

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**  
**LAYANAN PURNA JUAL SEBAGAI JASA NILAI TAMBAH**  
**YANG DIBERIKAN KEPADA PELANGGAN PT. PATRAKOM**



Oleh  
**BASKORO SETYO UTOMO**  
41409110084

**JURUSAN TEKNIK ELEKTRO**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa outline karya ilmiah dari mahasiswa :

Nama : Baskoro Setyo Utomo

NIM : 41409110084

Judul : Layanan Purna Jual Sebagai Jasa Nilai Tambah Yang Diberikan  
Kepada Pelanggan PT. PATRAKOM

Jakarta, 16 Desember 2013

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



UNIVERSITAS

( Ir. Said Attamimi, MT )

MERCU BUANA

Mengetahui,

Kepala Program Studi Teknik Elektro



( Ir. Yudhi Gunardi, MT )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan praktek kerja lapangan di PT. Patra Telekomunikasi Indonesia dan menyelesaikan laporan kerja praktek yang berjudul “*Layanan Purna Jual Sebagai Jasa Nilai Tambah Yang Diberikan Kepada Pelanggan PT. PATRAKOM*”. Laporan ini dibuat untuk memenuhi kewajiban yang harus dipenuhi dalam proses menyelesaikan pendidikan Strata I (S-1) pada Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Elektro, Universitas Mercu Buana.

Selama menjalani kegiatan kerja praktek, penulis mendapatkan banyak bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak, Ibu, Diyah Ayu Sahasrani, dan seluruh keluarga yang sudah memberikan dukungan dan doa yang tiada henti.
2. Ir. Said Attamimi, MT, selaku dosen pembimbing.
3. Ir. Yudhi Gunardi, MT, selaku Kepala Program Studi Teknik Elektro.
4. Bu Reni, selaku HRD PT. PATRAKOM yang telah mengizinkan pelaksanaan Kerja Praktek.
5. Danu Kusumah, selaku Account Manager Helpdesk.
6. Deni Prabowo Setiawan, selaku pembimbing penulis selama melakukan kerja praktek.
7. Seluruh staff Helpdesk yang telah membantu penulis selama melakukan praktek kerja lapangan.
8. Kawan-kawan Program Kelas Karyawan angkatan 15 Teknik Elektro Universitas Mercu Buana, yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kerja praktek ini.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun

dari semua pihak guna menyempurnakan laporan kerja praktek ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi semua pembaca.

Jakarta, Agustus 2013

Penulis

Baskoro Setyo Utomo



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.5 Sistematika Laporan.....	2
1.6 Jadwal Pelaksanaan.....	3
 <b>BAB II PROFIL PT. PATRA TELEKOMUNIKASI INDONESIA</b>	
2.1 Sejarah dan Perkembangan PT. Patrakom.....	4
2.1.1 Sekilas Tentang PT. Patrakom.....	4
2.1.2 Sejarah Singkat PT. Patrakom.....	4
2.1.3 Logo, Visi, Misi, dan Komitmen PT. Patrakom.....	7
2.1.4 Struktur Organisasi PT. Patrakom.....	8
2.2 Bisnis PT. Patrakom.....	9
2.2.1 Produk PT. Patrakom.....	9
2.2.2 Layanan PT. Patrakom.....	12
2.3 Pelanggan PT. Patrakom.....	14

**BAB III LAYANAN HELPDESK PT. PATRAKOM**

3.1 Sejarah Pembentukan Helpdesk.....	15
3.2 Posisi Helpdesk Dalam Organisasi.....	16
3.3 SOP Helpdesk.....	17

**BAB IV PEKERJAAN HELPDESK PT. PATRAKOM**

4.1 Tata Cara Penerimaan Gangguan.....	27
4.2 Mekanisme Pembuatan Trouble Ticket.....	27
4.3 Eskalasi Gangguan.....	29

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	32
5.2 Saran.....	32

DAFTAR PUSTAKA.....	34
---------------------	----



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Logo PT. PATRAKOM.....	7
Gambar 2.2	Struktur Organisasi.....	8
Gambar 2.3	Konfigurasi VSAT-IP PT. PATRAKOM.....	9
Gambar 2.4	Konfigurasi VSAT SCPC PT. PATRAKOM.....	10
Gambar 2.5	Konfigurasi Radio-Link PT. PATRAKOM.....	11
Gambar 2.6	Konfigurasi Jaringan LC-MPLS PT. PATRAKOM.....	12
Gambar 2.7	Konfigurasi Solution Internet PT. PATRAKOM.....	13
Gambar 2.8	Konfigurasi P-Solution PT. PATRAKOM.....	14
Gambar 3.1	Posisi Helpdesk Dalam Organisasi.....	16
Gambar 4.1	Homepage Database Trouble Ticket.....	28
Gambar 4.2	Form Open Ticket.....	28
Gambar 4.3	Trouble Ticket.....	29
Gambar 4.4	Flowchart Proses Eskalasi Gangguan.....	31

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Timeline Pelaksanaan KP.....	3
Tabel 3.1	Indikator LED Modem Zyxel .....	18
Tabel 3.2	Indikator LED Modem Xavi.....	18
Tabel 3.3	Indikator LED Modem TP-Link.....	18
Tabel 3.4	Indikator LED Modem Tellabs.....	19
Tabel 3.5	Indikator Modem iDirect Infinity.....	21
Tabel 3.6	Indikator Modem iDirect Evolution.....	21
Tabel 3.7	Indikator Modem Shiron.....	22
Tabel 3.8	Indikator Utama Pada Modem CDM-600.....	24
Tabel 3.9	Indikator Utama Pada Modem CM-701.....	24
Tabel 3.10	Indikator Utama Pada Modem Paradise.....	25
Tabel 3.11	Indikator Utama Pada MUX NUERA CS8000.....	25

