

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENGEMBANGAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA
BIDANG TEKNISI DAN PELAYANAN
PT. TELKOM GROUP STO PLOSO**



Oleh:

Dhimas Wardhana

1961292

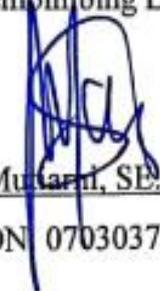
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA
JOMBANG 2022**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENGEMBANGAN KINERJA SUMBER DAYA
MANUSIA BIDANG TEKNISI DAN
PELAYANAN
PT TELKOM GROUP STO PLOSO**



Oleh:
Dhimas Wardhana
NIM.1961292

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan


Rita Mutiara, SE., MM
NIDN 0703037902

12 Oktober 2022

Mahasiswa

Dhimas Wardhana
NIM. 1961292

Menyetujui,
Pendamping Lapangan


Mifta Nur Rohmah
NIK.18900055



**Telkom
Indonesia**

Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen

Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., MSM.
NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul **“Pengembangan Kinerja Sumber Daya Manusia Bidang Teknisi dan Pelayanan PT. Telkom Group STO Ploso”**. Laporan ini disusun berdasarkan pengetahuan kami selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang di PT. Telkom Group STO Ploso yang berlangsung selama 30 hari, terhitung mulai tgl 08 Agustus 2022 sampai 16 September 2022. Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihaklain.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Dengan selesainya penulisan laporan KKM ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, Orang Tua dan Keluarga yang telah memberikan doa serta dukungan dalam pelaksanaan magang ini.
2. Dr. Abd. Rohim, SE., M,Si selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
4. Ibu Rita Mutiarni, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) KKM STIE PGRI Dewantara Jombang yang telah memberikan pengarahan bimbingan dan support selama kegiatan KKM berlangsung.
5. Bapak Herman Widodo selaku Manajer/Ka Kandatel Jombang
6. Bu Mifta Nur Rohmah selaku Pembimbing Lapangan yang telah membimbing jalannya KKM.
7. Pak Johan selaku Bagian Teknisi Gangguan.
8. Semua pegawai Telkom STO Ploso.

KKM STIE PGRI Dewantara Jombang yang telah memberikan pengarahan bimbingan dan support selama kegiatan KKM berlangsung. Kami menyadari bahwa laporan ini masih belum tersusun dengan sempurna. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran untuk membangun agar lebih menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi

para pembaca. Apabila dalam penyusunan ada kesalahan kami mohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

Jombang, 27 September 2022

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	5
2.1 Sejarah Perusahaan.....	5
2.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk.....	5
2.1.2 Visi, Misi dan Tujuan PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk.....	7
2.1.3 Perubahan Logo PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk.	9
2.2 Struktur Organisasi	10
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	13
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang	13
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	27
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	28
3.3.1 Landasan Teori.....	28
3.3.2 Usulan Pemecahan Masalah	30
BAB IV KESIMPULAN.....	32
4.1 Kesimpulan	32
4.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Lokasi DI Gogle Maps Kuliah Kerja Magang	3
Gambar 1. 2 Lokasi Tempat Kuliah Kerja Magang	4
Gambar 2. 1 Pergantian Logo	9
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Telkom STO Ploso	10
Gambar 3. 1 data gangguan bulan agustus	14
Gambar 3. 2 telepon call center.....	14
Gambar 3. 3 laporan melalui myindihome.....	16
Gambar 3. 4 laporan melalui my indihome.....	17
Gambar 3. 5 laporan melalui my indihome.....	17
Gambar 3. 6 data menginput Tangible	19
Gambar 3. 7 data Tangible bulan agustus	20
Gambar 3. 8 data peninputan peduli inventory	21
Gambar 3. 9 kabel fiber optik.	23
Gambar 3. 10 jenis ODP	24
Gambar 3. 11 jenis konektor Fiber Optik.....	24
Gambar 3. 12 alur kabel Fiber.....	25
Gambar 3. 13 cara melakukan splicer kabel optik	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Aktivitas pelaksanaan magang.....	4
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Magang	34
Lampiran 2. Logbook.....	35
Lampiran 3 Penilaian Pendamping Lapangan	41
Lampiran 4 Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan	42
Lampiran 5 Dokumentasi	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia kerja yang semakin sulit dan ketat akan persaingan, tidak hanya dari tenaga kerja Indonesia namun juga berasal dari luar yang memungkinkan mereka memiliki kemampuan yang lebih. Oleh karena itu, mahasiswa tidak hanya dipersiapkan melalui bekal intelektualitasnya namun juga dituntut harus mengetahui dunia kerja yang sebenarnya. Mahasiswa perlu mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi pada dunia kerja, selain itu juga perlunya mengaplikasikan teori-teori yang sudah didapatkan dengan dunia kerja. Oleh karena itu, untuk meningkatkan wawasan dan kemampuan mahasiswa, maka STIE PGRI Dewantara Jombang menyelenggarakan mata kuliah yaitu Kuliah Kerja Magang di perusahaan maupun instansi atau entitas.

Perkembangan perusahaan merupakan keinginan setiap orang dalam perusahaan, sehingga diharapkan melalui perkembangan tersebut perusahaan mampu berkembang mengikuti kemajuan zaman. Dengan demikian, tujuan yang dirapkan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Perkembangan perusahaan dipengaruhi oleh factor lingkungan eksternal dan internal. Perusahaan harus mampu melakukan berbagai kegiatan untuk menghadapi atau memenuhi kebutuhan dan perubahan lingkungan perusahaan. Perkembangan perusahaan juga dipengaruhi oleh factor kinerja karyawan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai karakteristik pribadi masing-masing individu. Dalam perkembangan global yang sangat kompetitif, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi. Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah sumber daya manusia mamenuhi persyaratan perusahaan dari segi kualitas dan kuantitas.

Kuliah Kerja Magang merupakan rangkaian kegiatan tak terpisahkan dari proses pendidikan, kegiatan ini dilakukan di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktik lapangan. Selain itu kegiatan Kuliah Kerja

Magang (KKM) ini merupakan media pembelajaran dalam pengembangan *softskills* mahasiswa dengan pengalaman praktis di lapangan. Di sisi lain, diperlukan suatu sinergi antara dunia kerja dengan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia secara lebih luas. Maka Kuliah Kerja Magang (KKM) sekaligus untuk memahami dan mencari kemampuan dasar yang diinginkan dalam dunia kerja, serta mengetahui kemampuan dan pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang didapatkan selama di kampus dengan di lapangan dan mengaplikasikan ilmu yang di dapatselama menjalani perkuliahan. Berdasarkan uraian di atas yang menjadi latar belakang, penulis tertarik untuk menulis “Pengembangan Kinerja Sumber Daya Manusia Bidang Teknisi Dan Peayanan Di PT. Telkom Group STO Ploso”

1.2 Tujuan

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja SDM di PT. Telkom Group STO Ploso.
2. Mendapatkan ilmu yang baru dan mengetahui isi dalam dunia pekerjaan.
3. Mengasah dan memperdalam *soft skill* yang ada dalam diri dan dipraktikan langsung di dalam dunia kerja.

1.3 Manfaat

Dengan tercapainya tujuan di atas , maka diharapkan laporan hasil magang ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis :
 - a. Dapat memahami bagaimana kinerja SDM Perusahaan di PT. Telkom Group STO Ploso.
 - b. Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah di peroleh di bangku perkuliahan dalam dunia kerja sesungguhnya.
 - c. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang sesungguhnya.
 - d. Melatih diri untuk dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh

sewaktu kuliah dalam dunia kerja.

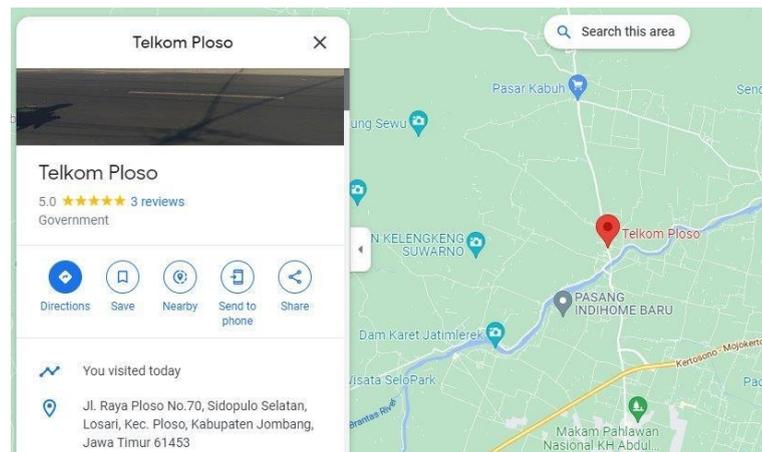
2. Bagi STIE PGRI DEWANTARA Jombang :
 - a. Mempercepat peningkatan kerjasama antara STIE PGRI Dewantara dengan Perusahaan
 - b. Memberi masukan pada penyempurnaan kurikulum program studi/jurusan dalam menyiapkan lulusan yang siap kerja
 - c. Memperoleh masukan yang berupa berbagai kasus yang dapat digunakan sebagai contoh dalam proses pendidikan
3. Bagi Perusahaan :
 - a. Dapat membina hubungan baik antara dunia pendidikan dengan duniakerja.
 - b. Dapat memberikan manfaat bagi PT. Telkom Group STO Ploso
 - c. Dapat membantu PT. Telkom Group STO Ploso menyelesaikan tugasnya.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan di Nama Tempat

KKM : PT. TELKOM GROUP STO PLOSO

Alamat : Jl. Raya Ploso No.70, Sidopulo Selatan, Losari, Kec. Ploso, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61453



Gambar 1. 1 Lokasi DI Gogle Maps Kuliah Kerja Magang



Gambar 1. 2 Lokasi Tempat Kuliah Kerja Magang

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini berlangsung selama 30 hari terjadi PT.Telkom Group STO Ploso, dengan rentang waktu mulai tanggal 08 Agustus sampai dengan 16 September 2022. Untuk jam magang sendiri di mulai jam 08:00-16:00 WIB(senin-jum'at).

Tabel 1. 1 Aktivitas pelaksanaan magang

No	Kegiatan	tus - September Minggu Ke				
		II	III	IV	V	VI
1.	Pengenalan Lingkungan Kerja					
2.	Pelaksanaan KKM					
3.	Pengumpulan Data					
5.	Menyusun Laporan					

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

2.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk.

Sejarah singkatnya Pt Telkom Indonesia Tbk. pernah berganti nama sebanyak 6 kali yaitu PTT (Post Telegraaf Telefoon), PN Postel dan kepemilikan sudah dimiliki Negara, Perumtel, PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero), PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, PT.Telkom Indonesia (Persero) Tbk.

A. Era colonial.

Pada tahun 1882, didirikan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Layanan komunikasi kemudian dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan Post Telegraaf Telefoon (PTT). Sebelumnya, pada tanggal 23 Oktober 1856, dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dengan Bogor (Buitenzorg). Pada tahun 2009 momen tersebut dijadikan sebagai patokan hari lahir Telkom.

B. Perusahaan Negara.

Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

C. Perumtel.

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Tahun 1980 seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah RI

menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Pada tahun 1989, ditetapkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

D. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero).

Pada tanggal 1 Mei 1991, Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.

E. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.

Pada tanggal 14 November 1995 dilakukan Penawaran Umum Perdana saham Telkom. Sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ/JSX) dan Bursa Efek Surabaya (BES/SSX) keduanya sekarang bernama Bursa Efek Indonesia (BEI/IDX), Bursa Efek New York (NYSE) Diperdagangkan pada tanggal 14 Juli 2003 dan Bursa Efek London (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa Saham Tokyo (TSE). Jumlah saham yang dilepas saat itu adalah 933 juta lembar saham. Sejak 16 Mei 2014, saham Telkom tidak lagi diperdagangkan di Bursa Efek Tokyo (TSE) dan pada 5 Juni 2014 di Bursa Efek London (LSE). Tahun 1999 ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Sejak tahun 1989, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia. Tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

Pada 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan "New Telkom" ("Telkom baru") yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

F. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.

Terhitung mulai tanggal 4 Desember 2020, PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk tercatat di Bursa Efek Indonesia dengan nama baru menjadi PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Perubahan nama ini disampaikan oleh manajemen Telkom melalui surat kepada BEI tertanggal 13 November 2020. Kemudian, BEI menerimanya pada tanggal 2 Desember 2020. Perubahan nama ini sebelumnya telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia atas Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Walaupun Telkom berganti nama, kode emiten (kode saham) pada Bursa Efek Indonesia tidak berubah.

2.1.2 Visi, Misi dan Tujuan PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk.

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

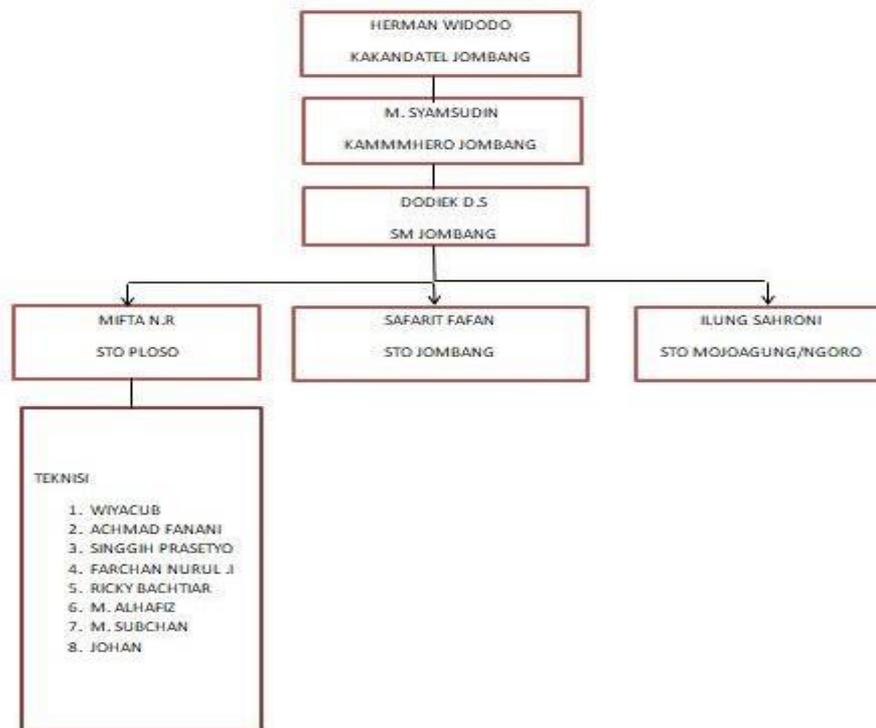
1. Pusat Keunggulan.
2. Menyelaraskan struktur bisnis dan pengelolaan portofolio.
3. Percepatan implementasi broadband melalui layanan konvergen.
4. Pengelolaan portofolio nirkabel.
5. Mengintegrasikan solusi ekosistem Telkom Group.
6. Berinvestasi di layanan teknologi informasi.
7. Berinvestasi di bisnis 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

2.1.3 Perubahan Logo PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk.



Gambar 2. 1 Pergantian Logo

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Telkom STO Ploso

Dari struktur organisasi di atas, setiap masing-masing bagian memiliki tugas dan tanggung jawab tersendiri. Tugas dan tanggung jawab tersebut antara lain :

A. Kepala Kaerah Daerah Telkom (KAKANDATEL)

Tugas-tugas dari kakandatel (Ketua Kantor Daerah Telkom) yakni:

1. Memimpin pengelolaan fungsi Kantor Daerah Telkom untuk mendukung pencapaian performansi.
2. Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan Kantor Daerah Telkom, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit.
3. Menentukan prioritas pembiayaan / pekerjaan.
4. Memiliki hak akses atas aplikasi ESS / Enterprise Support System.
5. Menetapkan metodologi kerja.
6. Menetapkan sasaran kinerja individu (staf).
7. Menilai kinerja dan kompetensi individu (staf)
8. Merekomendasikan program-program pengembangan staf.

B. Kepala Human Operasional (KAHERO)

Tugas-tugas dari Kepala Human Operasional (KAHERO) yakni:

1. Mengkoordinasikan perumusan perencanaan dan pemberdayaan pegawai man power planning, sesuai kebutuhan perusahaan.
2. Mengkoordinasikan perumusan sistem pengadaan, penempatan, dan pengembangan pegawai.
3. Mengkoordinasikan perumusan sistem dan kebijakan imbal jasa pegawai dengan mempertimbangkan “internalexternal equity”.
4. Bersama manajemen merumuskan pola pengembangan organisasi perusahaan.
5. Menyelenggarakan Sistem Informasi SDM dalam suatu database kepegawaian.
6. Mengkoordinasikan perumusan kebijakan perencanaan, pengorganisasian, dan administrasi program Pendidikan dan Latihan Diklat.
7. Menyiapkan program-program penelusuran bakat, pembinaan

kepribadian dan pelatihan ketrampilan bagi pegawai dengan tujuan termemanfaatkannya potensi pegawai secara maksimal demi kepentingan kedua belah pihak.

8. Melakukan kajian dan evaluasi terhadap efektifitas program dan kontribusi peraturan bagi perkembangan Perusahaan.
9. Mengevaluasi hasil penilaian kinerja seluruh pegawai yang telah dilaksanakan bersama para atasan langsung.
10. Menyelenggarakan kegiatan pemeliharaan dan penggantian peralatan inventaris kantor pusat

C. Sekretaris Manager(SM)

1. Mengatur dan mencatat hasil rapat
2. Melakukan pencatatan administrasi
3. Komunikasi ke berbagai pihak
4. Memastikan persediaan perlengkapan kantor
5. Menerapkan prosedur administratif

D. Sentral Telepon Otomat(STO)

1. Sebagai switching menyambungkan dan memutuskan terminal masukan dan keluaran.
2. Sebagai pengontrol dalam mengendalikan penyambungan panggilan atas dasar instruksi pensinyalan yang datang dari luar ataupun atas data yang disimpan didalam sentral itu.
3. Sebagai interface unit akses dalam kaitannya dengan akses dari pelanggan dan interkoneksi dengan jaringan lain
4. Sebagai pembebanan untuk menghitung dan pencatatan pemakaian panggilan.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

Laporan ini disusun setelah pelaksanaan magang yang telah dilakukan pada PT. Telkom Group STO Ploso pada tanggal 08 Agustus sampai 16 September 2022. Dengan waktu kerja dari hari Senin-Jum'at pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB dan hari Sabtu- Minggu libur. Dengan melaksanakan berbagai macam kegiatan harian seperti:

1. Bagian Data Gangguan

Menginput data gangguan yang di terima di STO Ploso . Pada bagian ini perlu di ketahui laporan gangguan ada 2 yakni:

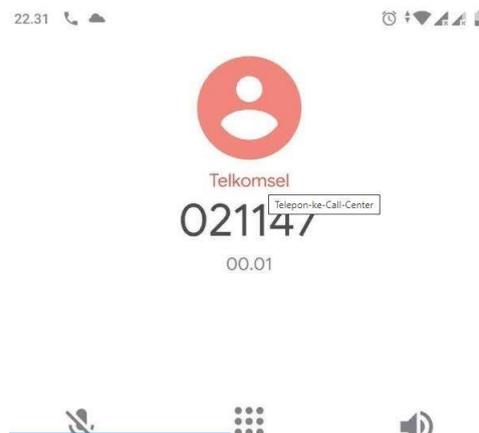
- **Gangguan Pada Pelanggan**
Gangguan di pelanggan biasanya di laporkan dengan melalui telpon, *Whats App*, dan tiket pengaduan sistem sendiri yang di miliki pihak telkom. Di sistem *website* yang di miliki telkom juga bisa mendeteksi kalau ada gangguan di pelanggan , tapi di pelanggan belum mengetahui.
- **Gangguan Massal**
Gangguan massal terjadi kebanyakan pada penambat kabel penyalur ODP(*Optical Distribution Point*) ada yang *lost*. Biasanya terjadinya *lost* di akibatkan kabel penambat ODP terputus, karena kegiatan warga atau cuaca. Dan terjadi gangguan massal karena adanya pembaruan perangkat. Efek gangguan masal biasanya terimbas banyak pelanggan telkom. Terjadinya gangguan massal sendiri biasanya terdetek oleh sistem yang dimiliki telkom.



Gambar 3. 1 data gangguan bulan agustus

Cara Lapor Gangguan Telkom

1. Telepon ke Call Center



Gambar 3. 2 telepon call center

Cara lapor gangguan Telkom yang pertama ini adalah yang termudah dan tercepat tanpa harus pergi kemana pun. Cara ini juga bisa membuat Anda terhubung langsung dengan petugas Telkom. Anda bisa menggunakan telepon rumah/kantor atau menghubungi dari hp.

Tapi, sisi negatif dari cara ini adalah Anda harus memiliki pulsa yang cukup, minimal 25 ribu agar panggilan telepon tidak terputus sebelum Anda selesai berbicara dan membuat Anda harus menelpon ulang, yang pada akhirnya malah akan menghabiskan lebih banyak pulsa.

Jika menggunakan telepon rumah atau kantor, Anda bisa langsung tekan nomor 147 dan tunggu sampai petugas call center Telkom mengangkat telepon Anda.

Jika Anda menghubungi via hp, maka sebelum menekan nomor 147 harus ditambah dengan kode area 021, jadi nomornya adalah 021147. Jika menggunakan hp, biasanya Anda akan tersambung dulu dengan mesin penjawab otomatis, yang nantinya akan memberikan Anda sejumlah pilihan seperti berikut:

- Tekan 1 untuk menggunakan layanan berbahasa Indonesia.
- Tekan 2 jika Anda ingin langsung tersambung dengan petugas untuk melaporkan gangguan Indihome.
- Tekan 3 jika ingin melaporkan gangguan lainnya, dll.

Setelah customer service Telkom mengangkat, Anda bisa langsung menceritakan kronologi atau detail gangguan yang Anda alami.

2. Melalui Aplikasi MyIndihome

Jika tak ingin menghabiskan banyak pulsa untuk menelpon call center, Anda bisa menggunakan aplikasi online bernama *MyIndihome*, yang bisa diakses kapan saja (24 jam per 7 hari) hanya dari smartphone, selama Anda terhubung ke internet.

Aplikasi berukuran 3.7 MB ini bisa digunakan oleh semua pengguna internet Indihome milik Telkom. Anda bisa mendownloadnya secara gratis dari *App Store* dan *Google Play*. Ada sejumlah fitur yang dimilikinya dalam tampilan antarmuka yang ramah pengguna, seperti:

- Cek ketersediaan layanan Indihome di sekitar lokasi Anda.
- Registrasi / daftar langganan Indihome.
- Memantau / mengawasi proses pemasangan peralatan Indihome di rumah atau kantor Anda.
- Cek tagihan dan melakukan pembayaran Indihome.
- Notifikasi promo dan info-info terbaru seputar Indihome dan Telkom.
- Cek reward poin yang Anda dapatkan sekaligus bisa ditukarkan dengan berbagai hadiah menarik.

- Memungkinkan Anda untuk menambahkan layanan Telkom lainnya seperti *upgrade speed internet*, *speed on demand*, *wifi.id seamless*, berlangganan *Iflix*, *minipack TV cable channel*, *Catchplay*, dll.
- Melaporkan gangguan dan mengawasi proses penyelesaian masalah yang sudah dilaporkan tersebut.

Tata cara lapor gangguan Telkom melalui aplikasi *MyIndihome*:

Agar bisa mengakses semua fitur dalam daftar di atas, Anda harus download dulu aplikasinya dan mendaftar akun ke *MyIndihome*. Setelah itu langsung cari fitur “**Lapor Gangguan**” dan klik.

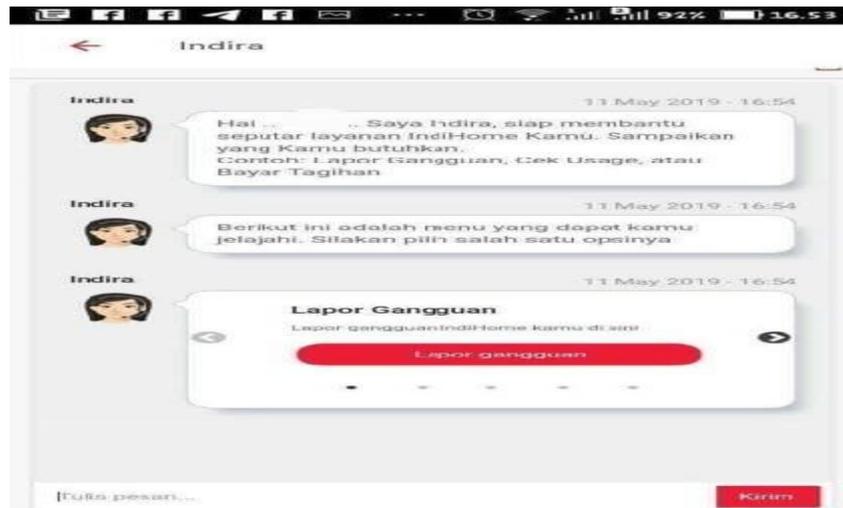
- Layar hp Anda akan menampilkan form yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu nomor pelanggan, jenis layanan yang Anda gunakan, produk apa yang mengalami gangguan, dan deskripsi / detail dari gangguan tersebut
- Mengalami gangguan, dan deskripsi / detail dari gangguan tersebut.



Gambar 3. 3 laporan melalui myindihome

- Pastikan Anda mengisi form dengan benar dan lengkap (terutama bagian contact person), kemudian centang kotak kecil disamping tulisan “**Data di atas telah sesuai dan tidak dapat diubah setelah Anda tekan tombol lapor.....**”

- Jika sudah yakin semua datanya benar, silahkan klik tombol merah bertuliskan “Submit” atau “Lapor”, dan laporan Anda akan langsung masuk ke dalam sistem Telkom tapi tentunya sedang dalam antrian.



Gambar 3. 4 laporan melalui my indihome

Jika laporan ini sudah dibaca, biasanya pihak Telkom akan menghubungi Anda ke nomor telepon yang sudah Anda isikan pada form tadi untuk melakukan konfirmasi dan selanjutnya petugas Telkom akan mendatangi tempat Anda. Tapi, terkadang juga petugas Telkom akan langsung datang tanpa konfirmasi.

3. Lewat Media Sosial



Gambar 3. 5 laporan melalui my indihome

Perusahaan Telkom memiliki sejumlah media sosial yang selain bisa digunakan untuk mendapatkan informasi terbaru juga bisa digunakan untuk melaporkan gangguan. **Cara lapor gangguan Telkom** lewat akun *Twitter* atau Facebook Telkom adalah sebagai berikut:

- Pertama siapkan dulu nomor pelanggan Anda.
- Lalu pilihlah salah satu untuk melapor via *Twitter* di **@telkomcare** atau lewat *Facebook* di “**Telkom Care**”.
- Selanjutnya langsung adukan masalah atau gangguan yang Anda alami lewat *direct message* (DM).
- Biasanya dalam waktu kurang atau lebih dari 1×24 jam laporan Anda akan direspon oleh admin. Tergantung pada respon tersebut, Anda hanya perlu mengikuti arahan selanjutnya atau menunggu petugas Telkom datang ke lokasi Anda.

Kelemahan dari cara ini adalah Anda harus sabar untuk menunggu respon, karena pastinya ada banyak sekali chat dan mention *Twitter* yang diterima oleh Telkom, sehingga admin membutuhkan waktu lama untuk merespon satu per satu. Namun kelebihanannya adalah Anda tidak perlu mengeluarkan pulsa.

Alternatif lain selain via *Twitter* atau Facebook adalah lewat email. Anda bisa langsung buka email dan kirimkan pesan ke alamat **customercare@telkom.co.id**. Jangan lupa untuk mencantumkan nomor pelanggan Anda beserta keperluan Anda pada bagian “**Subjek**” email.

Namun menurut sejumlah sumber yang ada, cara lapor gangguan Telkom lewat email biasanya akan jauh lebih lama untuk direspon daripada via Facebook dan *Twitter*, sehingga lebih baik menggunakan cara ini sebagai opsi paling terakhir.

Ada beberapa cara lapor gangguan Telkom yang bisa Anda pilih sesuai dengan preferensi Anda. Jika jarak rumah Anda dekat dengan kantor Telkom, langsung datang ke kantor adalah opsi terbaik. Tapi jika

tak ingin repot ke luar rumah dan berkendara, telepon ke *call center* adalah alternatif paling tepat.

1. Bagian Data Tangible

Dalam bagian ini Tangible sendiri di artikan merupakan aset yang mempunyai nilai moneter terbatas dan memiliki bentuk fisik. Tangible juga disebut sebagai aset berwujud yang dapat ditransaksikan kapanpun untuk nilai moneter, walau nilai likuiditas pasar yang berbeda-beda. Tangible sendiri berisi tentang pemeliharaan aset yang di punyai. Dalam Tangible ini aset yang di masukan seperti : ODP(*Optical Distribution Point*),tiang telkom,dan penambatan pada tiang telkom

NAMA ITEM	PERENJAN	NILAI	SEBELUM	PROSES	SETELAH
Pembangunan ODP (Optical Distribution Point) di lokasi	7.5	7.5			
Pembangunan ODP (Optical Distribution Point) di lokasi	7.5	7.5			
Pembangunan ODP (Optical Distribution Point) di lokasi	7.5	7.5			
Pembangunan ODP (Optical Distribution Point) di lokasi	7.5	7.5			

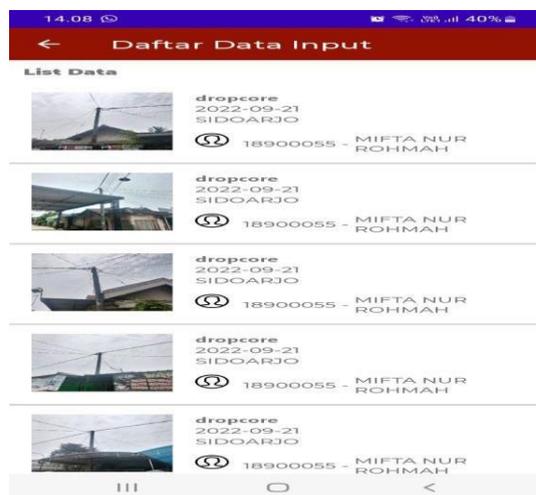
Gambar 3. 6 data menginput Tangible

	A	B	C	D	E	F	G
1	TANGIBLE SEKTOR PLOSO						
2	Posisi : AGUSTUS 2022						
3							
4	No	ODP	STATUS	KETERANGAN	ATTI	INGI	
5	1	ODP-POS-F/J13 FJ/D02/13	DONE UPLOAD				
6	2	ODP-POS-FB/01 FB/D01/01	DONE UPLOAD				
7	3	ODP-POS-FG/13 FG/D03/11	DONE UPLOAD				
8	4	ODP-POS-FG/14 FG/D03/11	DONE UPLOAD				
9	5	ODP-POS-FE/48 FE/D06/41	DONE UPLOAD				
10	6	ODP-POS-FE/51 FE/D06/51	DONE UPLOAD				
11	7	ODP-POS-FE/55 FE/D06/51	DONE UPLOAD				
12	8	ODP-POS-FJ/23 FJ/D02/22	DONE UPLOAD				
13	9	ODP-POS-FJ/06 FJ/D01/06	DONE UPLOAD				
14	10	ODP-POS-FB/02 FB/D02/11	DONE UPLOAD				
15	11	ODP-POS-FG/18 FG/D04/11	DONE UPLOAD				
16	12	ODP-POS-FG/19 FG/D04/11	DONE UPLOAD				
17	13	ODP-POS-FE/43 FE/D06/41	DONE UPLOAD				
18	14	ODP-POS-FJ/01 FJ/D01/01	DONE UPLOAD				
19	15	ODP-POS-FJ/02 FJ/D01/03	DONE UPLOAD				
20	16	ODP-POS-FJ/03 FJ/D01/03	DONE UPLOAD				
21	17	ODP-POS-FJ/04 FJ/D01/04	DONE UPLOAD				
22	18	ODP-POS-FJ/05 FJ/D01/05	DONE UPLOAD				
23	19	ODP-POS-FJ/07 FJ/D01/07	DONE UPLOAD				
24	20	ODP-POS-FJ/09 FJ/D02/01	DONE UPLOAD				
25	21	ODP-POS-FJ/10 FJ/D02/10	DONE UPLOAD				
26	22	ODP-POS-FJ/11 FJ/D02/11	DONE UPLOAD				
27	23	ODP-POS-FG/15 FG/D03/11	DONE UPLOAD				
28	24	ODP-POS-FG/16 FG/D04/11	DONE UPLOAD				
29	25	ODP-POS-FG/21 FG/D05/21	DONE UPLOAD				
30	26	ODP-POS-FE/50 FE/D06/51	DONE UPLOAD				
31	27	ODP-POS-FE/52 FE/D06/51	DONE UPLOAD				
32	28	ODP-POS-FE/53 FE/D06/51	DONE UPLOAD				
33	29	ODP-POS-FE/54 FE/D06/51	DONE UPLOAD				
34	30	ODP-POS-FJ/15 FJ/D01/15	DONE UPLOAD				
35	31	ODP-POS-FJ/26 FJ/D02/22	DONE UPLOAD				
36	32	ODP-POS-FJ/21 FJ/D02/22	DONE UPLOAD				
37	33	ODP-POS-FJ/28 FJ/D02/22	DONE UPLOAD				
38	34	ODP-POS-FE/08 FB/D03/11	DONE UPLOAD				
39	35	ODP-POS-FG/20 FG/D04/11	DONE UPLOAD				
40	36	ODP-POS-FJ/30 FJ/D02/31	DONE UPLOAD				
41	37	ODP-POS-FJ/31 FJ/D02/31	DONE UPLOAD				
42	38	ODP-POS-FJ/41 FJ/D03/41	DONE UPLOAD				
43	39	ODP-POS-FJ/12 FJ/D02/12	DONE UPLOAD				
44	40	ODP-POS-FJ/32 FJ/D01/32	DONE UPLOAD				
45	41	ODP-POS-FG/12 FG/D03/11	DONE UPLOAD				
46	42	ODP-POS-FG/17 FG/D04/11	DONE UPLOAD				
47	43	ODP-POS-FE/46 FE/D05/41	DONE UPLOAD				

Gambar 3. 7 data Tangible bulan agustus

2. Bagian Data Peduli Inventory

Peduli Inventori sendiri adalah aplikasi yang di miliki telkom digunakan untuk menginput penambatan kabel telkom maupun ODP yang tertambat di tiang yang bukan milik pihak telkom, yakni tiang beton PLN misalnya. Peduli Inventory sendiri berguna semisal ada gangguan pada apa yang menambat di tiang PLN dapat di ketahui dengan mudah,dan juga agar tetap menjaga atau memantau apa yang menambat di tiang PLN walaupun tiang bukan milik pihak telkom.



Gambar 3. 8 data peninputan peduli inventory

3. Kabel Optik

- Pengertian dan Sejarah Fiber Optik.

- Fiber Optik

Suatu jenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastik yang sangat halus, dan digunakan sebagai media transmisi karena dapat mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu lokasi ke lokasi lainnya dengan kecepatan tinggi. Ukuran fiber optik ini sangat kecil dan halus (diameternya hanya 120 mikrometer), bahkan lebih kecil dari helaian rambut manusia. Komponen jaringan ini memiliki kecepatan transmisi yang tinggi dengan menggunakan pembiasan cahaya sebagai prinsip kerjanya. Sumber cahaya yang digunakan untuk proses transmisi adalah laser atau LED.

- **Sejarah Fiber Optik.**

Sejak zaman kuno, hanya sekitar tahun 1930 ilmuwan Jerman mulai percobaan untuk mengirimkan cahaya melalui bahan yang disebut serat optik. Percobaan ini masih dianggap sangat primitif karena hasil tidak dapat langsung digunakan, tapi itu harus melalui pengembangan dan perbaikan lebih lanjut. Perkembangan selanjutnya adalah ketika para ilmuwan Inggris

pada tahun 1958 yang diusulkan serat optik prototipe saat ini digunakan yang terdiri dari inti kaca yang dibungkus dengan kaca lainnya. Di sekitar awal 1960-an fantastis perubahan terjadi di Asia, yaitu ketika ilmuwan Jepang berhasil menciptakan jenis serat optik yang mampu mentransmisikan gambar. Di sisi lain ilmuwan daripada mencoba untuk membimbing cahaya melewati kaca (serat optik) tetapi juga mencoba untuk "menjinakkan" cahaya. Kerja keras dan bahkan kemudian berhasil ketika sekitar 1959 laser ditemukan. Laser bekerja pada frekuensi daerah tampaknya sekitar 10¹⁴ Hertz atau ratusan ribu kali frekuensi gelombang mikro.

Sekitar pada tahun 60 serat optik ditemukan bahwa kemurniannya sangat tinggi, kurang dari satu bagian dalam satu juta. yang berarti serat yang sangat jelas dan tidak memberikan aliran listrik begitu murni, sehingga dikatakan, jika air laut itu semurni serat optik, dengan penerangan yang cukup normal mata akan dapat melihat object lintas lalu-lalangnya penghuni dasar Samudera Pasifik.

A. Kelebihan dan Kekurangan Fiber Optik.

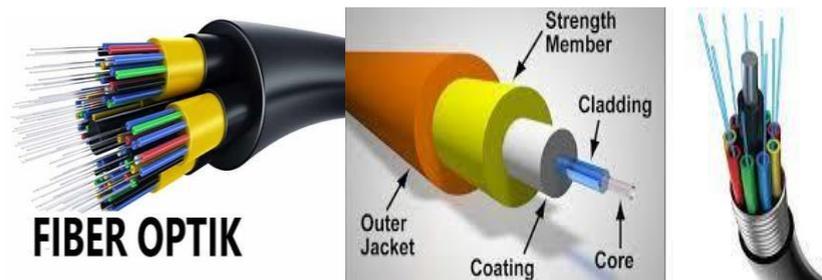
1) Kelebihan Fiber Optik

- Memiliki kecepatan transmisi yang tinggi dengan kapasitas mencapai 1 GB/detik.
- Dapat mentransmisikan data dengan jarak yang cukup jauh tanpa adanya bantuan penguat sinyal.
- Bahannya terbuat dari kaca dan plastik sehingga tahan terhadap karat.
- Ukuran kabel sangat kecil dan fleksibel.
- Kabel ini memanfaatkan gelombang cahaya sehingga tidak terganggu oleh adanya gelombang elektromagnetik seperti gelombang radio.

- Fiber optik tidak mengandung aliran listrik sehingga mencegah terjadinya kebakaran akibat konsleting.
- Memiliki keamanan tinggi karena minim distorsi

2) Kekurangan Fiber Optik.

- Biaya instalasi dan perawatan cenderung lebih mahal daripada jenis kabel lainnya.
- Membutuhkan sumber cahaya yang kuat.
- Kabel harus dipasang dengan jalur berbelok untuk memaksimalkan kecepatan dan kelancaran transmisi cahaya.



Gambar 3. 9 kabel fiber optik.

3) Jenis ODP (Optical Distribution Point)

Terdapat 3 jenis ODP (Optical Distribution Point) yaitu : Odp Wall, Odp Pedestal, Odp Closure.

Tipe dan Jenis ODP



Gambar 3. 10 jenis ODP.

4) Jenis Konektor Fiber Optik.



Gambar 3. 11 jenis konektor Fiber Optik.

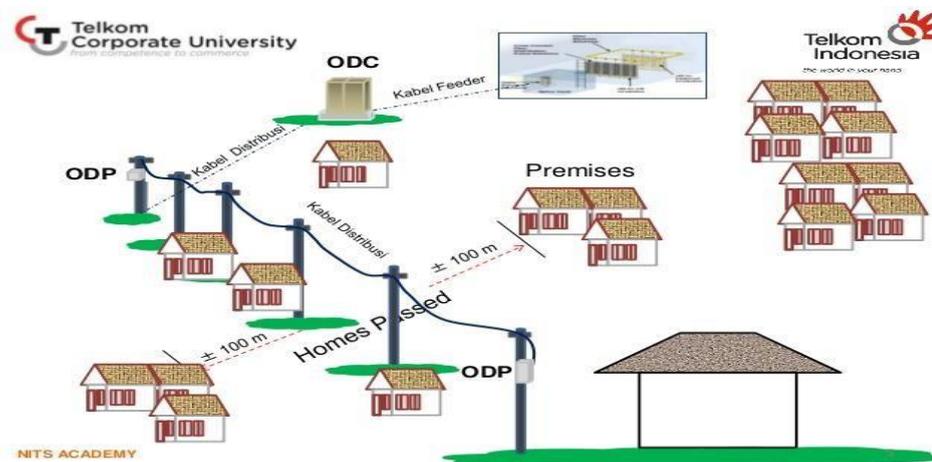
Ada beberapa jenis konektor pada fiber optik antara lain adalah:

- Konektor E2000.
- Fiber Connector.

- Straight Tip.
- Subscriber Connector.
- Lucent Connector (LC) Simplex.
- LC Duplex (Lucent Connector Duplex)
- Konektor Fiber optik MU.
- Konektor E2000/APC.

5) Alur penyambungan Kabel Fiber Optik ke Rumah Pelanggan.

Dari Server ditarik kabel yang akan dipasang pada ODC, dari ODC ditarik kabel distribusi yang akan dipasang pada ODP. Pada ODP akan ditarik kabel patch chord yang akan dipasang pada rumah pelanggan.



Gambar 3. 12 alur kabel Fiber.

Cara Melakukan Splicing Fiber Optic.

- Sebagai langkah pertama, Anda perlu untuk mengupas kabel fiber optic.
- Selanjutnya adalah melakukan penataan pada kabel fiber optic sekaligus dengan patchcord yang akan Anda sambungkan di dalam OTB. Di mana dari masing-masing patchcord akan dimasukkan ke fusion sleeve yang

fungsinya untuk melindungi sambungan antara kabel fiber optic dan juga patchcord.

- Sebelum Anda melakukan penyambungan, pastikan jika Anda sudah merencanakan mengenai penyusunan kabel di tray OTB.
- Lalu, Anda juga harus memastikan bahwa setiap kabel fiber optic benar-benar dalam kondisi yang bersih. Atau Anda bisa membersihkannya lagi dengan menggunakan alkohol.
- Untuk menyambungkannya, Anda perlu terlebih dahulu untuk memotong bagian ujung fiber optic dan juga patchcord. Anda bisa menggunakan alat pemotong khusus yang biasanya sudah disediakan di dalam set fusion splicer.
- Masukkan bagian ujung fiber optic di bagian kiri fusion splicer dan patchcord di ujung kanan. Lalu tutuplah fusion splicer dan tekanlah tombol pada fusion splicer untuk memulai penyambungan.
- Jika penyambungan tidak berhasil, maka fusion splicer akan memberikan notifikasi. Anda bisa membersihkan lagi dan mengulanginya kembali.
- Jika sudah berhasil, maka tutup sambungan menggunakan fusion sleeve dan panaskan dengan fusion splicer.
- Saat proses pemanasan selesai yang dibuktikan dengan adanya bunyi, maka splicing pun selesai.
- kalian bisa melakukannya sesuai jumlah kabel yang akan disambung.
- Jika sudah tersambung, Anda bisa menyusun kabel fiber optik tersebut dengan memutarnya di tray serapi mungkin dan ditutup.



Gambar 3. 13 cara melakukan splicer kabel optik

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Selama melaksanakan magang penulis mengamati ada beberapa kendala di tempat magang yang berhubungan dengan kinerja. Kendala yang terjadi disebabkan teknisi yang memiliki kinerja kurang baik. Terdapat teknisi yang sering terlambat, terlambat melakukan perbaikan gangguan pada pelanggan yang melalui telepon atau *whats app*. Di karenakan manipulasian jam waktu kerja .

Hal tersebut tentunya menimbulkan permasalahan di kantor yang mengakibatkan terhambatnya perusahaan untuk mengalami kemajuan dan kurangnya kinerja teknisi tersebut juga mempengaruhi sikap serta hubungan pegawai lain terhadap teknisi tersebut, karena ketidakpuasan dari hasil kerja yang dilakukan. Menurut penulis, faktor yang mempengaruhinya dari pribadi teknisi itu sendiri. Karena teknisi tersebut sulit mengubah sikapnya meskipun sudah diperingatkan beberapa kali. Dari faktor tersebut juga yang menjadi penghambat terciptanya lingkungan kerja yang harmonis.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

3.3.1 Landasan Teori

Manajemen kinerja (performance management) adalah proses berorientasi tujuan yang diarahkan untuk memastikan bahwa proses-proses keorganisasian ada pada tempat untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim, dan akhirnya, organisasi. (Zaputri et al., 2013). Penilaian kinerja (performance operational) adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim. Penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk suksesnya manajemen kinerja.

Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi dipengaruhi oleh tingkat kinerja pegawai secara individu maupun kelompok, dimana kinerja diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam studi yang tergantung dengan ukuran kinerja secara umum, kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar yang dapat meliputi berbagai hal yaitu: kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pendapat atau pernyataan yang disampaikan, keputusan yang diambil dalam melakukan pekerjaan dan deskripsi pekerjaan. Terdapat tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu :

1. Faktor individu, meliputi keterampilan, kemampuan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis, meliputi persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
3. Faktor organisasi, meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, system penghargaan.

Menurut (McKenna & Beech, 1995), ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja individu. Indikator-indikator tersebut antara

lain :

- a) Pengetahuan, kemampuan dan keterampilan pada pekerjaan/kompeten
- b) Sikap kerja, diekspresikan sebagai antusiasme, komitmen dan motivasi
- c) Kualitas pekerjaan
- d) Interaksi

❖ **Kepuasan Kerja**

Menurut (Sprinkle et al., 2002), kepuasan kerja adalah perasaan yang dimiliki oleh pegawai tentang kondisi tempat mereka kerja saat ini. Sedangkan menurut (Church, 1995), kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap (attitude) yang dimiliki seorang pegawai. Sikap seseorang terhadap pekerjaan menggambarkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan juga harapan di masa mendatang.

Kepuasan kerja seorang pegawai tergantung pada karakteristik pegawai dan situasi pekerjaan. Setiap pegawai akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan system nilai yang berlaku dalam dirinya. Aspek-aspek kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji dan jaminan sosial, promosi, pengawasan, rekan kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu factor individu.

❖ **Motivasi Kerja**

Motivasi merupakan kondisi atau energy yang menggerakkan diri yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi maupun pegawai itu sendiri. Motivasi memiliki hubungan dengan lingkungan kerja sehingga untuk meningkatkan hasil kerja maka motivasi memiliki pengaruh penting terhadap kinerja pegawai, karena berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan ditentukan juga oleh motivasi dari pimpinan, karenadengan

adanya daya perangsang dari atasan kepada bawahan makan akan membuat pegawai menjadi lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik.

3.3.2 Usulan Pemecahan Masalah

Berdasarkan kendala dan teori diatas, maka disini peran pemimpin sangat diperlukan. Penulis mengusulkan :

1. Perlu menekankan dan mempertegas peraturan kerja pada saat awal kontrak kerja pegawai diberikan agar pegawai mempunyai rasa tanggung jawab untuk melakukan peraturan yang sesuai dengan kontrak kerja yang telah disepakati.
2. Perlu adanya himbauan dan peringatan langsung serta continue dari pimpinan perusahaan. Agar hal tersebut tidak lagi terjadi karena dapat merugikan pihak perusahaan dan pegawai lain.
3. Perlu adanya evaluasi secara lebih menegaskan kinerja pegawai guna meningkatkan kinerja karyawan.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Kinerja pegawai adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kinerja yaitu motivasi kerja. Motivasi kerja yaitu sesuatu yang menimbulkan semangat ataudorongan kerja.

4.2 Saran

Untuk admin penjualan di PT.Telkom Group STO Ploso diharapkan lagi lebih tegas kepada karyawan teknisi agar karyawan teknisi sendiri dapat termotivasi dan lebih meningkatkan penjualannya.

DAFTAR PUSTAKA

https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1B_a1sn6pnX59Tiz520jcW5lZxJVCqMUF&ll=-7.551976051497928%2C112.24316361299358&z=11

<https://www.google.com/maps/place/Telkom+Ploso/@-7.4531316,112.0949684,12z/data=!4m9!1m2!2m1!1stelkom+sto+ploso!3m5!1s0x2e783dfd2a069bb7:0xfe3265eef36d1d63!8m2!3d-7.4531318!4d112.2268066!15sChB0ZWxrb20gc3RvIHBSb3NvIgoIAQGSAQpnb3Zlcm5tZW504AEA?hl=id>

<https://memphisthemusical.com/cara-lapor-gangguan-telkom/#:~:text=Gangguan-gangguan%20ini%20bisa%20terjadi%20karena%20masalah%20internal%20seper ti,pohon%20tumbang%20yang%20membuat%20kabel%20Telkom%20korslet%20F%20putus.>

<https://www.pinhome.id/kamus-istilah-properti/tangible-adalah/>

<https://dosenit.com/software/penyambungan-kabel-serat-optik-dengan-menggunakan-fusion-splicer>

<https://jobdeskchambers.blogspot.com/2017/05/jobdeskoperationalheadkepala.html>

<https://text-id.123dok.com/document/6qmv3594q-fungsi-tugas-pokok-kepala-operasional.html>

Lampiran 1. Surat Keterangan Magang

Surat Keterangan Magang

No: 062/PS10/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syamsudin Al Muharom
Jabatan : Head Of Representative Office Jombang
Alamat : Jl. K.H Wahid Hasyim No.177 Jombang

Menerangkan secara sungguh-sungguh bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Dhimas Wardhana
NIM : 1961292

Benar telah melaksanakan kegiatan magang kerja di PT. TELKOM Kantor Daerah Jombang. Magang kerja tersebut telah dilaksanakan selama 1 bulan, yaitu mulai tanggal 8 Agustus 2022 sampai dengan 16 September 2022.

Selama magang di perusahaan kami, yang bersangkutan telah mempelajari mengenai proses administrasi dan helpdesk assurance & maintenance perusahaan. Dan pada saat surat ini dikeluarkan, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat keterangan magang ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 28 September 2022

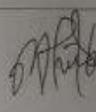
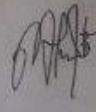
The logo of Telkom Indonesia, featuring a stylized red and black circular emblem to the right of the text "Telkom Indonesia".

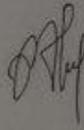
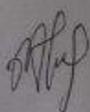
Muhammad Syamsudin A.

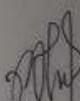
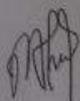
Lampiran 2. Logbook

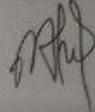
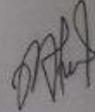
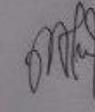
FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

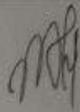
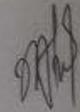
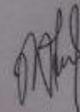
Nama : Dhimas Wardhana
 NIM : 1961292
 Program Studi : Manajemen (SDM)
 Tempat KKM : PT. TELKOM GROUP STO PLOSO
 Bagian/Bidang : Administrasi dan Teknisi

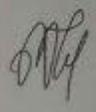
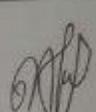
Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
II	08-08-2022	- Pengenalan tempat magang dan Jobdesk - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible	
	09-08-2022	- Menginput data gangguan - Menginput data Tangible	
	10-08-2022	- Menginput data gangguan - Menginput data Tangible	
	11-08-2022	- Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln	
	12-08-2022	- Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln	
	13-08-2022	LIBUR	
14-08-2022	LIBUR		

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
III	15-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln 	
	16-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln 	
	17-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	18-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	19-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	20-08-2022	LIBUR	
21-08-2022	LIBUR		

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
IV	22-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln 	
	23-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln 	
	24-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	25-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	26-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	27-08-2022	LIBUR	
	28-08-2022	LIBUR	

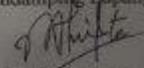
Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
V	29-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln 	
	30-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln 	
	31-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	01-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	02-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	03-09-2022	LIBUR	
	04-09-2022	LIBUR	

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
VI	05-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln 	
	06-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln 	
	07-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	08-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	09-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	10-09-2022	LIBUR	
11-09-2022	LIBUR		

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
VII	12-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln 	
	13-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln 	
	14-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	15-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	
	16-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data gangguan - Menginput data Tangible - Menginput data penambatan di tiang pln - Melakukan Tangible di lapangan 	

Jombang, 27 September 2022

Pendamping Lapangan,


Mifta Nur Rohmah

Lampiran 3 Penilaian Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang
61471 Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Dhimas Wardhana
NIM : 1961292
Program Studi : Manajemen SDM
Tempat Magang : PT. Telkom Group STO Ploso
Alamat Tempat Magang : Jl. Raya Ploso No.70, Sidopulo Selatan, Losari, Kec.Ploso, Kab
Jombang, Jawa Timur 61453
Bagian/Bidang : Administrasi dan Teknisi

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	80
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	85
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	85
4.	Kreativitas dan ketrampilan	85
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	80
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	85
7.	Kemampuan berkomunikasi	85
8.	Produktivitas Kerja*	85
Jumlah		670
Nilai Rata-Rata		83,75

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....
.....

Jombang, 27 September 2022

Pendamping Lapangan


Telkom
Indonesia

Mifta Nur Rohmah

Lampiran 5 Dokumentasi



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)
Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807
Jombang 61471 Email : info@stiedewantara.ac.id website :
www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Dhimas Wardana
NIM : 1961292
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : PT. Telkom Grup STO Ploso
Bagian/ Bidang : Administrasi & Teknisi

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	93
2.	Motivasi	93
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	93
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	93
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	93
6.	Sistematika laporan	93
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	93
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	93
Jumlah		744
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		93

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 10 Oktober 2022
Dosen Pembimbing Lapangan,

Rita Mutiarni, SE, MM

Lampiran 5 Dokumentasi





