

***HELPDESK PROVISIONING DAN MIGRATION PADA
TELKOM INTEGRATED OPERATION CENTER (TIOC) DI PT.
TELKOM WITEL BANGKA BELITUNG***

LAPORAN MAGANG KERJA



**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2020/2021**

***HELPDESK PROVISIONING DAN MIGRATION PADA
TELKOM INTEGRATED OPERATION CENTER (TIOC) DI PT.
TELKOM WITEL BANGKA BELITUNG***

LAPORAN MAGANG KERJA

Diajukan untuk melengkapi laporan kegiatan magang



NIM

1722510010

NAMA

PRASETYO

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR
PANGKALPINANG**

2020/2021



INSTITUT SAINS DAN BISNIS (ISB)
ATMA LUHUR

PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG KERJA

Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang Studi : Strata 1
Judul : **HELPDESK PROVISIONING DAN MIGRATION
PADA INTEGRATED OPERATION CENTER DI
PT. TELKOM WITEL BANGKA BELITUNG**

NIM
1722510010


NAMA
PRASETYO


Pangkalpinang, 30 September 2021

Menyetujui

Manager Operation
Telkom Akses

Team Leader Helpdesk
Pembimbing



Muhammad Fajri
NIK. 885760


Yohannes Eka Pratomo
NIK. 17910541

Mengetahui,

Kaprodi Sistem Informasi

Pembimbing Laporan


Okkita Rizan, M.Kom
NIDN. 0211108306


Okkita Rizan, M.Kom
NIDN. 0211108306

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknologi Informasi


Ellya Heliana, M.Kom
NIDN. 0211108306

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas berkat, rahmat dan ridho – Nya, saya dapat menyelesaikan Kuliah Kerja Magang di PT. Telkom Witel Bangka Belitung ini dengan baik dan dapat menyelesaikan laporan tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk melaksanakan program Kuliah Kerja Magang pada semester 7 (Tujuh) di Institut Sains dan Bisnis (ISB) Atma Luhur Pangkalpinang, kepulauan Bangka Belitung dalam tahun ajaran 2020/2021. Penyusunan laporan ini sesuai dengan intruksi dan arahan dari Institut Sains dan Bisnis (ISB) Atma Luhur yang mencakup segala aktivitas pekerjaan yang telah dilakukan oleh saya selama mengikuti program Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Telkom Witel Bangka Belitung

Dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang ini, saya banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

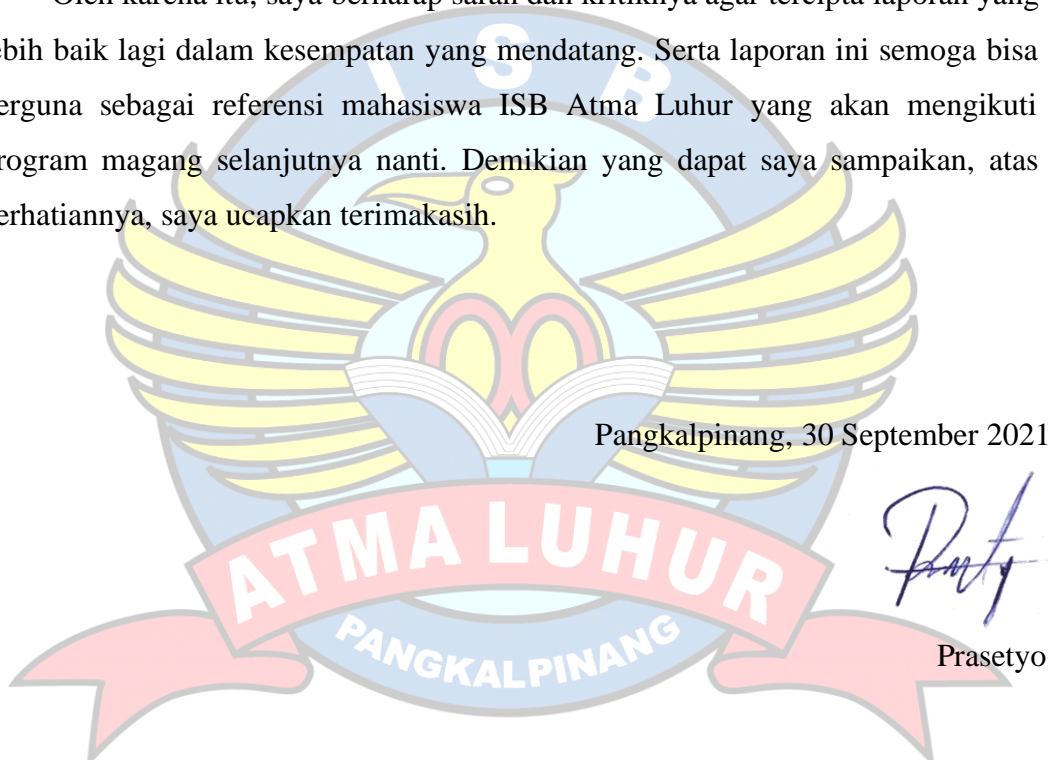
1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan kemudahan kepada penulis selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang dan dalam menyelesaikan laporan ini.
2. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, mendoakan, dan memberikan motivasi selama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Magang.
3. Bapak Ellya Helmud, M.Kom. selaku Dekan Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur Pangkalpinang.
4. Bapak Okkita Rizan, M.Kom. selaku Kepala Prodi S1 Jurusan Sistem Informasi (SI).
5. Bapak Muhammad Fajri selaku Manager Manager Operation Telkom Akses pada PT Telkom Witel Bangka Belitung.
6. Bapak Yohannes Eka Pratomo selaku Team Leader di Helpdesk Provisioning serta yang menjadi pembimbing pada bagian Telkom *Integrated Operation Center* di PT Telkom Witel Bangka Belitung.

7. Dan seluruh keluarga besar dan para Staf PT. Telkom Witel Bangka Belitung yang telah membantu dalam melaksanakan Kuliah Kerja Magang dan dalam penyusunan laporan ini hingga selesai.

Semoga dapat menjadi amal kebaikan dalam berbagi ilmu selama proses Kuliah Kerja Magang di PT. Telkom Witel Bangka Belitung ini dan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT serta ilmu dan pengalaman yang diberikan dapat berguna untuk kedepannya nanti. Dalam penyusunan laporan ini, masih begitu banyak kekurangan dari apa yang telah saya sampaikan.

Oleh karena itu, saya berharap saran dan kritiknya agar tercipta laporan yang lebih baik lagi dalam kesempatan yang mendatang. Serta laporan ini semoga bisa berguna sebagai referensi mahasiswa ISB Atma Luhur yang akan mengikuti program magang selanjutnya nanti. Demikian yang dapat saya sampaikan, atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

Pangkalpinang, 30 September 2021



Prasetyo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Tujuan Magang Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Manfaat Magang Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II METODE MAGANG KERJA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.2 Metode Pelaksanaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Bekerja Sebagai Karyawan Harian	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Menjadi Salah Satu Anggota SOBI (Sobat IndiHome) di Witel Bangka Belitung.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Orientasi Lapangan Tempat Magang Kerja	Error! Bookmark not defined.
BAB III PROFIL PERUSAHAAN.....	6
3.1. Tentang Telkom Group.....	6
3.1.1. Portofolio Telkom Group	7
3.1.2. Organisasi Perusahaan.....	8
3.1.3. Jumlah Karyawan	9
3.2. Sejarah Singkat Lokasi Magang	Error! Bookmark not defined.
3.3. Struktur Organisasi, Tata Kelola dan Penjelasan Ruang Divisi ..	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Bagian <i>Telkom Integrated Operation Center (TIOC)</i>	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1. Deskripsi Kegiatan Kerja Magang	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Macam – macam Divisi Peserta Praktek Kerja	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Pelatihan Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Pengenalan Lingkungan Kantor.....	Error! Bookmark not defined.
4.3. Perkenalan Para Pimpinan dan Staf Kantor.....	Error! Bookmark not defined.
4.4. Penjelasan Khusus Telkom Integrated Operation (TIOC) dan Pekerjaannya.....	Error! Bookmark not defined.
4.5. Tantangan Dari Kegiatan Yang Dilakukan Di TIOC (Telkom Integrated Operation Center).....	49
4.6. Kegiatan Praktek Kerja Yang Dapat Merubah Mindset.....	50
4.7. Hal-Hal Untuk Persiapan Dunia Kerja Di Masa Depan.....	51
BAB V PENUTUP	53
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran.....	53
LAMPIRAN	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Telkom Group.....	6
Gambar 3. 2 Organisasi Perusahaan.....	8
Gambar 3. 3 Tabel Jumlah Karyawan.....	9
Gambar 3. 4 Foto Peresmian Kantor Telkom Witel babel.....	11
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi dan Tata Kelola PT Telkom Witel Babel	12
Gambar 4. 1 Jaringan Fiber Optic untuk Penyambungan Internet	16
Gambar 4. 2 Arsitektur FTTH (Fiber To The Home).....	16
Gambar 4. 3 Kabel Duct.....	17
Gambar 4. 4 Kabel Aerial.....	18
Gambar 4. 5 Kabel Pathcord.....	18
Gambar 4. 6 Optical Line Terminal (OLT)	19
Gambar 4. 7 Optical Distribution Frame (ODF)	19
Gambar 4. 8 Optical Distribution Cabinet (ODC)	20
Gambar 4. 9 Optical Distribution Point (ODP)	20
Gambar 4. 10 Optical Network Terminal atau Optical Network Unit (ONT/ ONU)	21
Gambar 4. 11 Tampilan Aplikasi StartClick.....	23
Gambar 4. 12 Tampilan Aplikasi Telegram	23
Gambar 4. 13 Tampilan Aplikasi Spreadsheet Data Order Pelanggan.....	24
Gambar 4. 14 Tampilan Aplikasi NOSS.....	24
Gambar 4. 15 Tampilan Aplikasi Embassy	28
Gambar 4. 16 Tampilan Aplikasi MobaXTerm.....	28
Gambar 4. 17 Tampilan Aplikasi StartClick.....	29
Gambar 4. 18 Tampilan Aplikasi StarClick Inbox My Indihome	29
Gambar 4. 19 Tampilan dalam Aplikasi StarClick Inbox My Indihome	29
Gambar 4. 20 Tampilan Aplikasi Rekap Data Pelanggan di Gdoc.....	30
Gambar 4. 21 Tampilan dalam Aplikasi StartClick di bagian Go to Backend	31
Gambar 4. 22 Tampilan Form Follow UP Starclick Backend	31

Gambar 4. 23 Tampilan Aplikasi Starclick Backend	32
Gambar 4. 24 Tampilan Aplikasi NOSS	32
Gambar 4. 25 Tampilan UIM Inventory	33
Gambar 4. 26 Tampilan UIM Property Locations	33
Gambar 4. 27 Tampilan Textbox Nomor ODP	34
Gambar 4. 28 Tampilan UIM Property Address.....	34
Gambar 4. 29 Tampilan dari Set Alpro	35
Gambar 4. 30 Tampilan dari Tools TrackOrder.....	35
Gambar 4. 31 Tampilan dari StarClick Log Properties 1.1	36
Gambar 4. 32 Tampilan dari StarClick Log Properties 1.2	36
Gambar 4. 33 Tampilan dari StarClick Log Properties 1.3	37
Gambar 4. 34 Tampilan dari Track Order.....	38
Gambar 4. 35 Tampilan dari nomor WFM ID	38
Gambar 4. 36 Tampilan dari WFM Order Tracking 1.1	39
Gambar 4. 37 Tampilan dari WFM Order Tracking 1.2	39
Gambar 4. 1 Tampilan dari WFM Order Tracking 1.3	39
Gambar 4. 39 Tampilan dari Menu WFM Order Tracking 1.4	40
Gambar 4. 40 Tampilan dari Menu WFM Order Tracking 1.5	40
Gambar 4. 2 Tampilan dari Menu WFM Order Tracking 1.6.....	41
Gambar 4. 42 Tampilan dari Menu WFM Order Tracking 1.7	41
Gambar 4. 43 Tampilan dari Cek Modem.....	42
Gambar 4. 44 Tampilan dari Log Properties NCLI.....	42
Gambar 4. 45 Tampilan dari UIM Menu Services 1.1	43
Gambar 4. 46 Tampilan dari UIM Menu Services 1.2	43
Gambar 4. 47 Tampilan dari UIM Menu Services 1.3	43
Gambar 4. 48 Tampilan dari UIM Menu Services 1.4	44
Gambar 4. 49 Tampilan dari UIM Services 1.5.....	44
Gambar 4. 50 Tampilan dari UIM Services 1.6.....	44
Gambar 4. 51 Tampilan dari UIM Menu Services 1.7	45
Gambar 4. 52 Tampilan Status ACTCOMP dan SPEC.....	45
Gambar 4. 53 Tampilan dari Log Properties Status 1.1	46

Gambar 4. 54 Tampilan dari Pengukuran Embassy	46
Gambar 4. 55 Tampilan Status COMPWORK dan Task COMPLETED	47
Gambar 4. 56 Tampilan dari Log Properties Status 1.2	48
Gambar 4. 57 Tampilan dari Database Reporting	48
Gambar 4. 58 Tampilan Rekap Caring Pelanggan	49

