BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Telkom melakukan sebuah terobosan dimana Telkom Speedy menjadi unggulan dibidang jasa akses Internet. Speedy adalah layanan akses internet *end-to-end* berkecepatan tinggi yang berbasis teknologi akses *Asymmetric Digital Subsciber Line* (ADSL), yang memungkinkan terjadinya komunikasi data suara secara bersamaan (simultan) melalui satu saluran biasa (pada media jaringan akses kabel tembaga).

PT. TELKOM Divisi *Access Network Site Operation* (STO) Rajawali yang merupakan kantor cabang pembatu DIVA BANDUNG BARAT yang memiliki pelanggan speedy yang cukup banyak, dimana pada setiap jaringan memungkinkan akan terjadinya *error*. Dikarenakan adanya masalah tersebut maka solusi yang tepat adalah memonitor gangguan speedy yang masuk dari pelanggan yang kemudian akan dilaporkan kepada para teknisi yang terlatih untuk memperbaiki gangguan yang terjadi.

Telkom sendiri menggunakan beberapa program untuk mempermudah dalam memonitor gangguan tersebut diantaranya menggunakan program Telkom *Trouble Ticket, dan Embassy*. Selain mempermudah kerja operator program tersebut sangat penting bagi teknisi dilapangan, kerena didalam program terdapat data-data yang diperlukan dalam penanganan gangguan speedy.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah ini diperlukan untuk menangani keluhan dari para pelanggan speedy di TELKOM STO RAJAWALI. Adapun masalah yang harus ditangani adalah :

1. Gangguan pada jaringan pelanggan Speedy.
2. Monitoring gangguan dengan menggunakan TELKOM *TROUBLE TICKET (T3),* dan *EMBASSY.*
3. Penanganan gangguan monitoring gangguan speedy.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan dari permasalahan yang diteliti maksud dan tujuan adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud

Memperoleh gambaran aplikasi yang digunakan TELKOM *Access Network Site Operation* Rajawali dalam menyelesaikan masalah gangguan pada jaringan speedy.

1.3.2 Tujuan

1. Mengetahui sistem yang diterapkan dalam penyelesaian masalah pada jaringan speedy
2. Mengetahui penanganan tiket gangguan speedy.
3. Mengetahui berapa banyak gangguan jaringan speedy perhari dan perbulan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini diberikan masalah agar dalam penyelesaiannya akan lebih mudah, terarah dalam mencapai suatu tujuan dan sasaran yang ditentukan sebelumnya.

1. Monitoring gangguan speedy ini hanya membahas pengolahan data pelanggan, dan juga membuat laporan bulanan gangguan jaringan speedy.
2. Data yang diolah yaitu data pelanggan, data order.
3. Sistem monitoring gangguan speedy adalah berupa aplikasi untuk mengetahui gangguan jaringan speedy yang akan diolah menjadi laporan bulanan yang akan di evaluasi pada akhir tahun.

1.5 Metodologi Penelitian

Pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan dan diperoleh dengan mengadakan penelitian langsung pada perusahaan tempat penulis mengadakan penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data :

1. **Wawancara (*Interview*)**

   Merupakan serangkaian proses interaksi dan komunikasi yaitu suatu tanya jawab secara langsung atau tatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, untuk memperoleh data atau kejelasan mengenai sesuatu. Wawancara dilakukan pada Pimpinan, khusunya bagian penanganan gangguan jaringan speedy di PT. Telkom *Access Network Site Operation* Rajawali.

2. **Observasi (*Observation*)**

   Yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Dimana mengamati secara langsung penanganan gangguan jaringan speedy dilaksanakan PT. Telkom *Access Network Site Operation* Rajawali.

3. **Studi Kepustakaan (*Library Research*)**

   Penulis melakukan studi kepustakaan dengan membaca secara kritis segala sumber-sumber pustaka yang berkaitan dengan topik masalah yang dibahas dalam laporan ini. Teknik penelitian ini di tempuh untuk memperoleh data-data sekunder, atau data yang di dapat langsung, dengan mempelajari dan membaca data-data yang diberikan oleh perusahaan untuk memperoleh teori-teori yang bisa menjelaskan mengenai pokok permasalahan yang diteliti, dan dari pendapat para ahli sehubung dengan materi yang diamati untuk Sistematika Penulisan.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Kerja Praktek ini terdiri dari 4 bab, yaitu :

1. BAB I : PENDAHULUAN

   Bab ini berisi latar belakang masalah, tujuan penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan dari laporan Kerja Praktek Lapangan di PT. TELKOM *Accees Network Site Operation* RAJAWALI.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai Profil Instansi Perusahaan, sejarah Perusahaan, Logo Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan, badan hukum Perusahaan, *job* deskripsi perusahaan dan landasan teori dari laporan ini.

3. BAB III : PEMBAHASAN

   Pada bab ini akan dibahas mengenai cara monitoring gangguan speedy yang dilaporkan oleh pelanggan, serta cara pengorderan kepada teknisi yang berada di lapangan.

4. BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

   Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari Laporan Kerja Praktek Lapangan ini.