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.

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

Sistem penggunaan jaringan internet speedy yang telah berjalan di PT. Telkom Kantor Cabang Majalaya 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

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, berikut adalah rumusan masalahnya :

1. Bagaimana cara pemasaran produk supaya tidak pada satu produk teknologi modem ADSL saja.
2. Bagaimana cara pemasangan yang tidak memakan waktu.

1.3. Maksud dan Tujuan

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. Membuat sistem pemasangan yang lebih efisien.

1.4.Batasan Masalah

Batasan masalah yang kami teliti adalah 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 Majalaya, yang berada di Jalan Raya Laswi No. 137 Majalaya. Berikut adalah jadwal prakteknya :