BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Dengan seiringnya perkembangan jaman, teknologi pun berkembang dengan sangat pesat yang dimana dengan adanya teknologi dapat membantu dan mempermudah pekerjaan manusia. Selain itu jaman sekarang untuk berkomunikasi pun sudah sangat mudah karena ditunjang dengan adanya teknologi, apabila kita tidak mengikuti perkembangan jaman maka secara otomatis kita akan jauh tertinggal dengan orang-orang yang sudah mengikuti perkembangan teknologi saat ini.

Seperti saat ini jejaring social pun berkembang jika dahulu kita mengenal hanya friendster yang tidak dapat berkomunikasi secara langsung (chatting) sekarang sudah beralih ke facebook yang notabene dapat berkomunikasi langsung (chatting).selain itu dahulu jika kita ingin mengakses internet harus mencari warung internet (warnet) terlebih dahulu tetapi saat ini jaman sudah semakin maju dan teknologi pun semakin canggih sehingga kita pun tidak usah bersusah payah untuk mencari warnet dengan kita hanya diam dirumah internet pun dapat mudah di akses menggunakan MODEM.

Modem adalah suatu alat yang dapat menghubungkan suatu ip address sebuah computer dengan jaringan internet melalui satelit . oleh karena itu kami tertarik untuk Praktek Kerja Lapangan di PT. TELKOM karena perusahaan tersebut bergerak di bidang telekomunikasi yang mempunyai misi " Berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, dan lingkungan perusahaan". Serta mempunyai misi visi " *To*

Brcome a Dominant InfoCom Player in The Region" yaitu perusahaan bertarap internasional dalam telekomunikasi informasi serta menjadi *leader* di Indonesia dengan layanan berskala global. Hal ini ditujukan agar para pengguna jasa mendapatkan kelancaran dalam melakukan hubungna komunikasi dengan menggunakan teknologi modern.

dan PT. TELKOM pun mempunyai produk untuk mengakses internet dengan nama produknya yaitu SPEEDY.

Speedy adalah produk Layanan internet access end-to-end dari PT. TELKOM dengan basis teknologi Asymetric Digital Subscriber Line (ADSL), yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan yang dijaminkan sesuai dengan paket layanan yang diluncurkan dari modem sampai BRAS (Broadband Remote Access Server).

SPEEDY merupakan suatu alat pengakses internet yang dikeluarkan oleh PT.TELKOM dimana sebenarnya tidak hanya PT.TELKOM saja yang mengeluarkan produk pengakses internet tetapi perusahaan lain pun mengeluarkan suatu produk untuk mengakses internet. Namun kami tertarik di PT.TELKOM karena SPEEDY memiliki beberapa paket unggulan yang harganya terjangkau oleh masyarakat berikut keunggulan dari speedy :

1. koneksi dapat di share
2. koneksi bebas hambatan di dalam backbone domestic

3. koneksi yang nyaman ke gateway international
4. telepon dan internetan dalam waktu bersamaan
5. broadband content melalui speedy.

Dan di PT.TELKOM juga dilaksanaan telesurvey kepada pelanggan guna mengetahui adanya beberapa factor yang mendukung pemasangan baru speedy. Dari hasil telesurvey tersebut akan dipertimbangkan pelanggan yang memenuhi syarat pemasangan baru speedy untuk ditindaklanjuti berikutnya berupa penawaran pemasangan baru speedy via telepon,kunjungan,ataupun pelanggan langsung mendatangi plasa Telkom (walk-in).

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang :

" PEMASANGAN BARU SPEEDY DAN PENERIMAAN PELAYANAN KELUHAN DI PT. TELKOM BANDUNG"

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah
   1. Masih ada daerah yang belum terpasang alat (jaringan speedy)
   2. Data yang tersimpan masih belum efektif maka mengakibatkan data Hilang

b. Rumusan Masalah
   1. Bagaimana sistem pemasangan baru speedy dan penerimaan keluhan pelanggan yang berjalan di PT.TELKOM..

2. Bagaimana sistem pemasangan baru speedy dan penerimaan keluhan pelanggan yang diusulkan PT.TELKOM.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakasanakan Praktek Kerja Lapangan adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya dilapangan, sedangkan tujuan dilaksanakannya kerja praktek adalah untuk :

1. Untuk mengetahui sistem pemasangan baru speedy dan penerimaan keluhan pelanggan yang sedang berjalan pada PT. TELKOM
2. Untuk membuat perancangan sistem pemasangan baru speedy dan penerimaan keluhan pelanggan pada PT. TELKOM.

1.4. Batasan Masalah

Praktek kerja lapangan ini hanya dilakukan di PT. Kandatel bandung jl. Lembong no 11-15 bandung di bagian customer care.

1.5. Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Kami melakukan kegiatan praktek kerja lapangan di salah satu perusahaan terbesar yang bergerak di bidang telekomunikasi. Berikut nama perusahaan dan jadwal kegiatan yang kami lakukan.

Nama Perusahaan : PT. TELKOM BANDUNG

Alamat : Jln. Lembong no.11-15 Bandung.

No	Aktifitas	MINGGU KE-					
		1	2	3	4	5	6
1	Pembahasan Project Complain Handling						
2	Tahap awal pengerjaan project						
3	Survey workflow complain pelanggan						
4	Consultasi hasil dan survey						
5	Pengerjaan project complain handling						
6	Tahap finishing complin handling dan penyerahan						
7	Outbound call telesurvey						
8	Pengecekan dan peneleponan ulang telesurvey						
9	Outbound call ulang						
10	Entry data						

Tabel 1.

Jadwal Kegiata Praktek Kerja Lapangan