BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang sangat cepat dan canggih. Hal ini diikuti dengan meningkatnya kebutuhan akan pertukaran informasi. Jika dahulu masyarakat sudah cukup puas dengan komunikasi suara saja, saat ini kebutuhan terhadap komunikasi data juga sangat dibutuhkan. Penyediaan layananan akses informasi dituntut untuk mengikuti peningkatan kebutuhan tersebut. Selain komunikasi suara yang identik dengan telepon, muncul bentuk-bentuk macam layanan komunikasi seperti , faksimil, internet, telepon bergerak, hingga internet bergerak (mobile internet).

Sebuah **jaringan tetap** adalah suatu jaringan telepon yang melalui sebuah medium padat, baik melalui kabel logam atau serat optis. Jaringan tetap berbeda dengan jaringan selular, dimana medium yang digunakan adalah gelombang udara. Jaringan tetap biasanya memiliki biaya yang lebih murah daripada jaringan selular dan memiliki kualitas suara yang lebih baik. Jaringan tetap biasanya digunakan jika mobilitas tidak dibutuhkan atau jika tidak ada layanan selular. Komunikasi melalui jaringan tetap biasanya juga lebih aman, karena tidak dapat disadap atau dicuri dengar tanpa akses fisik ke jaringan. Telepon yang terhubung ke sebuah jaringan tetap disebut **telepon tetap** atau **telepon rumah**.

Pada 2003, Badan Intelijen AS CIA melaporkan setidaknya ada 1263 juta jaringan telepon tetap di seluruh dunia. China memiliki jaringan terbanyak, yaitu 350 juta. Amerika Serikat berada di urutan kedua dengan 268 juta telepon tetap - dibandingkan dengan 219.4 telepon selular, yang diprediksi akan melebihi jaringan tetap dalam beberapa tahun.

SPEEDY adalah merupakan layanan broadband akses internet dari Telkom Indonesia berkualitas tinggi bagi perumahan serta SME (Small Medium Enterprise).

Speedy menggunakan teknologi ADSL (Asymmetric Digital Line Subscriber), MSAN (Multi Service Access Node), dan GPON (Gigabit Passive Optical Network), yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telefoni secara optimal bagi keperluan konsumsi konten internet, dengan kecepatan data dari 384 kbps hingga 100 Mbps. Tetapi tidak menutup kemungkinan penggunaan teknologi baru lain yang lebih baik/terbaru.

Pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (performance) pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Dengan kata lain, pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena pelanggan ini pembeli atau pengguna suatu produk maka harus diberi kepuasan.

Maka dari semua uraian di penulis tertarik untuk mengambil judul dalam Laporan Kerja Praktek: " PROSEDUR LAYANAN GANGGUAN TELEPON DAN SPEEDY PADA PT. TELKOM BANJARAN"

1.2 Tujuan Kerja Praktek

1. Untuk mengetahui prosedur layanan gangguan telepon dan speedy
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan penanggulangan dalam prosedur layanan gangguan telepon dan speedy pada PT. Telkom
3. Untuk mengetahui proses layanan gangguan telepon dan speedy

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

1.3.1 Bagi Mahasiswa

a) Memperoleh pengalaman yang berharang guna mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja
b) Menambah ilmu pengetahuan khususnya praktek dan wawasan yang belum didapat dibangku perkuliahan

1.3.2 Bagi Perusahaan

a) Menjalin kerjasama dan saling mengenal antara instansi kerja dan pendidikan, sehingga bisa dijadikan referensi untuk menyiapkan tenaga kerja yang lebih maju dan kompetitif
b) Sebagai upaya untuk membantu menyiapkan tenaga terampil bagi mahasiswa yang akan terjun ke dunia kerja

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Lokasi pelaksanaan kerja praktek pada PT. Telkom Banjaran

Waktu pelaksanaan kerja praktek dari tanggal 15 Juli 2013 sampai dengan 13 Agustus 2013 pukul 08.00 sampai dengan 15.00

Tabel 1.1
Jadwal Kerja Praktek

Keterangan	Juli				Agustus				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pelaksanaan Kerja Praktek	■	■	■	■																
Pengumpulan data					■	■	■	■												
Bimbingan									■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Evaluasi Laporan KP																		■	■	
Sidang Kerja Praktek																				■