BAB I

PENDAHLUAN

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 dentifikasi dan Rumusan 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.
3. Dalam pelaksanaan kerja diperlukan data teknis yang akan membantu pengerjaan tugas, maka PT.TELKOM memiliki software pembantu yang dikenal dengan I-SISKA (Integrated SISKA). Selain software tersebut PT. Telkom Kantor Cabang Majalaya juga memiliki data teknis yang diinput secara manual dalam bentuk bentuk Microsoft Excel. Namun dalam manajemen, data yang dimiliki software I-SISKA berbeda dengan keadaan fisiknya, hal ini dikarenakan ketidaksesuain pengerjaan tugas terhadap order yang diberikan, sehingga diperlukan penginputan manual. setiap saat untuk mengurangi perbedaan data pada database software dengan keadaan fisik.

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, berikut adalah rumusan masalahnya :

1. Bagaimana supaya sistem yang berjalan saat ini tidak tergantung pada jaringan telepon kabel.
2. Bagaimana cara pemasaran produk supaya tidak pada satu produk teknologi modem ADSL saja.

3. PT. Telkom mempunya software canggih yang bernama I-SISKA, bagaimana cara supaya tidak menginputkan suatu data secara manual lagi.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dilakasanakan Praktek Kerja Lapangan adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya dilapangan, adapun tujuan dilaksakannya kerja paraktek adalah :

1. Memberikan praktek pengalaman kerja secara langsung serta menggali berbagai masalah/pekerjaan yang timbul di lapangan.
2. Ingin mengetahui bagaimana sistem yang berjalan sesungguhnya
3. Meningkatkan keterampilan dan wawasan baik secara teknis maupun hubungan kemanusiaan.

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan dilaksakannya kerja paraktek adalah :

1. Memupuk rasa kebersamaan tim secara baik , terutama dalam mensukseskan suatu program kerja.
2. Membentuk perilaku positif bagi para mahasiswa peserta kerja praktek melalui penyesuaian diri dengan lingkungan tempat kerja sesungguhnya.
3. Mengukur kemampuan masing-masing mahasiswa, setelah yang bersangkutan berhadapan dengan berbagai masalah di lapangan.
4. Dapat memberikan manfaat dan wawasan baru bagi dirinya serta tempat kerja praktek.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang kami teliti adalah sebatas hanya pada analisis system dan prosedur pemasaran dan pelayanan jaringan internet Telkom Speedy saja, dan dikareunakan kami kesulitan untuk meminta program aplikasi apa yang di pergunakan untuk pelayanan berlangganan Telkom Speedy dengan alasan keamanan perusahaan, untuk itu kami hanya memberikan penjelasan tentang garis besarnya saja.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan laporan ini merupakan kegiatan pengamatan di lapangan (kantor cabang majalaya) dan studi kepustakaan.

Untuk pengamatan di lapangan/studi lapangan meliputi :

- Observasi : metode dengan melakukan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diambil di tempat kerja praktek.
- Interview (wawancara) : teknik pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab ata wawancara langsung dengan karyawan/pihak perusahaan yang berhubungan dengan permasalahan yang di ambil

Sedangkan untuk studi kepustakaan meliputi :

- Teknik pengumpulan data dengan cara pengumpulan bahan – bahan yang ada kaitannya dengan permasalahan yang di bahas.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang kami rancang untuk laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHLUAN
1.1 Latar Belakang
1.2 dentifikasi dan Rumusan Masalah
1.3 Maksud dan Tujuan
    1.3.1 Maksud
    1.3.2 Tujuan
1.4 Batasan Masalah
1.5 Metode Penelitian
1.6 Sistematika Penulisan
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1. Profil PT. TELKOM
    2.1.1 Sejarah PT. TELKOM
    2.1.2 Logo PT. TELKOM
    2.1.3 Badan Hukum PT. TELKOM
    2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan dan Job Deskripsi
2.2 Landasan Teori
2.2.1 Pengertian Sistem
    2.2.1.1 Element Sistem
    2.2.1.2 Karakteristik Sistem
    2.2.1.3 Klasifikasi Sistem
2.2.2 Pengertian Informasi

2.2.3 Pengertian Sistem Informasi

2.2.3.1 Hubungan Pengelola Dengan Sistem Informasi

2.2.3.2 Perancangan Sistem Informasi

2.2.4 Metode Pendekatan dan pengembangan Sistem

2.2.4.1 Metode Pendekatan Sistem

2.2.5 Alat Bantu Analisis

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Definisi Telkom Speedy

3.1.1 Manfaat dan Kelebihan Speedy

3.1.2 Kendala yang ada dalam Telkom Speedy

3.2. Analisis Sistem ADSL

3.3. Analisis Dokumentasi Pelayanan Speedy

3.4. Analisis Prosedur Pemasaran dan Pelayanan

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

3.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA