BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Istilah *Internet* sudah tidak asing lagi didengar di masyarakat. Seluruh lapisan masyarakat dunia sudah kenal baik apa itu *Internet*, baik kalangan orang tua, orang dewasa, remaja maupun anak-anak. *Internet* membuat masyarakat dapat berwawasan luas dan dapat memenuhi kebutuhan ditengah zaman teknologi ini.

Internet sudah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dalam berbagai hal, seperti keperluan pekerjaan, mencari informasi tentang sesuatu hal, sebagai media pembelajaran ataupun untuk keperluan berkomunikasi. *Internet* juga dipakai sebagian orang untuk berbisnis, karena dengan *Internet* akan lebih praktis.

Semakin berkembangnya teknologi *Internet* dan semakin meningkatnya kebutuhan akan *Internet* membuat sekelompok orang atau perusahaan untuk membuat suatu media untuk dapat mengakses *Internet*. Sudah banyak produk yang dikeluarkan oleh perusahaan-perusahaan sebagai media pengakses *Internet*, bahkan *Internet* juga sudah bisa diakses melalui *Handphone* yang tentunya mendukung *GPRS*.

PT. Telekomunikasi Indonesia tbk atau dikenal dengan PT. Telkom adalah salah satu perusahaan terbesar di Indonesia yang mengeluarkan salah satu produk untuk mengakses *Internet* dengan menggunakan kabel LAN atau UTP yang disambungkan ke telepon rumah dan dibantu dengan perangkat lainnya yang dinamakan *Speedy*. *Speedy* telah banyak digunakan oleh masyarakat untuk mengakses *internet*.

Dalam perkembangannya *Speedy* tidak selalu berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan. Ada kalanya mengalami gangguan baik kesalahan fisik maupun kesalahan pengguna, yang meyebabkan *Speedy* tidak berfungsi. Gangguan ini disebabkan oleh beberapa faktor, yang berasal dari jaringan ataupun dikarenakan perangkat pendukungnya rusak atau usang.

Oleh karena itu, maka diperlukanlah penanganan gangguan *Speedy* agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan tidak membuat pengguna kecewa akan kualitas produk yang dihasilkan. Sehingga pada kesempatan kali ini hendak membahas mengenai **"PENANGANAN GANGGUAN INTERNET SPEEDY LOKASI CIANJUR".**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi identifikasi masalah dalam penanganan gangguan *Speedy* adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengetahui gangguan *Speedy* pengguna hingga sampai ke pihak teknisi?
2. Bagaimana mengatasi gangguan massal (GAMAS)?
3. Bagaimana cara penanganan gangguan *Speedy* pelanggan?
4. Bagaimana cara pengecekan *Speedy* pengguna yang mengalami gangguan sebelum datang ke lokasi?
5. Bagaimana cara megetahui jenis gangguan yang dialami *Speedy* pelanggan?

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dalam penanganan gangguan *Speedy* adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud

Adapun maksud dari penanganan gangguan *Speedy* ini adalah memperbaiki kerusakan yang menyebabkan *Speedy* pelanggan tidak berfungsi dengan baik.

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Mengetahui gangguan *Speedy* pengguna beserta alamat dan nama pengguna.
2. Mengatasi gangguan Massal (GAMAS).
3. Mengatasi gangguan *Speedy* pelanggan.
4. Mengetahui hasil pengecekan terhadap status jaringan *Speedy* pelanggan.
5. Mengetahui jenis gangguan yang dialami pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Guna memaksimalkan hasil penelitian, maka diberikan batasan terhadap ruang lingkup permasalahan diantaranya :

1. Melakukan penanganan gangguan hanya wilayah Cianjur, tidak melakukan penanganan gangguan di luar Cianjur.
2. Hanya menangani hal-hal yang berhubungan dengan *Speedy*.
3. Hanya menangani gangguan yang telah melapor ke 147 dan terdaftar di *Telkom Trouble Ticket Monitoring System,* di luar itu tidak dilayani.
4. Hanya menangani gangguan yang di Dispatch ke TDC Datel Cianjur yang bernomor Speedy 13131210xxxx.
5. Tidak melayani penanganan gangguan yang *Speedy*-nya berstatus *Isolir* (Belum melakukan pembayaran), karena jika tidak berfungsi ini disebabkan diputus secara otomatis bukan karena adanya kerusakan.
6. Melakukan perbaikan dengan datang ke lokasi (setelah konfirmasi kesediaan pengguna) dan jika memungkinkan dapat juga dilakukan dengan cara memandu pengguna dari jarak jauh (memandu atau menjelaskan lewat percakapan di telepon).

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian pengumpulan data yang kemudian dirangkum dalam suatu bentuk sistematis penulisan. Berikut penjabarannya :

Tahap pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Studi Literatur

   Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan data dengan cara mengumpulkan materi-materi yang diperlukan dari berbagai jenis sumber kepustakaan diantaranya buku, literatur, jurnal dan berbagai sumber lainnya termasuk dokumen-dokumen dari perusahaan yang bersangkutan.

2. Observasi

   Pada tahapan ini dilakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian pada saat kerja praktek berlangsung.

3. Wawancara

Pengumpulkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada piihak-pihak yang terkait guna mendapatkan keterangan-keterangan yang diperlukan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, merumuskan inti permasalahan yang dihadapi, menentukan tujuan dan maksud, yang kemudian diikuti dengan pembatasan masalah, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan mengenai profil tempat kerja praktek dan segala sesuatu tentang konsep dasar dari teori-teori yang berkaitan dengan topik dan hal-hal yang berguna dalam proses penelitian.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan analisis tentang gangguan internet *Speedy* dan penanganannya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang sudah diperoleh dari hasil penelitian saat kerja praktek.