BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

2.1.1 Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom Indonesia atau Telkom saja) (IDX: TLKM LSE: TKID NYSE: TLK) adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 50 juta.

Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (51,19%) dan oleh publik sebesar 48,81%. Sebagian besar kepemilikan saham publik (45,58%) dimiliki oleh investor asing, dan sisanya (3,23%) oleh investor dalam negeri. Telkom juga menjadi Pemegang saham mayoritas di 9 anak peursahaan, termasuk PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel). Presiden direktur Telkom saat ini adalah Rinaldi Firmansyah yang menggantikan Arwin Rasyid pada 28 Februari 2007.

Pada tahun 1882, didirikan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Layanan komunikasi kemudian dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan Post Telegraaf Telefoon (PTT). Sebelumnya, pada tanggal 23 Oktober 1856, dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dengan Bogor (Buitenzorg).[1] Pada tahun 2009 momen bersejarah tersebut dijadikan sebagai patokan hari lahir Telkom.

Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Tahun 1980 seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Pada tahun 1989, ditetapkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991. Pada tanggal 14 November 1995 dilakukan Penawaran Umum Perdana saham Telkom. Sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), Bursa Saham New York (NYSE) dan Bursa Saham London (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa Saham Tokyo.

Tahun 1999 ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Penghapusan Monopoli Penyelenggaraan Telekomunikasi. Memasuki abad ke-21, Pemerintah Indonesia melakukan diregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia.

Tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal. Tanggal 23 Oktober 2009 yang lalu PT.Telekomunikasi Indonesia merayakan ulang-tahunnya yang ke 153 tahun. Sekaligus pada tanggal itu pula dilaksanakan soft launching suatu transformasi dan perubahan landscape bisnis Telkom. Suatu perubahan landscape bisnis dari bisnis Informasi dan komunikasi menjadi Telecommunication, Information, Media and Edutainment (TIME). Hal ini dikukuhkan dengan positioning Telkom yang baru yaitu life confident dengan taglinenya The World In Your Hand.

Sebuah logo akan menjadi suatu Brand Images dimana dari suatu perusahaan. Sudah banyak perusahaan-perusahaan yang melakukan transformasi visi dan misi melalui logo contohnya Pertamina dan Telkom. Logo juga bersifat persepsi kuat terhadap perusahaan. Adapun Arti dari simbol-simbol logo tersebut yaitu:

- Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru TELKOM yaitu TIME (Telecommunication, Information, Media & Edutainment).
- Tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar.
- Jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat.
- Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru.
- Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.

Warna-warna yang digunakan adalah :

- Expert Blue pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi.
- Vital Yellow pada telapak tangan mencerminkan suatu yang atraktif, hangat, dan dinamis.
- Infinite sky blue pada teks Indonesia dan lingkaran bawah mencerminkan inovasi dan peluang yang tak berhingga untuk masa depan.

Seperti yang diketahui, Telkom melakukan perubahan dikarenakan harus menyesuaikan dengan kondisi lingkungan yang ada, baik lingkungan Makro maupun Mikro. Perkembangan teknologi dan ketatnya persaingan industri teknologi komunikasi dan informasi di indonesia juga mendorong untuk melakukan perubahan. Potensi pasar dan pengguna di bisnis ini memang masih sangat besar. Namun itu juga harus bersaing dengan kompetitor lain dari merebutkan pasar dan pelanggan.

Perubahan bisnis Telkom menyeluruh dan terintegrasi yang melibatkan empat aspek dasar perusahaan. Yakni, transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi, serta transformasi sumber daya manusia. yang menjadi pertanyaan Apakah Telkom sudah siap dengan perubahan itu? Kebijakan manajerial dan Strategik (Telkom ways) Budaya Organisasi, Perkembangan Teknologi. Apalagi dengan perkembangan new wave era (web 2.0) dan destructive Technology yang menyebabkan suatu tren cepatnya suatu laju untuk mengalami perubahan. jika tidak ingin tertinggal dan kalah bersaing dengan yang lain. yang penting dalam melakukan transformasi bisnis ini yang tetap jadi patokan adalah pelanggan. Seperti yang diketahui perusahaan ini bergerak di bidang jasa teknologi, komunikasi dan informasi maka yang menjadi tujuan utama dari perusahaan adalah pencapaian kepuasaan pelanggan. Dalam bidang jasa kepuasan pelanggan sangat menentukan. Sekali pelanggan dikecewakan, maka persepsi dan citra suatu produk di mata pelanggan akan berkurang.

Kini TELKOM memasuki era baru dengan mendeklarasikan dirinya sebagai operator dengan portofolio *telecommunication, information, media dan edutaiment* (T.I.M.E), terlengkap dan terbesar di tanah air melalui kekuatan dan sinergi dalam lingkup TelkomGroup. TELKOM hadir dengan prtofolio baru, spirit baru, komitmen baru dan citra baru demi kenyamanan dan kepuasan anda. Telkom akan mengantarkan anda pada sebuah era dalam dunia kehidupan menjadi begitu mudah dikendalikan, serasa dalam genggaman anda The World in Your Hand!.

2.1.2 Logo Instansi



Gambar 2.1 Logo lama



Gambar 2.2 Logo baru

2.1.3 Badan Hukum Instansi

Pada tahun 1989, ditetapkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.

2.1.4 Struktur Organisasi dan *Job Description*

Dalam suatu perusahaan baik itu perusahaan kecil maupun besar, struktur organisasi sangatlah penting, karena struktur organisasi merupakan alur job description dalam pelaksaan kerja yang baik dan terarah, serta dapat diketahui batas tanggung jawab dari suatu pekerjaan. Oleh karena itu PT. TELKOM yang merupakan suatu organisasi yang besar senantiasa mengadakan pembaharuan struktur organisasi sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan.

Pada bagian ini penulis akan mengemukakan Struktur Organisasi dan uraian tugas di PT. Telkom STO Losarang. Struktur organisasi PT. Telkom STO Losarang dibuat dalam bentuk garis komando karena alur dan tanggung jawab secara lurus/vertikal, dimana terdapat satu komando atau pimpinan yang memerintah dari atas sampai ke bawah. Demikian pula tangga organisasi harus diajukan ke pihak atasan untuk mendapat penyelesaian. Hal tersebut dapat terlihat pada gambar struktrur organisasi PT. Telkom STO Losarang berikut ini :

Deskripsi Kerja

a) **JUNIOR MANAGER** Kancatel Sindanglaya, bertugas sebagai Pemimpin jalannya tugas-tugas karyawan yang ada dikantor PT.Telkom STO Losarang, dan bertanggung jawab atas jalannya tugas-tugas tersebut.

b) **Ass Junior Manager SERVICE**, bertugas sebagai koordinator dalam mengelola penjualan produk (seperti : Telepon Wireline, Flexi dan Speedy) serta memonitor dan memelihara kehandalan produk-produk yang dipasarkan.

c) **Ass Junior Manager SUPPORT**, bertugas sebagai penanggung jawab untuk memonitor terhadap seluruh pendapatan serta laporannya, memonitor terhadap jumlah tunggakan baik Telepon, Flexi ataupun Speedy serta laporan pembukuannya dan mengendalikan cabutan / penghentian layanan terhadap pelanggan.

d) **Ass Junior Manager OMAN (OPERATION & MAINTENANCE ACCES** NETWORK), bertugas sebagai Pemimpin pekerjaan lapangan pekerjaan, seperti pemasangan atau pengukuran kabel-kabel telepon.

e) **Service Point**, bertugas melayani pelanggan antara lain: Pasang Speedy, PSB, Pasang kembali, Mutasi, Gangguan Telepon, dan Informasi lainnya.

f) **Technic OMAN**, bertugas sebagai pelaksana dan pengendali operasional langsung lapangan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Sistem

Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam mendefinisikan sistem yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai berikut :

Menurut Jogiyanto (1999 : 5)

“ Suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu ”.

Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya mendefinisikan sistem sebagai berikut :

Menurut Jogiyanto (1999 : 5)

“ Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu “.

Pendekatan sistem yang menekankan pada komponen akan lebih mudah di dalam mempelajari suatu sistem untuk tujuan analisis dan perancangan suatu sistem.

2.2.2 Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu yaitu :

a. Komponen (*components*).

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk suatu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

b. Batas Sistem (*boundary*).

   Batas sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem di pandang sebagai satu kesatuan.

c. Lingkungan Luar Sistem (*environment*)

   Apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga merugikan sistem tersebut.

d. Penghubung Sistem (*interface*)

   Penghubung (*interface*) merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya.

e. Masukan Sistem (*input*)

   Masukan (*input*) adalah energi yang di masukan ke dalam sistem.

Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*).

f. Keluaran Sistem (*output*)

   Keluaran (*output*) adalah hasil dari energi yang di olah dan di klasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau kepada supra sistem.

g. Pengolah Sistem (*process*)

   Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi.

h. Sasaran Sistem (*objectives*)

   Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*Goal*) atau sasaran (*objective*). Kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya.

2.2.3 Klasifikasi Sistem

Sistem dapat di klasifikasikan dari beberapa sudut pandangan, di antaranya adalah sebagai berikut ini :

a. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstrak system*) dan sistem fisik (*physical system*).
b. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*).
c. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*).
d. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*).

2.2.4 Pengertian Informasi

Informasi ibarat darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi, sehingga informasi ini sangat penting di dalam suatu organisasi. Suatu sistem yang kurang mendapatkan informasi akan menjadi luruh, kerdil dan akhirnya berakhir. Apakah sebenarnya informasi itu, sehingga sangat penting artinya bagi suatu sistem?. Informasi (*information*) dapat di definisikan sebagai berikut :

Menurut Jogiyanto (1999 : 5)

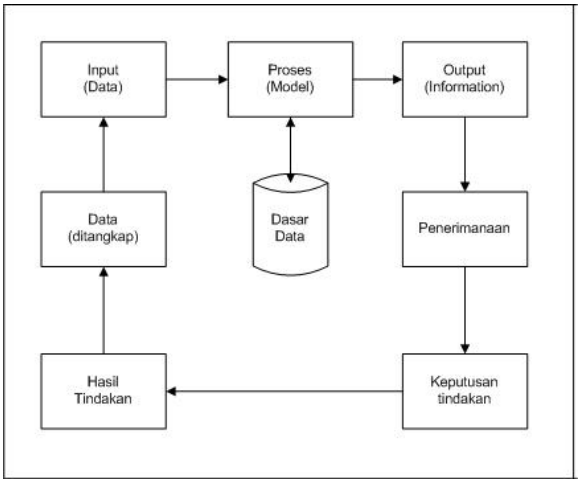
" Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya ".

Sumber dari informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan-kesatuan nyata.

2.2.5 Siklus Informasi

Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat bercerita banyak, sehingga perlu di olah lebih lanjut. Data di olah melalui suatu model untuk menghasilkan informasi. Data yang di olah untuk menghasilkan informasi menggunakan suatu model proses yang tertentu.

Data yang di olah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat data kembali. Data tersebut akan di tangkap sebagai input, di proses kembali melalui suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus. Siklus ini kemudian di sebut sebagai siklus informasi (*information cycle*).



Gambar 2.3 Siklus Informasi

2.2.6 Kualitas Informasi

Kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal yaitu :

a. Akurat (*accurate*) Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.
b. Tepat pada waktunya (*timeliness*)

   Tepat pada waktunya, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan.
c. Relevan (*relevance*)Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaiannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

2.2.7 Nilai Informasi

Nilai dari suatu informasi (*value of information*) di tentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya. Suatu informasi di katakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya.Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa informasi yang di gunakan di dalam suatu sistem informasi umumnya di gunakan untuk beberapa kegunaan.

2.2.8 Pengertian Sistem Informasi

Telah diketahui bahwa informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen didalam pengambilan keputusan. Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi (*information system*) atau di sebut juga dengan *processing system* atau *information processing system* atau *information-generating system* .Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai berikut :

Menurut Jogiyanto (1999 : 5)

“ Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi,bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan “.

2.2.9 Pengertian Data

Data adalah representasi fakta dunia nyata yang mewakili suatu objek seperti manusia (pegawai, siswa, pembeli, pelanggan), barang, hewan, peristiwa, konsep, keadaan, dan sebagainya, yang direkam dalam bentuk angka, huruf, simbol, teks, gambar, bunyi, atau kombinasinya.

2.2.10 Pengertian Basis Data

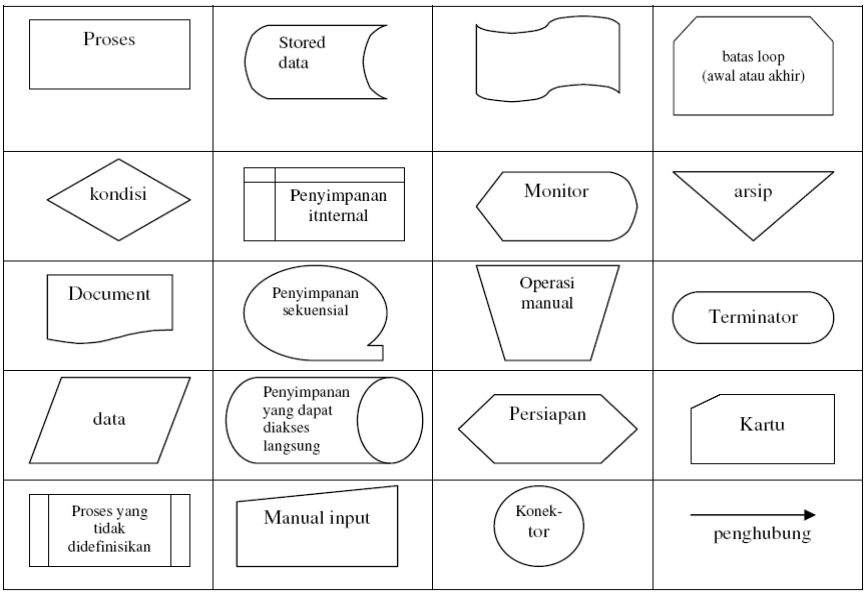
Secara harfiah basis data atau *database* adalah suatu kumpulan data yang terhubung dan tersimpan secara bersama-sama pada suatu media, dimana untuk penampilan data yang telah di masukan tidak perlu membuat suatu kerangka dengan cara-cara tertentu, dan dapat di gunakan oleh satu atau lebih program aplikasi secara optimal. Sistem basis data sering juga di sebut sebagai bank data (*data bank*), Bank data dapat di artikan sebagai kumpulan basis data untuk suatu sistem tertentu yang mempunyai lingkup lebih sempit.

2.2.11 Flow Map

Flowmap merupakan prosedur kerja atau Functional Flowchart (Diagram Alir Fungsional). FlowMap/Functional FlowChart merupakan diagram alir yang menggambarkan pergerakan proses diantara unit kerja yang berbeda-beda, sekaligus menggambarkan arus dari dokumen, aliran data fisik, entitas-entitas sistem informasi dan kegiatan operasi yang berhubungan dengan sistem infomasi.
Simbol-simbol yang digunakan dalam FlowMap :

1. Dokumen

   Dokumen adalah data-data yang mengalir di dalam sistem informasi. Dokumen dengan dokumen dalam satu kolom, tidak dihubungkan secara langsung.
2. Proses pengolahan data (komputerisasi) Proses yang terjadi dengan menggunakan perangkat komputer (komputerisasi).
3. Disk atau databaseKumpulan data yang saling berhubungan yang disimpan secara bersama sedemikian rupa dan tanpa pengulangan (redudansi) yang tidak perlu, untuk memenuhi berbagai kebutuhan.



Gambar 2.4 Simbol yang digunakan dalam Flowmap

2.2.12 Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram (DFD) adalah alat pembuatan model yang memungkinkan profesional sistem untuk menggambarkan sistem sebagai suatu jaringan proses fungsional yang dihubungkan satu sama lain dengan alur data, baik secara manual maupun komputerisasi.

DFD ini adalah salah satu alat pembuatan model yang sering digunakan, khususnya bila fungsi-fungsi sistem merupakan bagian yang lebih penting dan kompleks dari pada data yang dimanipulasi oleh sistem. Dengan kata lain, DFD adalah alat pembuatan model yang memberikan penekanan hanya pada fungsi sistem.

DFD ini merupakan alat perancangan sistem yang berorientasi pada alur data dengan konsep dekomposisi dapat digunakan untuk penggambaran analisa

maupun rancangan sistem yang mudah dikomunikasikan oleh profesional sistem kepada pemakai maupun pembuat program.

Ada 4 simbol atau komponen yang digunakan dalam DFD, yaitu :

1. Komponen Terminator / Entitas Luar

   Terminator mewakili entitas luar yang berkomunikasi dengan sistem yang sedang dikembangkan. Biasanya Terminator sering dikenal dengan nama entitas luar (External Entity) dan digambarkan dalam bentuk kotak.

2. Komponen Proses Komponen proses

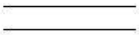
   menggambarkan bagian dari sistem yang mentransformasi input menjadi output. Komponen proses digambarkan dalam bentuk lingkaran.

3. Komponen Data Store

   Data Store biasanya berkaitan dengan penyimpanan-penyimpanan, seperti file atau database yang berkaitan dengan penyimpanan secara komputerisasi, misalnya file disket, file harddisk, file pita magnetik. Data store jaga berkaitan dengan penyimpanan secara manual seperti buku alamat, file folder, dan agenda. Suatu data store dihubungkan dengan alur data hanya pada komponen proses, tidak dengan komponen DFD lainnya. Data store dapat disimbolkan dengan garis horizontal parallel yang ditutup salah satunya.

4. Komponen Data Flow / Alur Data

   Suatu data flow/alur data digambarkan dengan anak panah, yang menunjukkan arah menuju ke dan keluar dari suatu proses. Alur data ini digunakan untuk menerangkan perpindahan data atau paket data/informasi dari suatu bagian system ke bagian lainnya.

SYMBOL	BENTUK	KETERANGAN
	Lingkaran	Menggambarkan Proses
	Persegi Panjang	External entity (kesatuan luar)
	Dua Garis Sejajar	Simpanan data (data store)
	Tanda Panah	Arus data (data flow)

Gambar 2.5 Simbol yang digunakan dalam DFD

2.2.13 Kamus Data

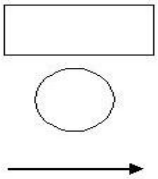
Kamus data adalah suatu daftar data elemen yang terorganisir dengan definisi yang tetap dan sesuai dengan sistem, sehingga user dan analisis sistem mempunyai pengertian yang sama tentang input, output, dan komponen data store
.

Kamus data ini sangat membantu analis sistem dalam mendefinisikan data yang mengalir di dalam sistem, sehingga pendefinisian data itu dapat dilakukan dengan lengkap dan terstruktur. Pembentukan kamus data dilaksanakan dalam tahap analisis dan perancangan suatu sistem.

Pada tahap analisis, kamus data merupakan alat komunikasi antara user dan analis sistem tentang data yang mengalir di dalam sistem, yaitu tentang data yang masuk ke sistem dan tentang informasi yang dibutuhkan oleh user. Sementara itu, pada tahap perancangan sistem kamus data digunakan untuk merancang input, laporan dan database.

2.2.14 Diagram Konteks

Diagram konteks merupakan langkah awal dari analisis struktur dan level teratas dari diagram arus data dan merupakan penggambaran sistem secara garis besar. Diagram konteks menggambarkan hubungan aliran-aliran data kedalam dan keluar sistem atau entitas-entitas yang terletak diluar sistem (output) atau menerima data dari sistem tersebut (input). Satu hal yang perlu diperhatikan, diagram konteks hanya menggunakan satu lingkungan proses yang mewakili proses dari semua sistem.

SIMBOL	KETERANGAN
	PROSES ENTITY ARUS DATA

Gambar 2.6 Simbol yang digunakan dalam Diagram Konteks

2.2.15 Speedy

Data Vas & Sales merupakan divisi dari PT.TELKOM yang bergerak dalam bidang marketing/ penjualan produk dari PT.TELKOM yang bekaitan dengan akses Broadband dan komunikasi data. Speedy adalah produk terbaru dari TELKOM yang dipasarkan oleh divisi tersebut.

PT.TELKOM Tbk.,sebagai salah satu service provider telekomnikasi di Indonesia yang lebih banyak bergerak dalam bidang Landline Phones, Mobile Phone, dan multimedia. Salah satu produk yang dtawarkan dari bidang multimedia adalah Produk TelkomSpeedy. Speedy adalah produk layanan internet access end–to-end dari

PT.TELKOM dengan basis teknologi Asymetric Digital Subsciber Line (ADSL),yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan yang dijaminkan sesuai dengan paket layanan yang diluncurkan oleh modem sampai BRAS (Broadband Remote Access Server). Produk ini menwarkan kemudahan untuk mengakses internet dengan kecepatan hingga 1 Mbps.

Layanan Speedy telah ditetapkan sebagai newr evenoe generator TELKOM di masa datang. Salah satu hal yang mendasar untuk menjadikan produk Speedy sebagai produk unggulan serta dapat memberikan layanan terbaik bagi pelanggan adalah tersedianya sebuah pedoman yang dapat menjadi acuan bagi seluruh personil Speedy. Layanan Speedy ini melibatkan Divisi Multimedia, seluruh Divisi Regional, Divisi Enterprise Service, Divisi Long Distance, ISC, Infomedia, dan Mitra.

Delivery Channel (DC) dalam hal ini Divisi Enterprise Service sebagai Interface kepada Corporate Customer dan Divisi Regional sebagai interface kepada pelanggan personal. DC memerlukan integrasi PO-DC untuk dapata memberikan layanan sesuai dengan SLG kepada pelanggan. Harapan dan tingkat kehandalan yang diminta oleh pelanggan untuk menunjang operasionalnya membutuhkan unit pelayanan yang mampu memberikan jaminan layanan maksimal baik saat delivery maupun after sales. Bahwa peta peran dan proses bisnis yang mengatur hubungan PO-DC dan Mitra dalam menyelenggarakan delivery dan after sales layanan Speedy End to end saat ini belum mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan, sehingga sudah saatnya Telkom melakukan transformasi peta peran dan bisnis proses layanan Speedy yang Radikal.

Keunggulan yang dimilki Speedy adalah sebagai berikut :

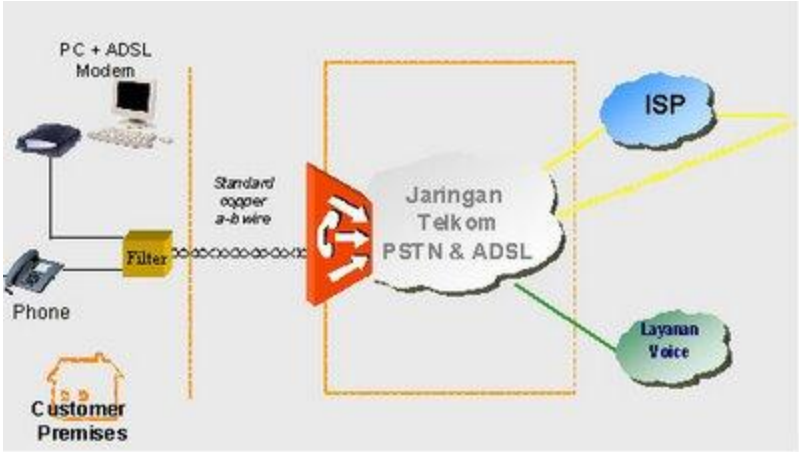
1. saluran telepon dapat di gunakan untuk pembicaraan telpon dan akses internet secara bersamaan.
2. Koneksi lebih cepat, downsteam sampai dengan 384 Kbps.

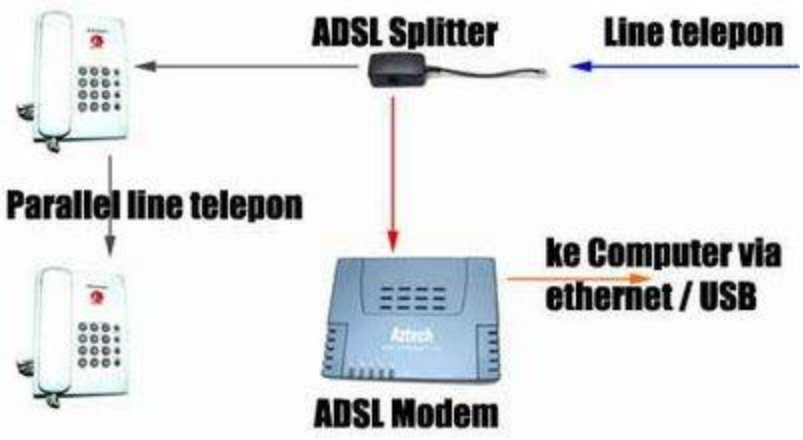
3. Koneksi ke internet dapat di lakukan setiap saat karena setiap hubungan internet bersifat dedicated connection.
4. Layanan terintegrasi, yaitu jaringan internet dan provider internet yang sama.
5. Koneksi bersifat *highly reliable* dan *highly secure*.
6. Pemakaian mudah dikendalikan dan di pantau dengan fitur Quota alert atau mengakses www.telkomspeedy.com.
7. Pilihan paket berlangganan di tawarkan bersifat variatif sesua dengan kebutuhan pengguna layanan.
8. Tanpa deposit (uang jaminan) berlangganan.
9. Akses kabel lebih handal dan nyaman, tanpa membutuhkan Tower dan Antena.

2.3 Koneksi

Koneksi ke internet dapat dilakukan setiap saat (on-line) di mana setiap hubungan sifatnya dedicated connection. Koneksi memiliki sifat highly reliability dan highly secure. Tidak seperti modem kabel, ADSL memberikan dedicated line ke Internet.

Dikarenakan teknologinya, tidak semua jaringan telepon dapat dipergunakan untuk layanan Speedy. Untuk dapat melakukan koneksi ADSL, diperlukan kualitas jaringan telepon yang cukup baik serta alat Digital Multiplekser (DSLAM) di STO Telkom terdekat yang melayani jaringan telepon yang ingin dikoneksikan dengan Speedy.





Gambar 2.7 Cara Mengkoneksikan ke Telepon

Untuk melakukan koneksi internet, modem ADSL melakukan 2 tahap koneksi:

1. Koneksi ADSL dari modem ke Digital Multiplekser (DSLAM) di STO terdekat
2. Koneksi Internet ke BRAS (Broadband Remote Access Server), untuk memverifikasi username dan password pelanggan. Biasanya pada modem ADSL, kedua tahap koneksi tersebut dapat terlihat dari lampu led yang berlabelkan "ADSL" dan "Internet".

2.3.1 Modem

Untuk dapat mengakses Speedy, kita tidak dapat mempergunakan modem analog biasa, melainkan harus mempergunakan modem ADSL Modem dapat dihubungkan ke komputer/laptop melalui fasilitas konektor:

1. Ethernet LAN (umumnya memiliki 1 port hingga 4 port)
2. Wireless LAN
3. USB

Paket-paket Modem yang ada memungkinkan menggabungkan dua atau tiga fasilitas di atas, ataupun hanyamemiliki satu saja. Modem ADSL pada umumnya juga sudah menyediakan fasilitas-fasilitas builtin router, pengaturan modem melalui web browser, dan fitur keamanan seperti firewall.

2.3.2 Keamanan

Disarankan, pengguna Speedy dan koneksi internet pada umumnya, seharusnya menginstal firewall dan anti virus yang mampu untuk meminimalisasi serangan-serangan maya dari perengah (cracker) maupun worm, trojan horse, dan virus.