BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada masa ini berkembang sangat pesat, seolah tidak ada hentinya para pengembang teknologi untuk berkreativitas. Perkembangan ini juga direspon baik oleh masyarakat maupun pemerintah. Terutama perkembangan dunia maya atau internet, internet bukan lagi hal yang tabuh bagi masyarakat umum, karena kebutuhan masyarakat yang serba ingin tahu, mencari berita-berita terbaru, ilmu pengetahuan atau pun melakukan komunikasi antar pengguna internet yang sangat jauh dibelahan bumi.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan instansi yang bergerak dibidang jasa, terutama jasa komunikasi yang terbesar di Indonesia. Salah satu produk yang dimiliki oleh Telkom adalah Speedy. Speedy merupakan suatu perangkat yang disediakan oleh Telkom untuk memberikan layanan jasa internet kepada masyarakat. Telkom selalu ingin memberikan kepuasan kepada pelanggannya, namun dalam pelayanan jasa yang diberikan instansi ini mendapatkan beberapa kendala.

Berdasarkan hasil penelitian di Telkom Cianjur terdapat masalah yang menghambat kinerja instansi ini dalam pemberian layanan Speedy salah satunya tidak disediakan Buku Panduan dalam hal Cara Instalasi Speedy untuk dijadikan pegangan pelanggan. Dengan cara memberikan buku panduan tersebut dapat

mengefektifkan waktu yang dimiliki oleh tim lapangan, selain itu juga dapat mengurangi pengaduan tetang speedy.

Berdasarkan hasil wawancara di Telkom Cianjur menginginkan adanya buku panduan yang dapat menyelesaikan kendala tersebut. Oleh sebab itu, maka perlu dibuatkan sebuah cara instalasi dan troubleshooting speedy.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang ditemukan masalah yang dirumuskan suatu perumusan masalah yaitu bagaimana cara instalasi dan troubleshooting speedy di Telkom Cianjur.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari pembuatan laporan kerja praktek ini adalah sebagai sarana pembelajaran mengenai instalasi dan troubleshooting Telkom Speedy.

Tujuan yang ingin dicapai dari penyusunan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui cara instalasi Telkom Speedy,
2. Dapat men-troubleshooting sendiri Telkom Speedy,
3. Mengetahui kode-kode error yang sering terjadi pada speedy.

1.4 Batasan Masalah

Untuk memudahkan penulis dalam membahas permasalah serta untuk menghindari penyimpangan pembahasan dari pokok bahasan permasalahan, maka pembahasan dibatasi pada instalasi dan troubleshooting speedy pada server.

1.5 Metode Penelitian

Untuk dapat menyelesaikan penulisan laporan kerja praktek tersebut penulis melakukan beberapa metode pendekatan. Metode pendekatan yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Metode Literatur

   Literatur merupakan suatu upaya mengumpulkan data dengan cara mempelajari ilmu yang dituangkan melalui karya tulis, buku-buku referensi, artikel-artikel internet dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pokok bahasan pada laporan kerja praktek ini.

2. Metode Praktek

   Penulis melakukan praktek dengan terlibat secara langsung dilapangan dengan memanfaatkan referensi, seperti buku, artikel, dan karya tulis yang telah dipelajari.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini dibagi menjadi beberapa bab dengan pokok pembahasan. Sistematika secara umum adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, maksud dan tujuan, identifikasi masalah, batasan masalah, metodologi penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan diuraikan tentang sejarah instansi, dan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

Bab III Pembahasan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis dari hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan.

Bab IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil penelitian berikut saran-saran.