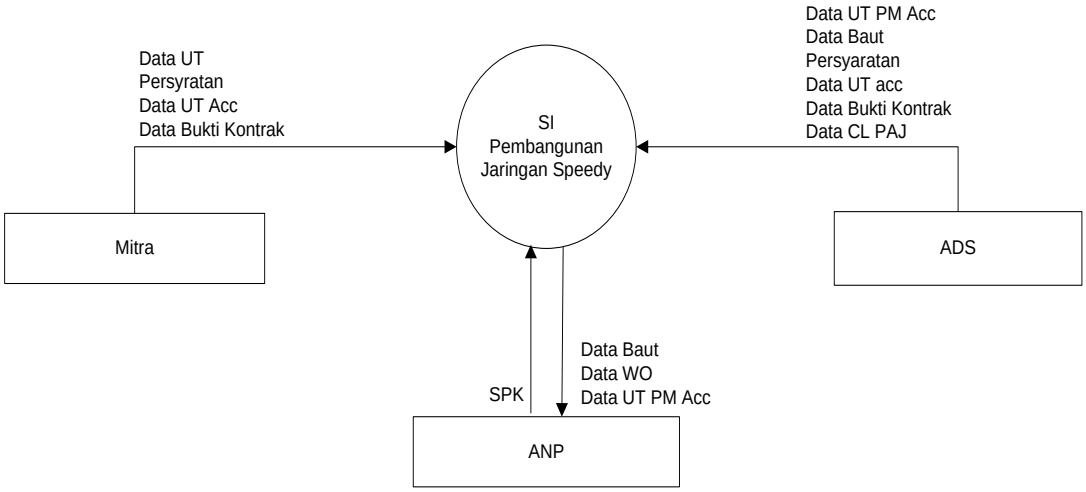
Flow Map adalah diagram yang menunjukkan aliran data berupa formulir-formulir ataupun keterangan berupa dokumentasi yang mengalir atau beredar dalam suatu sistem. Diagram ini berfungsi untuk mengetahui hubungan antara *entity* melalui aliran dokumen yang ada terhadap seluruh dokumen yang berasal dari struktur sampai dokumen tersebut diterima oleh penerima dokumen.



Gambar 4.1 Flow Map

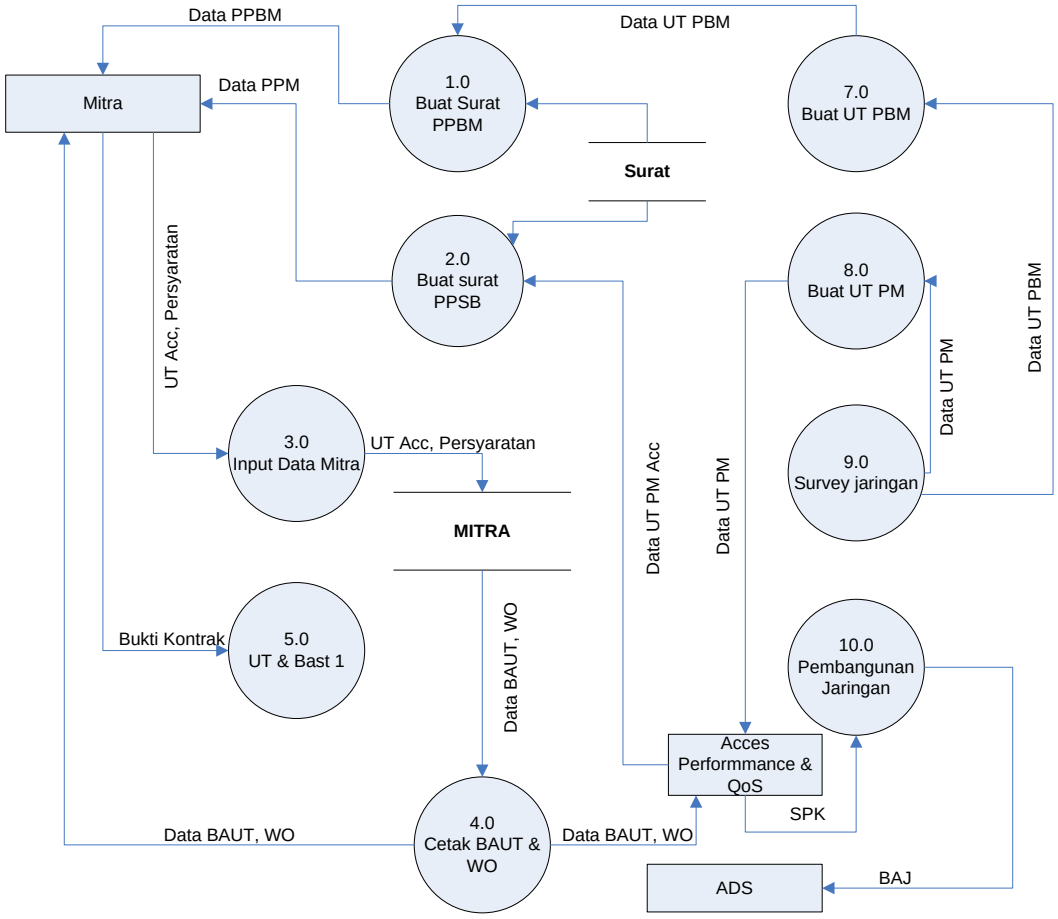
4.1.2.2. Diagram Konteks

Diagram konteks digunakan untuk menggambarkan sistem secara keseluruhan yang mewakili semua proses yang terjadi dan menggambarkan bagaimana hubungan antara proses utama dan entitas yang terlibat dalam perancangan sistem penjualan tersebut.



Gambar 4.1.2.2 *Diagram Kontek*

4.1.2.3. Data Flow Diagram



Gambar 4.1.2.3. Data Flow Diagram

4.2 Perancangan *Flow Map* Usulan

Di dalam sub bab ini penulis akan menjelaskan dan menggambarkan *flow map* sistem informasi kegiatan pengelolaan pembangunan jaringan akses speedy yang diusulkan. Perbedaan sistem ini dengan sistem yang lama terletak pada procedure pengelolaan pembangunan yang lebih efisien dan penyempurnaan tugas yang dilakukan oleh setiap entitas yang terlibat.

4.2.1 Tujuan Perancangan Sistem

Adapun tujuan utama dari perancangan sistem yang baru ini adalah untuk menyempurnakan system yang sudah ada sebelumnya. Dalam hal ini kami mencoba untuk lebih mengefisienkan prosedur daripada kegiatan pengelolalaan

pembangunan jaringan akses speedy serta penyediaan fasilitas lain untuk mempermudah kinerja pada saat proses berlangsung.

4.2.2 Perancangan Prosedur

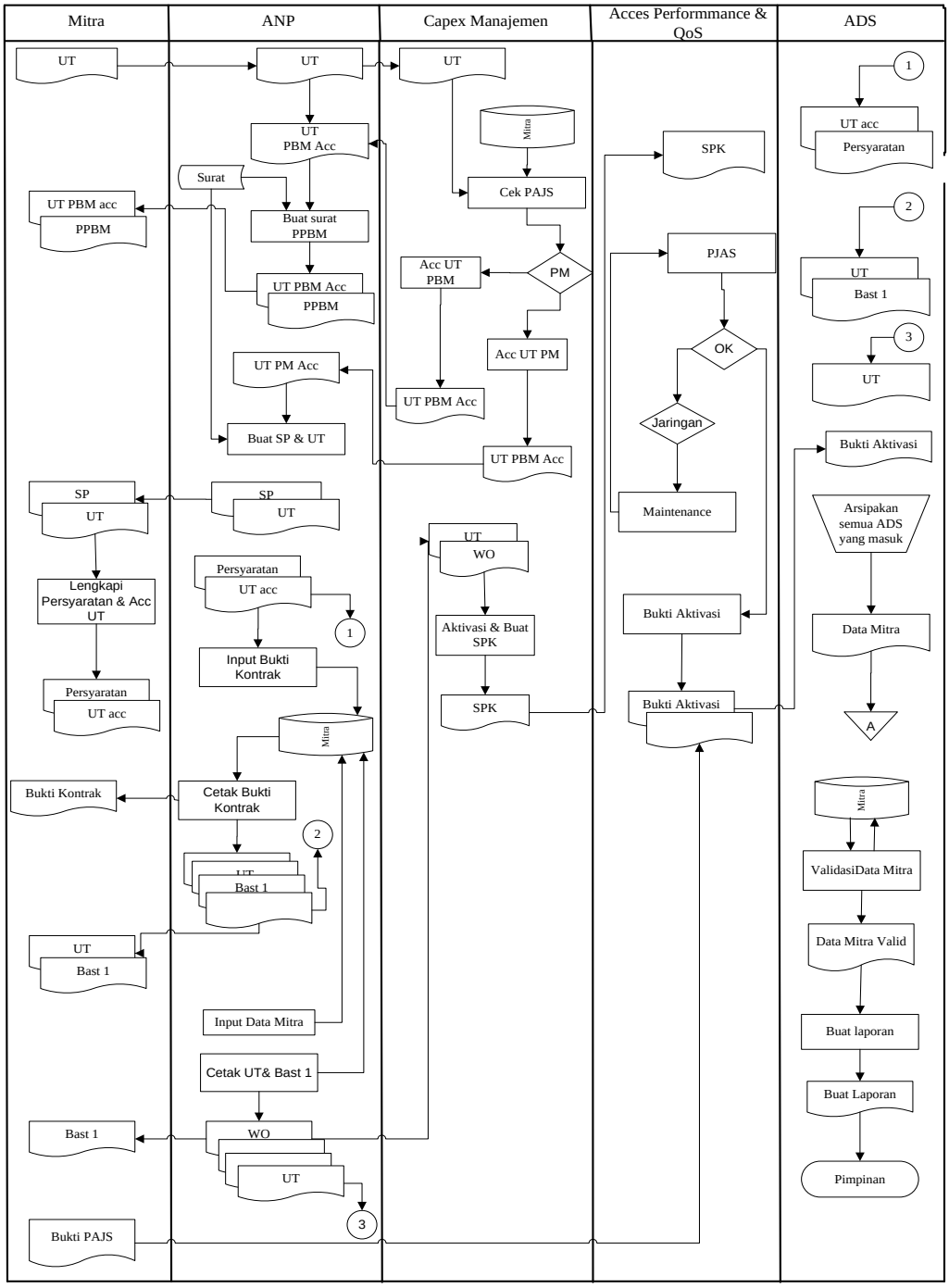
Prosedur sistem informasi pembangunan jaringan akses speedy yang diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Mitra mangajukan permohonan pembangunan UT(Uji Terima) kepada pihak AP (acces Planning)
2. Setelah mitra mengajukan permohonan, Pihak AP(acces Planning) akan mengusulkan permohonan tersebut kepada pihak CM (capex manajemen), kemudian pihak capex Manajemen akan mensurvei daerah yang diusulkan untuk pembangunan apakah ada jaringan acces atau tidak.
3. Apabila jaringan buat proyek pembangunan diaerah tersebut tidak ada maka pihak CM akan akan menyerahkan hasil survei dengan keterangan PBM (proses belum mungkin)dan menyerahkan kembali pada petugas ANP (Acces Network Planning) akan membuat pemberitahuan untuk diserahkan kepada mitra.
4. Apabila jaringan acces didaerah yang diusulkan mitra itu ada, maka CM akan menyerahkan hasil survey dan menandatangi UT PM (Proses Mungkin) dan menyerahkan berkas pada pihak ANP (Acces Network Planning).
5. Pihak ANP (Acces Network Planning) membuat prihal pembangunan jaringan akses speedy (PJAS) dan meminta mitra untukmenyerhakan persyaratan PJAS(KTP,kartu Keluarga,materai 6000 2 buah,dll).
6. Setelah persyaratan dari Mitra lengkap, Mitra mengisi dan menandatangi buku kontrak (UT) dan menyerahkan kembali pada pihak ANP.
7. Setelah menandatangi kontrak, Mitra melaksanakan PJAS yang telah disetujui pihak ANP
8. Pihak ANP membuat bukti kontrak UT dan BAST 1 sebanyak 2 rangkap, rangkap pertama diberikan pada Mitra dan rangkpa kedua diberikan pada pihak ADS.

9. Setelah proses pembangunan selesai, pihak ANP malakukan validasi data Mitra dan membuat check List UT lalu menyerahkan pada pihak ADS
10. Pihak ANP menginput data Mitra ke Database Mitra dan mencetak bukti kontrak BAUT sebanyak 3 rangkap dan WO (Work Order) pada pihak Acces Performmance & QoS beserta WO dan rangkap ketiga diberikan pada pihak ADS disertai dengan persyaratan.
11. Setelah pihak Acces performmance & QoS menerima BAUT dan WO dari ANP, QoS langsung melakukan aktivasi akses jaringan dan membuat SPK untuk diserahkan pada pihak ADS.
12. Capex manajemen akan langsung memberikan acces jaringan UT Mitra dan membuat bukti layanan akses jaringan sebanyak 2 rangkap, rangkap pertama diberikan pada pihak ANP dan rangkap kedua diberikan pada pihak ADS.
13. Pihak ADS mengecek semua data Mitra yang masuk dan membuat Check List kelengkapan data Mitra pada sistem.
14. Pihak ADS membuat laporan untuk diserahkan kepada pimpinan.

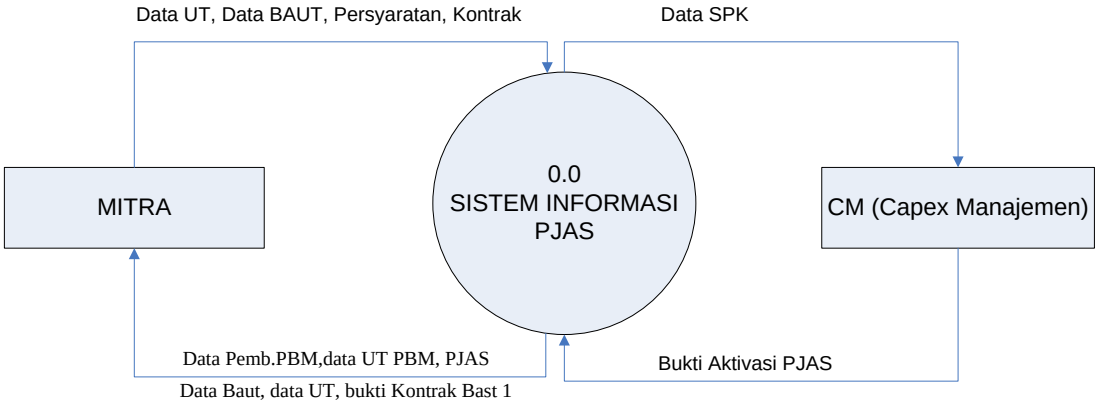
4.2.2.1. Flow Map yang diusulkan

Berdasarkan analisis dari flow map yang sedang berjalan, kami dapat mengusulkan flow map berdasarkan prosedur diatas.Adapun bentuk Flow Map yang diusulkan adalah sebagai berikut :



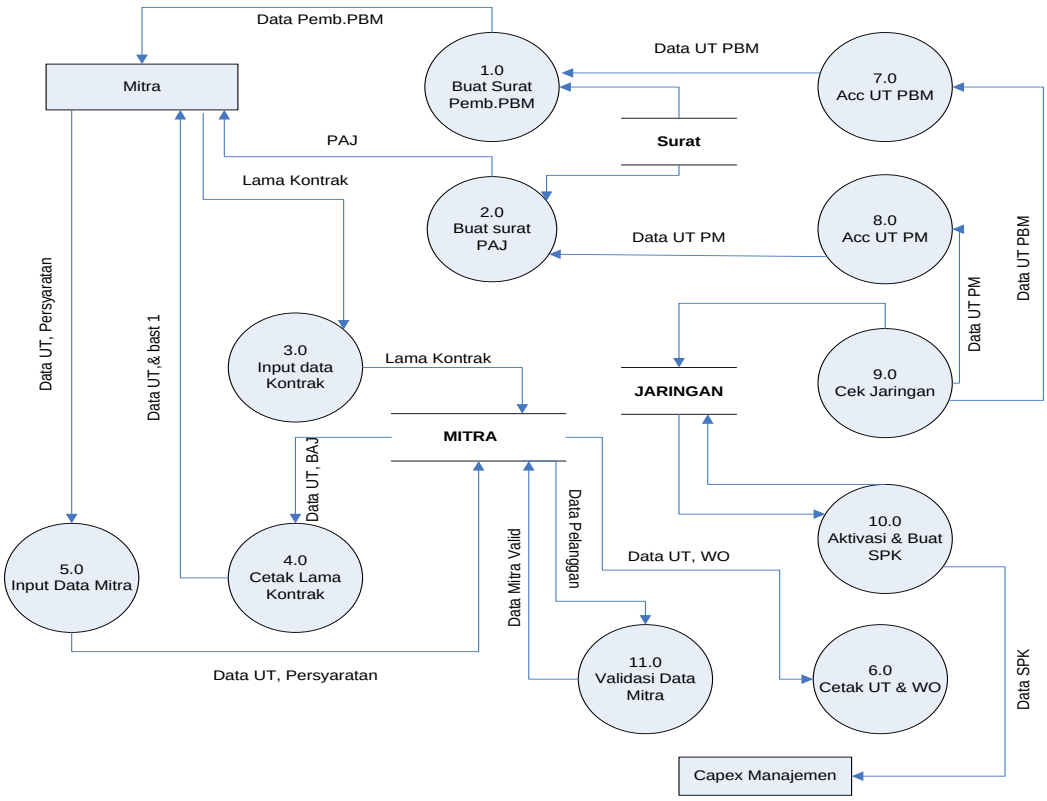
Gambar 4.2.2.1 Flow Map

4.2.2.2. Diagram Konteks



Gambar 4.2.2.2. Diagram Konteks

4.2.2.3. Data Flow Diagram



Gambar 4.2.2.3. Data Flow Diagram

4.2.2.1 Kamus Data

Kamus data (*data dictionary*) adalah katalog fakta mengenai data dan kebutuhan - kebutuhan informasi dari suatu informasi untuk mendefinisikan data yang mengalir dari sistem dengan lengkap. Kamus data dibuat berdasarkan arus data yang ada dalam *Data Flow Diagram* (DFD) dan hanya ditunjukkan arus datanya saja. Berikut ini penulis menyertakan kamus data untuk sistem yang akan dikembangkan :

1. Kamus Data Kontrak

   Nama Arus Data : Kontrak

   Bentuk Data : Berupa dokumen

   Penjelasan : Sebagai Bukti Kerja sama

   Arus Data : Dari Entitas Mitra ke Proses 3.0

   Periode : Per satu transaksi

   Struktur Data : Bukti Kontrak

2. Kamus Data Cetak Bukti berita acara

   Nama Arus Data UT dan BAST 1

   Bentuk Data Dokumen / Struk

   Penjelasan Sebagai bukti serah terima Project PJAS

   Arus Data Dari Proses 4.0 ke EntitasPelanggan

   Periode Per satu transaksi

   Struktur Data Bast1, No_tlp, Nama_Mitra, Alamat

3. Kamus Data Input data Mitra

Nama Arus Data : UT, persyaratan

Bentuk Data : Dokumen

Penjelasan : Sebagai penyimpanan Data

Arus Data : Dari Entitas Mitra ke proses 5

Periode : Per satu transaksi

Struktur Data : Nama_Pel, Identitas, no_tlp, id_Mitra,segmen

4. Kamus Data Validasi data Mitra

Nama Arus Data : Data Mitra valid

Bentuk Data : Dokumen

Penjelasan : Untuk pembuatan laporan

Arus Data : Dari Proses 11.0 ke Entitas Mitra

Periode : Per satu periode yang ditentukan

Struktur Data : Nama_Pel, Identitas, no_tlp, id_Mitra,segmen

5. Kamus Data Tel-2b PM

Nama Arus Data : Data Mitra valid

Bentuk Data : Dokumen

Penjelasan : Untuk pembuatan laporan

Arus Data : Dari Proses 9.0 ke Proses 8.0

Periode : Per satu periode yang ditentukan

Struktur Data : Nama_Pel, No_Identitas,Alamt,No_Mitra

4.2.2. Evaluasi Sistem yang diusulkan

Adapun beberapa keunggulan dari system yang diusuklkan adalah sebagai berikut :

1. Prosedur yang diusulkan lebih mudah dipahami dibandingkan dengan prosedur yang berjalan
2. Penyediaan database yang dirancang dapat mempermudah kinerja sistem baik pada saat penginputan data , pencarian data dan pencetakan data
3. Kinerja pada bagian ADS (Data Support) menjadi lebih efisien sehingga tidak terjadi penumpukan data.
4. Data Mitra menjadi lebih valid.
5. Tidak terjadi penyusunan data secara manual.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan PKL di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Regional III Jawa Barat & Banten mengenai Kegiatan Pengelolaan Pembangunan Jaringan Akses Speedy , praktikan mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pembangunan jaringan akses speedy dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien.
2. Bagaimana sistem perancangan yang diusulkan dapat mempermudah prosedur pelaksanaan kerja untuk setiap entitas yang terlibat didalamnya.
3. Dengan adanya perancangan sistem yang baru maka dapat mempermudah pekerjaan petugas ANP dalam menginput data Mitra dalam melaksanakan pembangunan jaringan akses speedy.
4. Kegiatan Pengelolaan Pembangunanan di Divisi Akses mempunyai peranan penting dalam memberikan pilihan media yang bermutu bagi aktivitas penyampaian informasi dan komunikasi internal diantara seluruh manajemen dan karyawan secara *real time* dan *on line*, serta merupakan sarana untuk tukar menukar informasi dan menambah ilmu pengetahuan dan menambah pengalaman yang lebih luas bagi penulis yang sebelumnya tidak pernah di jumpai di kampus.

5.4. Saran

Dengan menganalisa fakta-fakta selama penulis melaksanakan PKL di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Regional III Jawa Barat & Banten, penulis mencoba menguraikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu *Divisi Acces NW Planning & Performmance* dalam menjalankan aktivitas penyampaian informasi dan komunikasi internal diantara seluruh manajemen dan karyawan, diantaranya :

a. Dalam melaksanakan kegiatan di *Divisi Acces Network Planning* khususnya dibidang Pengelolaan Jaringan Akses Speedy, Divisi Komunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Regional III Jawa Barat & Banten telah cukup memberikan porsi bagi mahasiswa peserta *PKL* untuk terjun langsung dalam pekerjaan..
b. Diharapkan adanya rotasi pembagian kerja yang terarah dan dalam pengawasan *Employee Relation* agar semua peserta *PKL* mendapatkan kesempatan yang sama dalam melakukan pekerjaan. Dengan adanya rotasi ini, semua peserta tentunya akan turut merasakan serta mengetahui segala bagian kegiatan *Akses Network*. Dengan begitu, akan timbul kreatifitas dan munculnya ide-ide lain yang tentunya akan sangat membantu proses Pembangunan Jaringan Akses Speedy.