

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Telkom Indonesia TBK merupakan anak perusahaan milik BUMN yang bergerak dibidang telekomunikasi dan teknologi. Awal dibentuk Telkom Indonesia terjadi pada tahun 1961, dimana pada saat itu Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Namun, perkembangan layanan telepon pada saat itu, Pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 untuk memisahkan industri pos dan telekomunikasi dalam PN Postel: PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi. Dengan pemisahan ini, pada tahun 2016 manajemen Telkom menetapkan PN Telekomunikasi merupakan cikal bakal PT Telkom Indonesia TBK[1]. PT Telkom Indonesia dibagi menjadi VII regional dan pada praktek kerja lapangan ini berfokus pada Telkom Regional II yaitu daerah Jabodetabek.

Seiring perkembangan jaman, pada tahun 2015 PT Telkom Indonesia meluncurkan sebuah projek utama mereka yang bernama Indihome. Indihome adalah sebuah produk dari PT Telkom Indonesia yang berkecimpung di layanan aket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (UseeTV Cable, IPTV)[2]. Terhitung dari periode bulan Juli sampai September 2021 Indihome berhasil mendapatkan 450.000 pelanggan baru yang membuat total pelanggan mencapai 8,4 juta, yang dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun lalu jumlah pelanggan ini naik hingga 9,2 % [3].

Dengan tuntutan pelanggan yang semakin bertambah, pengolahan data sangat dibutuhkan untuk membantu mengumpulkan informasi dan data yang dapat membantu manajemen untuk mengambil keputusan terbaik untuk perusahaan kedepanya. Oleh karena itu, pekerjaan yang dilakukan selama praktek magang adalah mengelolah data untuk *Customer Data Management* pengguna Indihome di Regional II. Dalam pengerjaanya pengolahan data dilakukan menggunakan Dbeaver untuk melakukan *query data* pelanggan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Lalu setelah data ditemukan, data divisualisasikan menggunakan Tableau. Data yang ditampilkan merupakan data pelanggan yang memiliki indikasi untuk mengakhiri masa berlangganan dengan Indihome. Pengolahan

data dan visualisasi data dilakukan agar kedepannya data akan lebih efisien untuk dianalisis dan memudahkan pembuatan kesimpulan dan menyederhanakan proses pengambilan keputusan agar mengurangi pelanggan Indihome yang tidak puas.

1.2 Tujuan Kerja Magang

Tujuan dari mengikuti kerja magang di PT Telkom Indonesia TBK adalah sebagai berikut :

1. Membantu melatih dalam pengembangan kemampuan dan pengetahuan mahasiswa dari ilmu yang diterapkan selama masa pelaksanaan kerja magang dalam menyelesaikan tugas - tugas yang diberikan.
2. Membantu mengolah data *men-develop modul reporting*, *mem-follow up alert*, dan untuk mengetahui *alert churn prevention* di Indihome T-REG II.
3. Membantu membuat *chatbot* Telegram menggunakan *python* untuk memudahkan group kerja kantor mendapatkan informasi dari *alert*.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan magang di PT Telkom Indonesia TBK dimulai pada tanggal 20 Desember 2021 dan diakhiri pada tanggal 21 Februari 2022. Dengan *supervise* di lapangan yaitu Ibu Rahma Oryza, selaku *OFF 2 Customer Data MGT* pada divisi *Customer Care Management*. Prosedur pelaksanaan magang yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Praktek kerja magang dilakukan selama 45 hari dengan jam kerja total 360 jam kerja.
2. Kerja magang dilakukan secara *Work From Office* selama 5 hari penuh dari pukul 08:00 WIB hingga 17:00 WIB.
3. *Daily meeting* dilakukan setiap harinya yang dimulai pukul 10.00 WIB hingga Pukul 12.00 WIB untuk membahas pekerjaan yang telah dilakukan di hari sebelumnya, dan membahas pekerjaan yang akan dilakukan di hari tersebut.
4. Dikarenakan virus *Covid-19* kerja magang dilakukan secara *Work From Home* dari tanggal 26 Januari 2021 sampai 21 Februari 2022.

5. Kerja magang dilakukan di Gedung Merah Putih yang terdapat di The Telkom Hub, Jl. Gatot Subroto No.Kav. 52, RW.1, Kuningan Bar., Kec. Mampang Prpt., Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA