

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, ketersediaan akses internet yang cepat dan stabil telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kondisi ini menempatkan penyedia layanan internet *sampling* seperti PT Telkom Indonesia Persero Tbk dengan produk IndiHome sebagai pemain kunci dalam infrastruktur telekomunikasi nasional. Untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan di tengah persaingan yang ketat, Telkom tidak hanya dituntut untuk memperluas jangkauan jaringan, tetapi juga wajib menjaga kualitas layanan mulai dari proses pemasangan awal hingga penanganan gangguan. Kualitas pemasangan baru menjadi titik kritis pertama yang menentukan pengalaman pelanggan terhadap layanan IndiHome.

Proses Pasang Baru melibatkan serangkaian aktivitas teknis dan administratif yang diatur secara ketat dalam Standar Operasional Prosedur. SOP ini mencakup tata cara instalasi kabel serat optik *drop core*, pemasangan perangkat *Optical Network Terminal* di rumah pelanggan, hingga validasi redaman jaringan. Kepatuhan teknisi lapangan terhadap prosedur ini sangat vital. Pemasangan yang asal-asalan atau tidak sesuai standar—meskipun internet dapat terkoneksi—seringkali menjadi bom waktu yang menyebabkan gangguan berulang di kemudian hari, merusak estetika properti pelanggan, dan meningkatkan beban biaya pemeliharaan bagi perusahaan.

Namun, realita di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan antara data yang tercatat di sistem manajemen dengan kondisi fisik infrastruktur yang sebenarnya. Permasalahan integritas data ini menjadi tantangan klasik dalam manajemen aset jaringan. Sering ditemukan kasus di mana status port pada *Optical Distribution Point* di lapangan berbeda dengan data yang ada di sistem *Unified Inventory Management*, yang diakibatkan oleh minimnya pembaruan data pasca-konstruksi atau

kelalaian pelaporan oleh teknisi (Wahyudi, 2023). Ketidakvalidan data ini membuat manajemen kesulitan dalam memonitor performa teknisi dan melakukan perencanaan perbaikan jaringan yang efektif.

Guna memitigasi risiko tersebut, diperlukan mekanisme pengendalian kualitas yang objektif melalui metode Uji Petik. Uji petik berfungsi sebagai alat validasi untuk memotret kondisi riil hasil pekerjaan teknisi di lapangan dan membandingkannya dengan laporan yang masuk ke sistem. Melalui uji petik, perusahaan dapat mengidentifikasi pola pelanggaran SOP, memverifikasi keaslian data pelanggan, dan memastikan bahwa perangkat yang terpasang sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan. Tanpa adanya validasi data yang rutin, sistem monitoring yang canggih sekalipun tidak akan menghasilkan informasi yang akurat untuk pengambilan keputusan.

Berdasarkan urgensi tersebut, penulis mengangkat topik mengenai Analisis dan Validasi Data Uji Petik Pemasangan Baru Layanan IndiHome Berbasis Kepatuhan Standar Operasional Prosedur. Laporan ini bertujuan untuk menganalisis temuan-temuan di lapangan, mengukur tingkat kepatuhan mitra teknisi terhadap standar yang berlaku, serta memastikan validitas data sebagai dasar evaluasi kinerja layanan di wilayah kerja PT Telkom STO Pasuruan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang Mahasiswa

Bertujuan sebagai jembatan strategis untuk mengimplementasikan berbagai teori akademik dan keterampilan teknis yang telah dipelajari di bangku perkuliahan ke dalam dinamika dunia kerja yang sesungguhnya. Selain sebagai sarana penerapan ilmu, kegiatan ini juga ditujukan untuk melatih mentalitas profesional mahasiswa, khususnya dalam aspek kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi dengan budaya kerja korporasi telekomunikasi yang serba cepat dan terstandarisasi.

1.2.2 Tujuan Khusus Mahasiswa

Secara spesifik, kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana prosedur validasi kualitas jaringan dilakukan melalui metode Uji Petik pada layanan IndiHome. Penulis ingin memverifikasi kesesuaian antara data administrasi yang tercatat pada sistem dengan kondisi fisik instalasi di lapangan, guna mengukur tingkat kepatuhan teknisi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Lebih jauh lagi, kegiatan ini difokuskan untuk mengidentifikasi celah ketidaksesuaian data yang berpotensi merugikan perusahaan, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan berbasis data valid yang telah dikumpulkan selama periode magang.

1.2.3 Manfaat Magang Mahasiswa

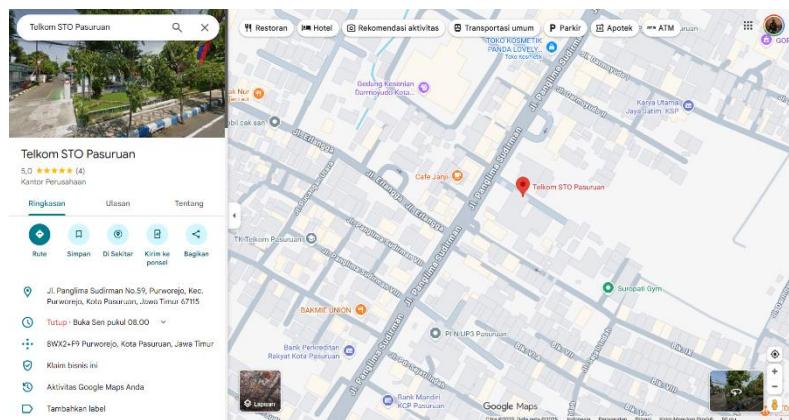
(i) Bagi Peserta Magang Mahasiswa. kegiatan ini memberikan pengalaman empiris dalam melakukan audit kualitas jaringan Fiber Optik, sekaligus mengasah kemampuan analisis data dalam skala industri yang tidak didapatkan di perkuliahan. Mahasiswa dapat memahami secara langsung konsekuensi teknis dari setiap pelanggaran prosedur di lapangan.

(ii) Bagi Mitra Penyelenggara. kehadiran mahasiswa memberikan kontribusi nyata dalam efisiensi operasional, terutama dalam percepatan proses validasi data uji petik harian. Hasil analisis yang dilakukan mahasiswa dapat menjadi *second opinion* yang objektif bagi manajemen dalam memetakan performa mitra teknisi serta memperbaiki kualitas basis data aset jaringan.

(iii) Bagi Polije. kegiatan ini berfungsi sebagai tolak ukur relevansi kurikulum pendidikan dengan kebutuhan industri terkini. Masukan dan temuan kasus dari lapangan dapat memperkaya materi ajar, sekaligus mempererat hubungan kemitraan strategis antara institusi pendidikan vokasi dengan sektor industri telekomunikasi nasional.

1.3 Lokasi dan Waktu

- Lokasi Pelaksanaan Kegiatan Magang di Jl. Panglima Sudirman No. 59, Purworejo, Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur 67115.



Gambar 1. 1 Lokasi Telkom Pasuruan

- Kegiatan magang ini akan dilaksanakan selama empat bulan, terhitung mulai tanggal 4 Agustus hingga 4 Desember. Jadwal pelaksanaan kegiatan akan mengikuti jam operasional perusahaan, yaitu dari hari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 sampai 16.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan magang serta penyusunan laporan ini dilakukan melalui pendekatan sistematis untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan relevan. Adapun rincian metode yang digunakan adalah sebagai berikut.

- a. Observasi, Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap alur kerja di divisi *Access Service Operation* untuk memahami mekanisme monitoring jaringan. Fokus utama observasi adalah mempelajari bagaimana data Pasang Baru masuk ke sistem dan memahami standar visual instalasi perusahaan sebagai bekal sebelum melakukan validasi mandiri.
- b. Wawancara, dilakukan melalui sesi tanya jawab dan diskusi intensif dengan pembimbing lapangan serta teknisi senior. Metode ini digunakan ketika penulis menemukan anomali pada data foto uji petik atau kondisi lapangan yang tidak lazim yang belum tercover sepenuhnya dalam dokumen SOP. Diskusi ini bertujuan untuk mendapatkan pertimbangan teknis yang tepat dalam memvalidasi data yang bersifat meragukan serta memahami kendala nyata yang dihadapi teknisi di lapangan.
- c. Praktik, Penulis terjun langsung melakukan Validasi Data Uji Petik menggunakan aplikasi iXSA dengan memeriksa bukti foto *evidence* dari teknisi. Proses ini meliputi verifikasi kesesuaian material serta kerapian instalasi berdasarkan standar K3, diakhiri dengan penentuan status Valid atau Invalid sesuai kepatuhan terhadap prosedur.