

LAPORAN MINGGUAN KERJA PRAKTIK

MINGGU 1

10 Juli 2017 – 14 Juli 2017



Disusun oleh:

Sabila Malahati Arnindya

5114100034

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA - FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2017

Kelompok saya memulai kerja praktik pada tanggal 10 Juli 2017, tepatnya pada hari Senin. Kami melakukan kerja praktik di Divisi Enterprise Service (DES), PT Telekomunikasi Indonesia yang bertempat di gedung Citywalk Sudirman lantai 5. Pada hari pertama, kami lebih banyak berkenalan dengan rekan-rekan di kantor serta bagian-bagiannya. Kami juga diberikan *timeline* selama kurang lebih satu bulan bekerja di sana. Adapun waktu kerja untuk peserta kerja praktik adalah pukul 09.00 - 15.00, namun apabila kami masih ingin melakukan aktivitas atau mengerjakan sesuatu di kantor lebih dari waktu yang ditentukan tidak masalah. Di minggu pertama, kami mendapat materi mengenai *connectivity* dan C4 (Corporate Customer Care Center).

Pada tanggal 11 Juli 2017 sampai 13 Juli 2017, kami diberikan materi tentang C4 (Corporate Customer Care Center), yaitu *agent-agent* yang menerima keluhan dari pelanggan Telkom di bidang *corporate*. Selain menerima keluhan, C4 juga bertugas untuk menganalisa gangguan dan mengoordinasikan antar *agent* untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Dalam mengerjakan tugasnya, para *agent* menggunakan aplikasi yang mempermudah pekerjaan *agent* C4. Mulai dari *open ticket*, *update progress ticket*, *close ticket*, mengecek apakah ada gangguan pada jaringan, dan sebagainya. Aplikasi yang digunakan antara lain My CX untuk *open ticket*, NOSSA untuk *update progress ticket*, e-Payment untuk pengecekan data-data tagihan layanan telepon dan internet yang selanjutnya bisa digunakan sebagai analisa apabila terjadi gangguan, IBOOSTER untuk layanan Indihome yang menampilkan topologi jaringannya dan dapat memberikan informasi gangguan serta lokasinya. Selain C4, ada juga EOS (Engineer On Site) yang ditempatkan pada *consumer* tertentu, apabila ada gangguan EOS dapat terjun langsung untuk memperbaiki gangguan yang terjadi.

Selain wawasan mengenai C4, kami juga diberikan materi tentang produk-produk *connectivity* yang ada di Telkom serta topologi pada masing-masing layanan, antara lain produk telephony yang memiliki 4 layanan seperti POTS (Plain Old Telephone Service) yang merupakan layanan telepon sederhana dan menggunakan kabel tembaga, output yang dihasilkan adalah suara; PSTN (Public Switched Telephone Networks) merupakan pengembangan dari POTS, outputnya adalah data dan suara, contohnya mesin fax; ISDN (Integrated Service Digital Network) merupakan layanan telepon berbasis digital, informasinya berupa suara, data, dan gambar; SIP (Session Initiate Protocol) TRUNK merupakan layanan *voice trunking*. Produk selanjutnya adalah Indihome yang merupakan layanan *triple play* (tiga layanan dalam satu produk) yang terdiri dari telepon, internet, dan TV kabel. Yang terakhir adalah produk data dan internet yang terdiri dari DINA ACCESS, METRO E, VPN IP, VSAT IP, ASTINET, IP TRANSIT. Selanjutnya di hari Jumat, 14 Juli 2017, kami diberi materi tentang IP subnetting. Kami juga diajari cara konfigurasinya menggunakan CISCO Packet Tracer.