BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian cepat, masyarakat modern memerlukan adanya sarana komunikasi yang handal dan canggih. Sarana komunikasi yang dibutuhkan tersebut harus berorientasi untuk memenuhi kebutuhan layanan yang berlaku tidak saat ini, namun juga diorientasikan untuk memenuhi kebutuhan layanan dimasa mendatang. Untuk memenuhi kebutuhan ini diperlukan suatu jaringan yang handal dengan kapasitas tampung *bandwidth* yang besar dan kemudahan dalam penambahan kapasitas, performansi yang lebih baik, tingkat ketersediaan yang tinggi dan fleksibilitas yang baik.

PT. TELKOM sebagai satu–satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang telekomunikasi tidak mau tertinggal dari perkembangan teknologi. PT. TELKOM membuat terobosan dengan meluncurkan produk terbarunya, yaitu *Speedy*. Maraknya *Internet Service Provider* (ISP) dalam memberikan akses internet sekaligus merupakan indikator bahwa akses internet merupakan *trend* bisnis ke depan.

Belakangan ini, penggunaan akses internet sangat berkembang pesat. Kebutuhan masyarakat yang menginginkan akses internet yang berkecepatan tinggi dengan biaya murah semakin banyak. Dengan semakin banyaknya kebutuhan masyarakat yang menggunakan akses internet tentunya PT. TELKOM akan semakin banyak menerima pengaduan gangguan dari pengguna jasa internet. Pengaduan gangguan pelanggan pada PT. TELKOM biasanya seperti tidak mengetahui cara setting modem, jaringan yang tidak bagus (koneksi putus-putus), kabel jaringan yang rusak serta hal-hal yang berhubungan dengan akses internet.

Informasi dan teknologi merupakan sarana kemudahan bagi tiap-tiap perusahaan dalam menangani masalah internal dari divisi masing-masing. Adapun informasi yang diperoleh diproses masih dalam bentuk manual atau sudah otomatis. Dengan adanya teknologi informasi dalam perusahaan, sedikit membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan ICT.

Sistem informasi berfungsi sebagai sarana yang sangat bisa membantu dalam pencatatan, penginputan, pengeditan secara otomatis. Sistem bekerja tidak secara manual lagi, jadi permasalahan bisa ditangani lebih mudah dan rapi. Informasi yang dulunya masih sedikit berantakan, dengan adanya sistem informasi masalah yang ingin ditangani akan menjadi terstruktur sehingga dapat memudahkan pekerjaan.

Di latar belakangi oleh hal-hal tersebut, agar pelanggan dapat mengakses internet dengan nyaman tentunya PT. TELKOM sebagai penyedia jasa internet mempunyai banyak petugas jaringan yang dapat menangani gangguan-gangguan tersebut.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.

a. Identifikasi Masalah

Di kantor cabang telkom ini telah ada sistem lama yang mengatur atau mengolah data pelanggan akan tetapi ada beberapa kelemahan-kelemahan yang masih dapat dirasakan, seperti banyaknya data survey pelanggan yang tercecer dan tidak sedikit data yang ditemui tidak falid. walaupun sebagian sistem telah teraplikasi oleh komputer.

Sistem penggunaan jaringan internet speedy yang telah berjalan di PT. Telkom Kantor Cabang Cimahi umumnya telah berjalan baik, tetapi kami melihat adanya pada kelemahan pada sisrem tersebut. Adapun kelemahannya adalah sebagai berikut :

1. Dalam sistem pendaftarannya customer harus memiliki jaringan telepon kabel untuk bisa mendapatkan layanan internet speedy.
2. Sistem pemasarannya hanya memasarkan satu produk dengan jenis teknologi modem yang sama yaitu ADSL.

b. Rumusan Masalah

Adanya masalah yang terjadi adalah kerumitan saat melihat data pelanggan yang sudah terdaftar atau belum. Sehingga aplikasi inipun digunakan lebih spesifik hanya untuk data pelanggan yang telah menggunakan jaringan berbasis speedy.

Adapun poin-poin masalah diantaranya, yaitu :

1. Bagaimana solusi untuk memenuhi kebutuhan yang sudah didefinisikan dengan melihat gambaran sistem yang lama?
2. Bagaimana Mengolah data-data pelanggan Telkom yang menggunakan speedy?
3. Bagaimana membuat sistem terkomputerisasi yang efisien dan efektif?
4. Bagaimana membuat sebuah laporan yang tepat guna dengan spesifikasi laporan merupakan kegiatan bisnis untuk produk telepon?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Praktek Kerja Lapangan

Maksud dilakasanakan Praktek Kerja Lapangan adalah untuk menganilisis masalah yang terjadi di sistem penggunaan jaringan internet Telkom Speedy adalah :

1. Membuat rancangan sisitem pemasaran produk dengan tidak bergantung pada tekhnologi modem ADSL saja.
2. Memudahkan penggunaan sistem (user).
3. Menghasilkan suatu sistem informasi berupa spesifikasi laporan pelanggan telkom.
4. Membuat sistem pemasangan yang lebih efisien.

Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan Penulis melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh pendidikan untuk menjadi tenaga kerja yang memiliki keahlian profesional.

2. Memberikan gambaran bagi penulis mengenai bagaimana cara bekerja yang baik dan benar.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari permasalahan pokok, maka penulis memberi batasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, yaitu :

1. Penulis hanya membahas permasalahan tentang pengolahan data-data pelanggan Telkom untuk konsumen Cabang Cimahi.
2. Tidak adanya pembahasan tentang alur data ke distribusi atau masalah pendistribusian dari kandatel ke kancatel yang biasanya dibahas oleh ajm Subandi.
3. Aplikasi ini tidak terhubung dengan jaringan langsung, hanya merupakan informasi data saja yang melibatakan brainware atau manusia yang menginputkan.
4. Sebatas hanya pada pelayanan sistem penggunaan dan pemasaran jaringan internet Telkom Speedy saja.

1.5 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Lokasi kerja praktek di PT. Telkom Kantor Cabang Cimahi, yang berada di Jalan Amir Mahmud No.127 Cimahi. Berikut adalah jadwal prakteknya :

Tabel 1.1. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

No	Aktifitas	Waktu																								
		Juli-2011																								
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	Pengenalan jaringan Telkom	X																								
2	Pelayanan Gangguan Speedy		X	X			X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Pemasangan Speedy											X														
4	Ke ruang MDF				X																					
5	Pengenalan kabel-kabel				X																					
6	Pemberian materi					X																				
7	Tugas membuat validasi					X																				
8	Ke ruang Central & Metro							X																		
9	Pencarian Data Pelanggan								X																	