**LAPORAN AKHIR KEGIATAN GELADI**

**PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA**

**WITEL TELKOM YOGYAKARTA**

**DIVISI CUNSOMER SERVICE**

**BAGIAN PERSONAL SERVICE YOGYAKARTA**

*Laporan ini disusun untuk memenuhi syarat mata kuliah Geladi Program Studi*

*D3 Teknik Informatika Universitas Telkom*

**

**

Disusun Oleh:

Muhammad Nur Ikhsan 6706140030

**D3 Teknik Informatika**

**Fakultas Ilmu Terapan**

**Universitas Telkom**

**Bandung**

**2015**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN PELAKSANAAN PROGRAM GELADI**

Laporan ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan telah menyelesaikan kegiatan Geladi selama 28 hari terhitung dari 1 Juni – 10 Juli 2015, bertempat di kota Yogyakarta:

Nama : Muhammad Nur Ikhsan

NIM : 6706140030

Jurusan : D3 Teknik Informatika

Fakultas : Ilmu Terapan

Tempat Geladi : Plasa Telkom Kotabaru, Yogyakarta ditempatkan di *Cunsomer Service*

Disetujui dan disahkan oleh:

Yogyakarta, 7 Juli 2015

Pembimbing Lapangan Pembimbing Akademik

Manaseh Lobo Kharisma Bani Adam.ST.MT

NIK : 632369 NIP : 14881505-2

Penulis

Muhammad Nur Ikhsan

NIM : 6706140030**KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga kegiatan geladi ini hingga penyusunan laporan dapat berjalan dengan baik.

Laporan geladi ini disusun setelah penulis melaksanakan kegiatan geladi di PT. Telekomunikasi Indonesia witel Yogyakarta divisi *Cunsomer service* bagian *Personal Service* selama enam minggu. Laporan ini disusun untuk memenuhi syarat mata kuliah Geladi Program Studi D3 Teknik Informatika Universitas Telkom.

Penulis menyadari keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki sehingga masih banyak kekurangan dalam laporan ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Penulis mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam proses pembuatan laporan ini. Dengan ini penulis berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 7 Juli 2015

Penulis

Daftar Isi

Lembar Pengesahan......................................................................................................ii

Kata Pengantar.............................................................................................................iii

Daftar Isi…...................................................................................................................iv

[BAB 1 Abstrak 5](#_Toc423955706)

[BAB 2 Pendahuluan 6](#_Toc423955707)

[2.1 Latar Belakang 6](#_Toc423955708)

[2.2 Profil Perusahaan 7](#_Toc423955709)

[2.3 Struktur Organisasi Perusahaan 11](#_Toc423955710)

[2.4 Rumusan Masalah 12](#_Toc423955711)

[2.5 Struktur Organisasi 12](#_Toc423955712)

[2.6 Batasan Masalah 13](#_Toc423955713)

[2.7 Tujuan Pelaksanaan Geladi 13](#_Toc423955714)

[2.8 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Geladi 13](#_Toc423955715)

[BAB 3 Tinjauan Teori 14](#_Toc423955716)

[BAB 4 Pelaksanaan Geladi](#_Toc423955717) 15

[4.1 Rencana Kegiatan](#_Toc423955718) 15

[4.2 Pelaksanaan](#_Toc423955719) 16

[4.3 Hasil](#_Toc423955720) 16

[BAB 5 Penutup](#_Toc423955721) 16

[5.1 Simpulan](#_Toc423955722) 16

[5.2 Saran](#_Toc423955723) 16

# BAB 1

# Abstraksi

Geladi merupakan suatu program kurikuler yang dirancang untuk menciptakan pengalaman kerja tertentu bagi mahasiswa di Universitas Telkom yang telah menempuh perkuliahan selama dua semester. Dengan melaksanakan geladi, mahasiswa dilatih untuk mengenal dan menghayati ruang lingkup pekerjaan di lapangan, guna mengadaptasi diri dengan lingkungan untuk melengkapi proses belajar yang didapat di bangku kuliah.

Pekerjaan di PT Telkom Indonesia Tbk terbagi menjadi beberapa divisi. Di Telkom witel Yogyakarta penulis ditempatkan di Divisi *Cunsomer Service* dan berada di sub-divisi *Personal Service* Telkom. *Personal Service* Telkom berkerja monitoring tentang *wifi corner* seluruh yogyakarta dan memberikan sosialisasi langsung kepada pelanggan yang sudah memasang *wifi id* ataupun *wifi corner*, agar lebih tau cara penggunaan *wifi id* ataupun *wifi corner id*. Pada geladi kali ini penulis bekerja di *Customer Service* di bagian *Personal Srvice* yang bertugas mengawasi *wifi corner* seluruh yogyakarta dan sosialisasi pwngguna *wifi id.*

# BAB 2

# Pendahuluan

## 2.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju, kebutuhan manusia juga semakin beraneka ragam. Oleh sebab itu permintaan pasar semakin meningkat, menyebabkan setiap perusahaan berlomba-lomba untuk memenuhi permintaan pasar tersebut.

Berdasarkan pada keadaan tersebut, mka saat ini Indonesia juga menyiapkan tenaga-tenaga ahli di bidang teknologi. Melalui perguruan-perguruan tinggi atau pendidikan – pendidikan lainnya tenaga – tenaga ahli dapat tercipta dan bisa memenuhi kebutuhan pasar . Khususnya Universitas Telkom yang siap mengeluarkan tenaga – tenaga ahli yang di butuhkan pasar saat ini. Geladi adalah salah satu upaya yang diberikan oleh Universitas Telkom untuk mempersiapkan mahasiswanya menjadi lulusan yang ahli di bidanng teknologi.

Geladi merupakan suatu program kurikuler yang dirancang untuk menciptakan pengalaman kerja. Khususnya untuk mahasiswa Telkom University Diploma 3 yang baru menempuh 2 semesterter. Dengan melaksanakan geladi,mahasiswa bisa mempraktikkan teori yang sudah didapat di kampus dan mahasiswa di latih untuk ikut terjun di dunia kerja secara langsung, guna untuk melatih adaptasi diri terhadap lingkungan baru dan lingkungan kerja.

Geladi sendiri dilaksanakan saat libur semester genap. Pada pelaksanaannya, mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Geladi akan disebar ke berbagai Perusahaan Telkom maupun Non Telkom di seluruh Indonesia. Sehingga mahasiswa nantinya akan memahami bagaimana rasanya terjun langsung di dunia kerja dan juga memahami lingkungan kerja, serta merasakan persaingan di dunia kerja.

## 

## 2.2 Profil Perusahaan

Telkom merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Dengan statusnya sebagai Perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pemegang saham mayoritas Perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia sedangkan sisanya dikuasai oleh publik. Saham Perusahaan diperdagangkan di BEI, NYSE, LSE dan Public Offering Without Listing (“POWL”) di Jepang. Riwayat singkat Telkom dari tahun ke tahun dapat dilihat pada bagian “Sejarah Panjang Menempa Kami”. Penulis melaksanakan geladi di Telkom witel Yogyakarta dengan alamat Jl. Yos Sudarso no. 9, Kotabaru, Yogyakarta.

**Sejarah singkat Telkom**

Cikal bakal Telkom sebagai perusahaan telekomunikasi di Indonesia sudah ada jauh sebelum Indonesia merdeka. Hal ini ditandai dengan pengoperasian perdana layanan telegraph elektromagnetik dari Batavia (Jakarta) ke Buitenzorg (Bogor) pada tahun 1856.

Telkom yang waktu itu bernama *Post Telegraaf en Telefoondients* (Jawatan Pos, Telegraf dan Telepon) sangat berperan besar saat Indonesia mendeklarasikan kemerdekaannya. Telkom menjadi penentu tersebarnya deklarasi kemerdekaan Indonesia ke seluruh penjuru dunia melalui Stasiun Radio Pemancar PTT di Dayeuhkolot, Bandung, Jawa Barat.

Seiring perjalanan zaman dan perkembangan bangsa, Telkom selalu mengiringinya dengan kontribusi nyata dan manfaat yang besar bagi bangsa. Telkom telah membangun pondasi komunikasi dengan dibangunnya beberapa sentral telepon yang menjadi sarana komunikasi baik sambungan lokal, interlokal maupun internasional sampai diluncurkannya Satelit Komunikasi Palapa pada 9 Juli 1976 yang menempatkan Indonesia sebagai negara ketiga di dunia yang meluncurkan satelit setelah Amerika dan Kanada.

Terus tumbuh dan berkembang adalah salah satu identitas Telkom. Secara kelembagaan perusahaan ini selalu bertransformasi. Saat lahir, Telkom memiliki format sebagai sebuah institusi dengan nama PTT (*Post Telegraaf en Telefoondients*) di tahun 1906, lalu berubah menjadi PN Postel pada tahun1961.

Di tahun 1965, terjadi pemisahan PN Tel dari PN Pos. 9 tahun kemudian, tepatnya tahun 1974, PN Tel berubah menjadi Perumtel, kemudian sejak 1991 perusahaan ini berubah kembali menjadi PT. Telekomunikasi Indonesia. Dan sejak 1995, PT. Telekomunikasi Indonesia menjadi perusahaan publik (perusahaan terbuka) hingga saat ini.

Tak hanya dari segi kelembagaan, transformasi Telkom juga menyentuh aspek bisnis sesuai dengan perubahan lingkungan dan tuntutan industrinya. Bisnis Telkom yang semula hanya mengoperasikan telegraf, kemudian layanan telepon, Telkom beranjak ke bisnis FMM *(Fixed Mobile & Multimedia)* dan kini beroperasi di portofolio TIME *(Telecommunication, Information, Media & Edutainment).*

Telkom memiliki sejarah panjang dan mengakar di benak seluruh bangsa Indonesia. Sekalipun beberapa *milestone* penting telah dilalui Telkom, namun awal pelayanan jasa telekomunikasi berupa layanan telegraph elektromagnetik pertama di Indonesia menandakan dimulainya era baru bagi bangsa ini untuk melakukan komunikasi melalui sebuah teknologi modern saat itu. Pengoperasian perdana telegraph elektromagnetik yang menhubungkan Batavia (Jakarta) ke Buitenzorg (Bogor) pada 23 Oktober 1856 lah yang menjadi awal mula pelayanan jasa telekomunikasi di negeri ini. Oleh karena itu tanggal tersebut ditetapkan menjadi hari jadi Telkom.

Penentuan tanggal 23 Oktober sebagai hari jadi Telkom bukan tanpa alasan yang kuat dan mendasar. Tanggal kelahiran Telkom ditentukan setelah melakukan berbagai studi *literature* mendalam ke beberapa sumber autentik, diskusi dengan para sesepuh dan pendahulu, dan beberapa pembahasan dengan manajemen yang akhirnya pada Rapat Gabungan (Ragab) antara Direksi dan Komisaris Telkom tanggal 25 Pebruari 2009, maka manajemen memutuskan tanggal tersebut sebagai hari jadi Telkom.

Hari jadi Telkom diluncurkan dan diperingati untuk pertama kalinya pada 23 Oktober 2009 sebagai hari ulang tahun Telkom yang ke 153 bersamaan dengan peluncuran *new* Telkom. Dikatakan *new* Telkom karena kita memiliki *business portfolio* yang baru, *corporate ID / brand* baru*, positioning* baru *dan tagline* yang baru pula*.*

Kini Telkom menjadi satu-satunya operator TIME di Indonesia yang memiliki visi untuk menjadi pemain regional yang handal. Diharapkan dengan ini jati diri Telkom menjadi semakin jelas dan semakin menampakkan eksistensi serta karyanya bagi bangsa, negara dan kita semua.

**Kegiatan Usaha**

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya Perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, Perusahaan menjalankan kegiatan usaha yang meliputi:

**Usaha Utama**

1. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Usaha Penunjang**

1. Menyediakan layanan transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
2. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki Perusahaan, antara lain pemanfaatan aset tetap dan aset bergerak, fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan dan fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

**Visi**

Menjadi Perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media*, *Edutainment* dan *Services* (“TIMES”) di kawasan regional.

**Misi**

* Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
* Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Visi dan Misi ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk No.09/KEP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012.

Corporate Culture :The New Telkom Way  
Basic Belief :Always The Best  
Core Values :Solid, Speed, Smart  
Key Behaviors : Imagine, Focus, Action

**SERTA INISIATIF STRATEGIS**

1. Pusat Keunggulan.
2. Menyelaraskan struktur bisnis dan pengelolaan portofolio.
3. Percepatan implementasi broadband melalui layanan konvergen.
4. Pengelolaan portofolio nirkabel.
5. Mengintegrasikan solusi ekosistem Telkom Group.
6. Berinvestasi di layanan teknologi informasi.
7. Berinvestasi  di bisnis media dan edutainment.
8. Berinvestasi di bisnis wholesale dan peluang bisnis internasional yang strategis.
9. Memaksimalkan nilai aset di bisnis yang saling terkait.
10. Mengintegrasikan Next Generation Network (“NGN”) dan Operational support system, Business support system, Customer support system and Enterprise relations management (“OBCE”) untuk mencapai penyempurnaan beban biaya.

## 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

GM witel DI Yogyakarta

M. AMANUDDIN

Mgr Consumer Service

IYUN RAHAYU K.

Mgr War Room

DWI HARTONO, IR

Mgr Access & Service Operation

PRIYO KUSUMO, IR.

Mgr Business, Govt & Enterprise Service

IYUN RAHAYU K

Mgr Access Maintenance & Optima

M. SOLAHUDIN

KAKANDATEL Bantul

DWI HAPPY AFIANTORO, ST, MT

KAKANDATEL Sleman

BASUKI

Mgr CCAN

AGUS FAISAL, ST

Mgr Wholesale Access Network

kosong

Mgr Logistic & General Support

JUJUN PUJASWARA

Mgr Network Area

BENNI IRSAN, IR.

Mgr Network Area

BENNI IRSAN, IR.

Mgr HR & CDC

SUGENG SUWOTO

Mgr Payment Collection

RONI SURYANA, RADEN, SE

Mgr Customer Care

ASTINAH (PJ)

ASTINAH (PJ)

Mgr Network Area

BENNI IRSAN, IR.

Mgr Finance

DANG HADIANTO

JM IS Operation Support

TOTO HARIANTO, ST

## 2.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan teori di perkuliahan dengan pelaksanaan saat gladi ?
2. Apa saja kegiatan yang di lakukan saat gladi berlangsung ?

## 2.5 Struktur Organisasi

Mgr Consumer service

Iyun Rahayu Kosasih

Asman Home Service

Arief.H

Asman Personal Service

Manaseh Lobo

Partnership Retailer

Chaterina Narswari

Partnership Retailer

Cahyo Widodo

Partnership Retailer

Suhayana

Partnership Retailer

Siti Noor Hayati

Teritory Management

Widi Nugroho

Promotion dan Sales Program

Warsini

Dealer Management

(Kosong)

Partnership Retailer

SriWahyuni

## 2.6 Batasan Masalah

1. Pembahasan berkaitan dengan kegiatan geladi selama ditempatkan di PT. Telekomunikasi Indonesia witel Yogyakarta divisi *Cunsomer service* Plasa Telkom Kotabaru DIY.
2. Lokasi geladi adalah PT. Telekomunikasi Indonesia witel Yogyakarta divisi *Cunsomer service* Plasa Telkom Kotabaru DIY .
3. Hal yang di kerjakan hanya mencakup monitoring *wifi corner* dan sosialisi *wifi id*

## 2.7 Tujuan Pelaksanaan Geladi

Geladi Universitas Telkom dilaksanakan dengan tujuan :

1. Memberikan pengalaman praktek kerja secara langsung. Dan ilmu kerja yang tidak ada di perkuliahan.
2. Memberikan pengalaman praktek kerja dan penyelesaian masalah pekerjaan yang timbul di lapangan, serta mengukur implementasi keilmuan dan keterampilan di dunia kerja;
3. Meningkatkan keterampilan dan wawasan, baik dalam hal kompetensi *hardskill* (yakni kemampuan teknis) maupun *softskill* (yakni kemampuan menyesuaikan diri, perilaku positif, dan semangat kerja tim);
4. Mengisi masa libur antar tahun akademik mahasiswa dengan kegiatan positif yang menunjang pengetahuan dan keahliannya;

## 2.8 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Geladi

Waktu : 1 Juni – 10 Juli 2015

Tempat Pelaksanaan : PT. Telekomunikasi Indonesia witel Yogyakarta, Jl, Yos Sudarso No. 9, Kotabaru, Yogyakarta

# BAB 3

# Tinjauan Teori

1. **i-SISKA**

i-SISKA adalah sebuah aplikasi internal telkom yang mengelola data pelanggan dengan sekuritas dan akurasi data yang tinggi, dengan demikian hal ini menjadi masalah mengingat operasional harian kerja untuk penanganan gangguan dan instalasi, administrasi pelanggan telah di serahkan ke pihak ke-3 (tiga) sebagai langkah efektifitas dan efisiensi operasional keuangan perusahaan. Sementara mereka yang berhak untuk mengakses data-data SISKA hanya dikhususkan untuk Karyawan Telkom. Aplikasi i-Siska juga digunakan untuk proses migrasi paket langganan pelanggan dari 1p atau 2p menjadi 3p.

1. **Merah Putih (API)**

Merah Putih atau yang biasa di kenal dengan API merupakan sebuah web.inernal dari telkom yang hanya bisa di aksss oleh orang internal telkom itu sendiri .Web ini berguna untuk mencari atau mengetahui di daerah mana AP yang UP dan Down..mengingat terbatas nya pegawai atau tenaga kerja maka dengan adaya web ini bisa memudahkan pencarian AP mana yang sedang Down dan UP .

# 

# BAB 4

# Pelaksanaan Geladi

## 4.1 Rencana Kegiatan

Geladi pada divisi bagian *Cunsomer service* Telkom witel Yogyakarta ini mulai dilaksanakan pada tanggal 3 Juni sampai 10 Juli 2015. Pada sub-divisi Personal Service Telkom ini merupakan bagian yang menangani sosialisasi ke pelanggan tentang wifi id maupun monioring wifi corner.dan menanganni keluhan pelanggan tentang wifi id .

Rencana kegiatan geladi sebagai berikut:

a. Pembukaan geladi 2015 di aula PT. Telkom witel Yogyakarta yang berlokasi di Kotabaru, Yogyakarta, serta pengenalan produk Telkom sekaligus pembagian wilayah geladi

b. Pembagian divisi di Telkom Kotabaru dan penulis mendapat pembagian tempat di divisi *Cunsomer service* dan sub *Cunsomer Service*

c. Melaksanakan geladi sesuai waktu yang telah ditentukan dan melaksanakan perintah dari pembimbing lapangan

d. Pembuatan laporan geladi 2015

## 4.2 Pelaksanaan

Geladi 2015 di witel Telkom Yogyakarta resmi dibuka oleh General Manager Telkom witel Yogyakarta, Bapak Aminuddin. Dalam pembukaan ini mahasiswa berkumpul di aula Telkom Kotabaru serta mendapatkan pembagian wilayah geladi. Mahasiswa juga diperkenalkan dengan produk Telkom (wifi id) oleh Manager *Cunsomer Service* Bapak iyun.

Kegiatan yang dilakukan di divisi *Cunsomer Service* cukup banyak, dari yang sutin memonitori g wifi id atau juga bisa di sebut wifi corner . sosialisasi ke pelanggan langsung tentang penggunaa dan paket apa saja yang bisa di gunakan di wifi id, menerima komplain dari pelanggan tentang wifi id.

## 4.3 Hasil

Hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan kegiatan Geladi ini adalah :

* 1. Dapat mengetahui langkah-langkah proses monitoring wifi id.
  2. Mengawal proses yang sedang berjalan, sehingga dapat berjalan dengan baik tanpa terkendala.

# BAB 5

# Penutup

## 5.1 Simpulan

Kesimpulan dari pelaksanaan geladi di Telkom witel Yogyakarta adalah peserta geladi dapat mengetahui lingkungan kerja sesungguhnya. Dalam hal ini penulis yang ditempatkan di divisi *cunsomer service* dapat mengetahui bagaimana cara melayani pelanggan yang komplain terhadap masalah wifi id. Peserta gladi juga dapat mengetahui kerjasama tim yang solid dan bagus.

## 5.2 Saran

1. Pelaksanaan Geladi yang akan datang sebaiknya memperhatikan pemberian tugas yang diberikan oleh tiap divisi maupun sub-divisi dengan jadwal *rolling* pesera gelada. Hal ini dimaksudkan agar peserta gelada dapat berpindah dan mengenal divisi maupun sub-divisi lain yang ada di Telkom witel Yogyakarta.
2. Terjalinnya hubungan komunikasi antara pihak Universitas Telkom dengan pihak Telkom witel Yogyakarta mengenai tugas-tugas yang akan dikerjakan oleh peserta geladi.