BAB III

PEMBAHASAN

1.1. Definisi Telkom Speedy

Telkom Speedy adalah merupakan layanan internet berkecepatan tinggi berbasis teknologi ADSL yang memungkinkan terjadinya komunikasi data,voice,dan video bersamaan pada media jaringan akses kabel tembaga .

3.1.1 Manfaat dan Kelebihan Speedy

Berikut ini adalah manfaat dan Kelebihan dari Telkom Speedy:

- Akses internet kecepatan tinggi, Dengan Speedy Dapat mentransfer informasi dengan kecepatan tinggi hingga 512 Kbps hanya menggunakan kabel telepon dan ADSL modem yang tersedia di pasaran . Bila di konfigurasi maksimum , maka speed yang bisa dimaksimalkan dengan menggunakan ADSL sebesar 8 Mbps untuk downstream dan 1 Mbps untuk unstreamnya.
- Kenyamanan aplikasi multimedia, Berbagai aplikasi multimedia 3 dimensi yang padat dengan animasi , video, dan music hanya dapat di handle oleh speedy. Hal tersebut sangat tidak mungkin bila hanya menggunakan modem biasa (56 Kbps).
- Dua layanan pada saat Bersamaan, Layanan ini berbasis teknologi ADSL yang menghubungkan layanan data dan suara dari satu kabel telepon sehingga memungkinkan untuk mengakses internet dan menggunakan telepon secara bersamaan , bahkan untuk datanya bisa di share lagi ke beberapa computer .
- Dedicated Connection, Tidak seperti modem dial-up, speedy tidak perlu logging on/off atau menunggu dial tone. Dengan speedy koneksi 24 jam.

3.1.2 Kendala yang ada dalam Telkom Speedy

Berikut adalah kendala yang ada dalam Telkom Speedy:

- Kendala Dalam Pemasaran Speedy, Meski jumlah pemakai internet di Indonesia belum beranjak naik setara dengan persentase yang menyamai Negara tetangganya, tawaran variasi akses internet terus saja di kembangkan. Arah pengembangannya menuju pada peningkatan kecepatan akses , kemudahan penyambungnya , fleksibilitas lokasi tempat

mengakses, dan variasi alat yang dapat digunakan . Speedy, akses internet pita lebar (broadband) berteknologi ADSL denagn sasaran pemakai perorangan dan rumahan (segmen residensial) sangat potensial untuk menjadikan pita lebar sebagai layanan yang bersifat masal. Tarif ditekan serendah mungkin, sudah mendekati tarif yang berlaku di singapura dan Australia misalanya, yaitu Rp. 300.000,00 per bulan. Bedanya , tariff di kedua Negara tersebut untuk layanan tak terbatas , sedangkan disini untuk layanan terbatas hingga 500 Kb. Peluncurannya dilakukan di tempat-tempat yang ramai, seperti mal dengan tujuan bisa berbaur dengan keramaian mal karena kehebohan broadband ini memang ditujukan bagi kalangan muda yang menggadrungi game . Di balik rendahnya peluncuran itu . Tarif rupanya menimbulkan pertanyaan dan kebingungan yang besar bagi para ISP (internet service provider) yang selama ini jadi mitra Telkom untuk layanan ADSL. Sebagai mitra yang baik , para ISP memang ikut dalam mengisi stan-stan pameran yang meramaikan acara peluncuran. Namun, mereka mengaku sampai saaat ini mendekati peluncuran baru mengetahui besarnya tariff yang ditawarkan kepada masyarakan dan tarif tersebut sangat memberatkan bagi para ISP. Hal ini disebabkan dari total harga terdapat komponen link ADSL yang harus kembali ke Telkom yang porsinya dua kali dari porsi internetnya sendiri. Untuk sasaran segmen bisnis berlaku sebaliknya . Tarif dibuat sangat tinggi, baik untuk aktivasi maupun bulanannya. Untuk aktivasi naik lima kali lipat dari Rp 500.000,00 menjadi Rp 2.500.000,00 , sedangkan tarif bulanan link ADSL nya naik empat kali lipat dari Rp 1.200.000,00 menjadi Rp 4.800.000,00. Jelas terlihat bahwa Telkom menghindari segmen bisnis atau korporasi.

- Kendala Infrastruktur, Tampaknya terjadi persepsi dalam hal pengertian memasarkan Speedy yang berteknologi ADSL ini, mungkin karena hasil dengan telkomnet instan untuk broadband sehinggan menerapkan hak yang sama , yaitu memasarkannya ke segmen redensial. Persepsi ini tentu tidak salah karena Telkom sebagai ISP memang memiliki kelebihan yang tidak di miliki ISP mitranya, misalnya Telkom dapat memutus dan

mencabut fasilitas telepon apabila si penelepon menunggak pembayaran internet karena tagihannya di gabung. Kelebihan lainnya, yaitu pemakai akan dating sendiri ke loket –loket Telkom mendaftar atau membayar, sedangkan ISP mitra harus menjemput bola mencari pelanggan . Dari dua hal ini saja terlihat biaya operasional dan potensi hutang yang buruk akan lebih tinggi di ISP mitra . Kesimpulannya untuk layanan terbatas sangat sulit bagi ISP mitra ikut mengejar target. Sementara di layanan tidak terbatas ynag di sukai oleh segmen bisnis , peluang ISP mitra ini juga terhalang karena tarif yang naik secara luar biasa . Segmen bisnis bagi ISP mitra justru lebih aman dari sisi penagihandan segmen inin tidak ditinggalkan demi permasalahan tersebut. Broadband punya daya tarik itu benar adanya. Terbukti dari antrean calon pelanggan di beberapa sentral, Jakarta pusat, misalnya port sudah langka dan menjadi rebutan. Bila dibiarkan secara berlarut – larut akan menimbulkan black market, yaitu jual – beli di luar prosedur resmi. Yang sudah di gunakan oleh ISP mitra adalahsistem Siemens dan saat ini di beberapa sentaral portnya sudah habis. Mitra broadband Telkom lainnya adalah alcatel dan sudah agresif menjual baru satu ISP , yaitu ISP Telkom sendiri . Itulah sebabnya segencar apapun ISP mitra ikut memasarkan layanan ini.

1.2. Analisis Sistem ADSL

Sistem yang di gunakan PT.TELKOM adalah Sistem ADSL (saluran digital yang tidak simetris), system ini adalah merupakan system yang digunakan untuk jaringan internet Telkom Speedy. Seperti yang anda ketahui bahwa sebelumnya satu line kabel telepon rumah hanya bisa di sambungkan ke satu pesawat telepon . Demikian juga yang terjadi di wartel saat ini,jika ada empat KBU berarti harus ada empat line (4 pair kabel tembaga).Berikut beberapa uraian yang menjelaskan kelebihan ADSL, yaitu :

- ADSL menyalurkan akses broadband via jaringan telepon Dengan ADSL pelanggan dapat mengakses aplikasi highspeed seperti streaming video, online gaming, multimedia applications, high speed internet accsess, and telecommuting.

- ADSL Selalu always-on Tidak seperti modem dial-up, ADSL tidak perlu logging-on/off atau menunggu dial tone. Dengan ADSL , koneksi 24 jam. Sebagai tambahan , dengan ADSL hubungan telepon masih dapat berlangsung .
- BandwithADSL Dedicated Tidak seperti halnya cable modem (HFC) atau wireless LAN , dengan ADSL pelanggan tidak perlu kuatir kecepatan akan turun jika semakin banyak pelanggan lain yang log on.

  ADSL secure Koneksi ADSL adalah point-to-multipoint ataupun share bandwith sehingga factor security lebih handal.

1.3. Analisis Dokumentasi Pelayanan Speedy

Bentuk dokumen masukan adalah bentuk dari dokumen-dokumen yang masuk atau diterima untuk melakukan proses. Di bawah ini adalah uraian bentuk dokumen masukan dan dokumen keluaran yang ada dalam sistem penggunaan jaringan internet speedy .

- Bentuk dokumen masukan
  1. Nama Dokumen : Formulir Permohonan Pemasangan Baru
     Fungsi : Untuk Pendaftaran pelanggan
     Sumber : Customer
     Tujuan : Service Poin
     Frekuensi : Setiap kali pendaftaran
     Jumlah : 2 Lembar
     Bentuk : Lampiran Tel 2 Pelanggan
  2. Nama Dokumen : Nomor Jasa Telepon
     Fungsi : Untuk Pembayaran Tagihan
     Sumber : Customer
     Tujuan : Kasir
     Frekuensi : Setiap kali pembayaran (Setiap Bulan)
     Jumlah : 1 Lembar
     Bentuk : Lampiran Bukti Pembayaran Jasa Telkom
- Bentuk Dokumen Keluaran
  1. Nama Dokumen : Paket Speedy
     Fungsi : Untuk Penawaran dan informasi produk
     Sumber : Marketing

Tujuan : Customer
Frekuensi : Setiap kali ada promo Baru
Jumlah : 1 Lembar
Bentuk : Lampiran Info produk

2. Nama Dokumen : PIN
   Fungsi : Untuk Password Speedy
   Sumber : Teknisi
   Tujuan : Customer
   Frekuensi : Setiap kali pemasangan Baru
   Jumlah : 1 Lembar
3. Nama Dokumen: Password Speedy
   Nama Dokumen : Info Speedy
   Fungsi : Untuk Penanganan Keluhan
   Sumber : Service Point
   Tujuan : Customer
   Frekuensi : Setiap kali ada panggilan keluhan
   Jumlah : -
   Bentuk : Layanan data & Internet

1.4. Analisis Prosedur Pemasaran dan Pelayanan

Adapun prosedur pemakaian jaringan internet speedy adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pemasaran

   Penawaran speedy kepada setiap pelanggan yang sudah memiliki telepon rumah untuk menggunakan internet di rumah. Penawaran dilakukan melalui telepon oleh operator Telkom Speedy dan pemasaran produk melalui plasa Telkom terdekat.

2. Prosedur pendaftaran

   Prosedur pendaftaran telkom speedy customer bisa mendatangi atau menghubungi :

   - Plasa Telkom terdekat
   - Telepon ke TELKOM 147 / Contact Centre Telkom

- SMS ke : 0811-114 147 (ketik : regspeedyno.telp tumpangan contact person)
- Formulir Website : divre2.telkomspeedy.com, pilih menu Daftar , kemudian isi formulir.

Customer juga harus memiliki persyaratan yang diajukan agar bisa memakai jasa jaringan internet speedy, adapun syarat – syaratnya sebagai berikut :

- Harus mempunyai telepon rumah
- Fotocopy KTP dan Surat Keterangan kepemilikan telepon
- Memiliki PC

Setelah memberikan persyaratan yang diminta, customer memilih paket internet yang tersedia. Formulir permohonan pasang baru (PSB) dan uang administrasi diberikan kepada Service Point. Surat pemasangan (SP) diserahkan kepada bagian teknisi untuk melakukan pemasangan sesuai form data customer baru.

3. Prosedur pemasangan

Pemasangan modem dan setting internet langsung dilakukan oleh bagian Technic OMAN di tempat customer. Surat pemasangan (SP) diserahkan ke bagian Marketing.

4. Prosedur penanganan gangguan internet

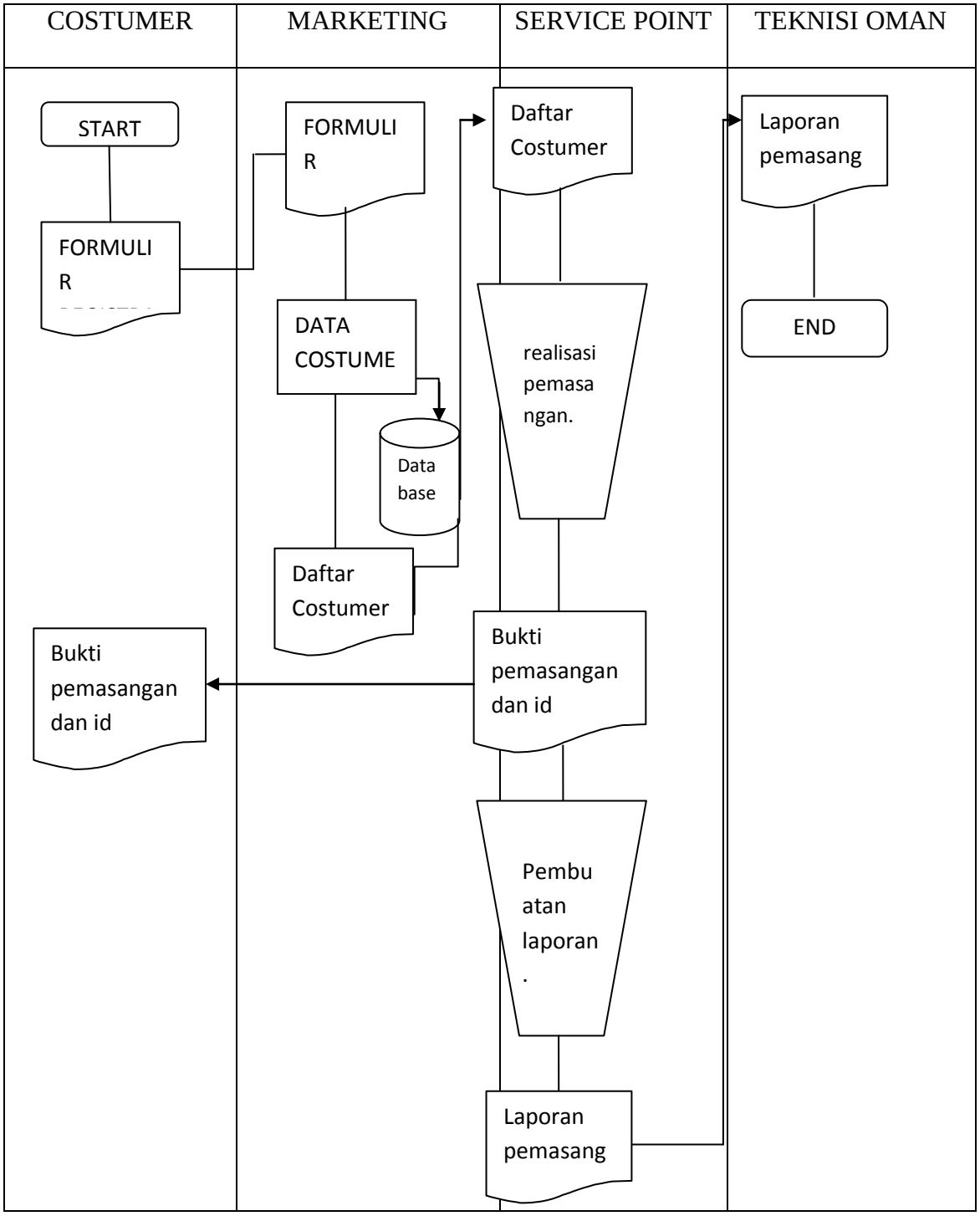
Pada kegiatan yang dilakukan ini adalah menerima pengaduan gangguan dari pelanggan baik yang datang ke Plasa maupun melalui telepon (IS) ke bagian pengaduan. Data-data yang harus diperoleh dari pelanggan dianataranya nama,no.jasa telepon (NJ), alamat, jenis gangguan . Kemudian data – data itu dimasukkan ke Service point untuk diproses. Jika penanganan tidak bisa dilakukan melalui telepon antara customer dengan bagian sevice point, maka dari plasa Telkom terdekat akan dikirim teknisi untuk penanganan gangguan internet.

5. Prosedur pembayaran

Proses ini dilakukan setiap bulan dan customer hanya memberikan no. jastel (NJ)/ pelanggan untuk melihat total tagihan bersasarkan tunggakan atau paket yang dipilih. Uang diserahkan kepada kasir, dan kasir mencetak bukti pembayaran 2 lembar, 1 untuk customer dan 1 untuk dikirim ke bagian marketing.

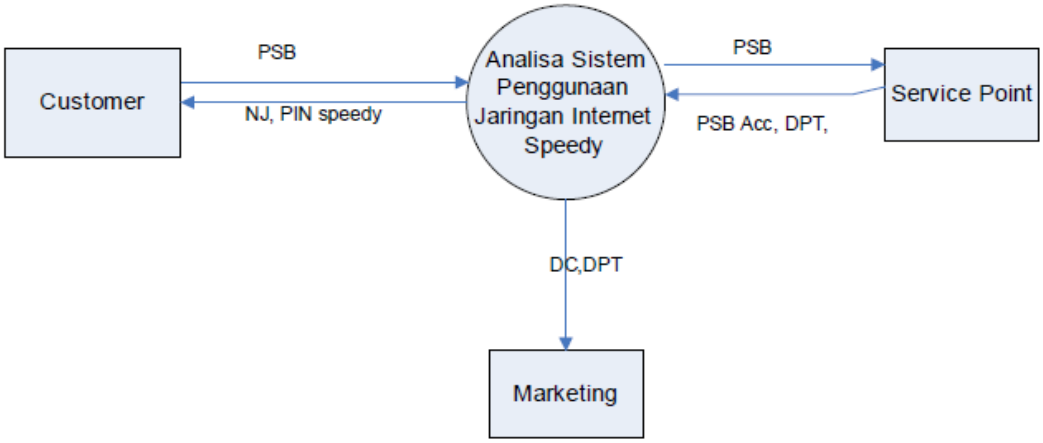
Dari hasil analisa yang dilakukan pada PT. Telkom Cabang Majalaya, akhirnya dapat diketahui bentuk sistem secara garis besar yang sedang berjalan didalam perusahaan tersebut. Bentuk secara garis besarnya dapat dilihat dalam diagram berikut :

1. Flow map Prosedur Pemasaran dan Pelayanan Telkom Speedy



Gambar 4.1 Flow map Prosedur pemasaran dan pelayanan Telkom Speedy

2. Diagram Kontek Prosedur Pemasaran dan Pelayanan Telkom Speedy



Gambar 4.2 Diagram kontek Prosedur pemasaran dan pelayanan Telkom Speedy

Ket :

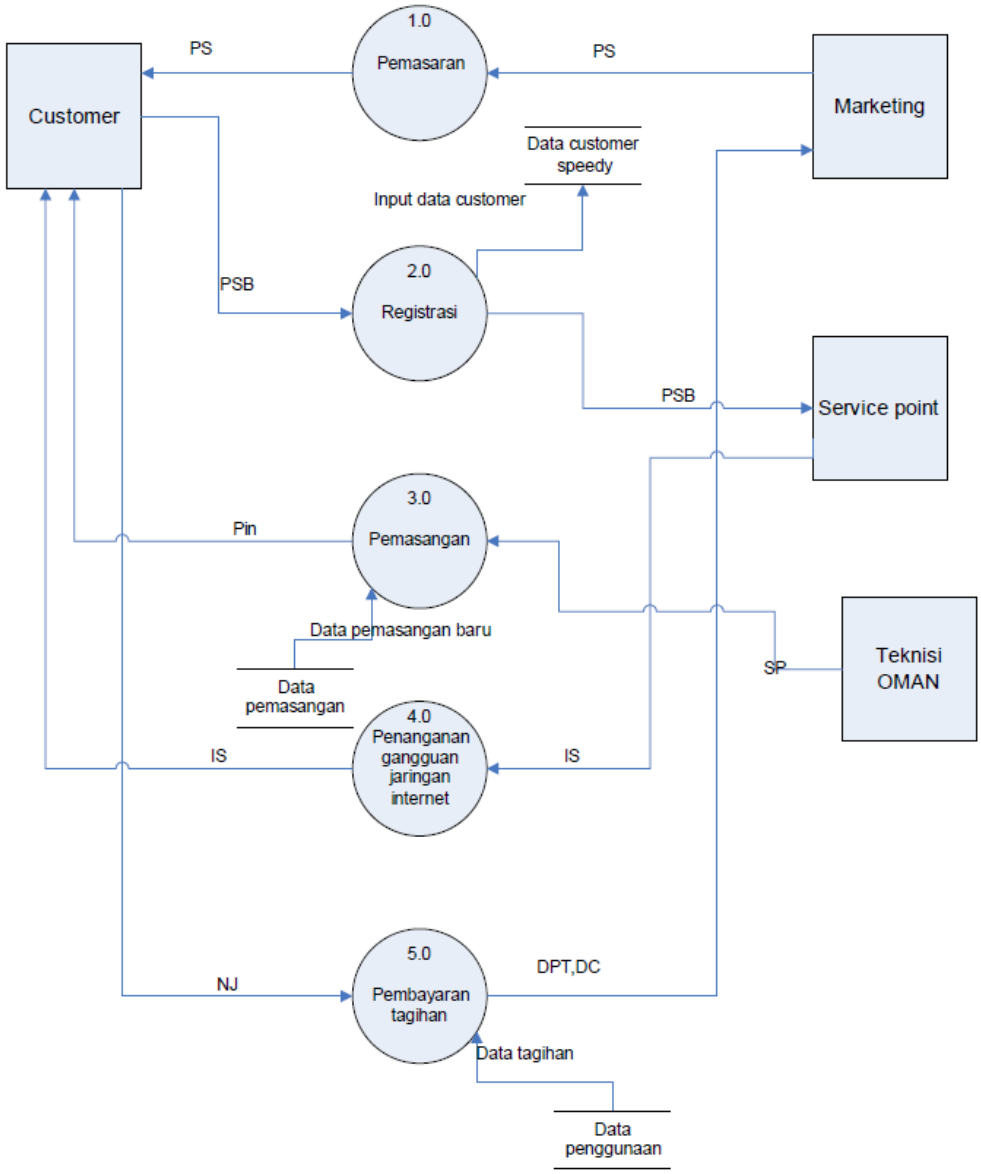
PSB = Formulir permohonan pasang baru

DPT = Data Pembayaran Tagihan

NJ = Nomor Jastel

DC = Data Customer

3. DFD Prosedur pemasaran dan Pelayanan Telkom Speedy



Gambar 4.3 DFD Prosedur Pemasaran dan Pelayanan Telkom Speedy

Ket :

PS = Paket Speedy

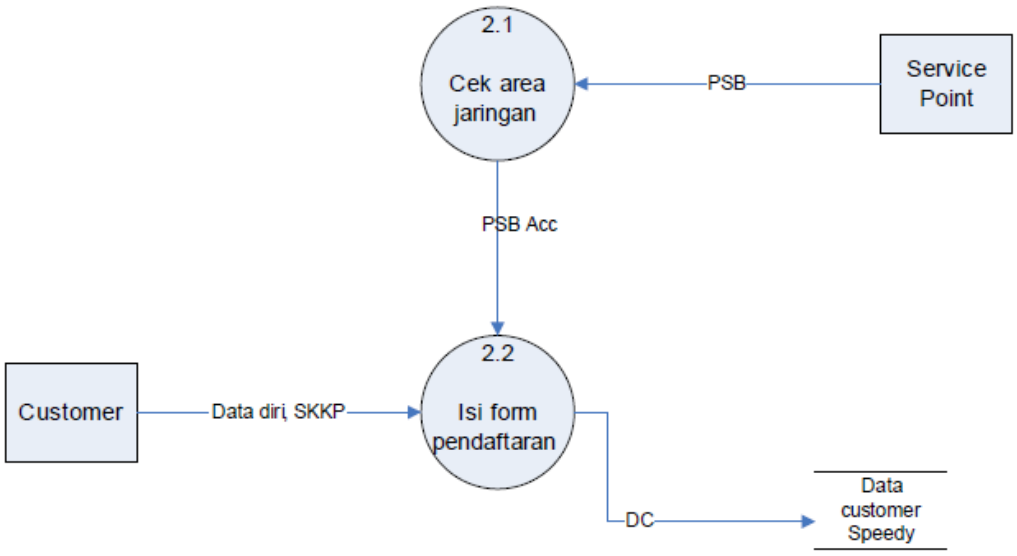
IS = Info Speedy

SP = Surat Pemasangan

DPT = Data Pembayaran Tagihan

DC = Data Customer

4. DFD Diagram Proses Sistem Berjalan Telkom Speedy



Gambar 4.3 DFD Diagram Proses 2 Sistem Berjalan