



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan berbagai perusahaan dalam rangka meningkatkan produktifitas dan efesiensi kerja tidak terlepas dari keterlibatan dan dukungan teknoligi canggih yang semakin hari juga mengalami pengembangan dan kemajuan yang sangat pesat. Tidak dapat disangkal lagi bahwa teknologi-teknologi yang sangat canggih banyak memberikan kemudahan-kemudahan dan mempercepat pelaksanaan proses kerja di sebuah perusahaan dalam berbagai bidangnya. Salah satu alat bantu muktahir sebagai produk dari perkembangan teknologi canggih yang dewasa ini banyak digunakan berbagai perusahaan adalah apa yang dinamakan dengan komputer. Komputer merupakan salah satu alat bantu yang telah mampu meningkatkan kecepatan perkembangan ilmu teknologi dunia mengantarkan pula pada peradaban baru.

Dengan semakin pesatnya perkemabangan teknologi maka semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan masalah penanganan tersebut dapat diolah dengan sistem komputerisasi dan pesatnyaperkembangan teknologi dibidang komputer mengharuskan perusahaan PT. TELKOM Pekanbaru untuk turut andil dalam pemanfaatan teknologi yang banyak sekali manfaatnya bagi dunia kerja.Sejalan dengan banyaknya minat masyarakat yang mendaftarkan diri untuk memasang jaringan internet Speedy baik dari segmen perusahaan ataupun bisnis maka perlu adanya suatu sistem informasi pengolahan data yang cepat, tepat dan akurat.(Fajar Purnama, 2005:32)

Fatta (2007:25), menyatakan Speedy merupakan layanan akses internet berkecepatan tinggi dari PT. TELKOM berbasis teknologi akses Asymmetric Digital Subscriber line, yang



memungkinkan terjadinya komunikasi data dan suara secara bersamaan melalui satu saluran telepon biasa. Berbeda dengan layanan internet dengan koneksi Telkomnet instan, Telkom speedy menggunakan saluran telepon yang dapat digunakan menelpon bersamaan dengan akses internet, namun untuk dapat menikmati fasilitas saluran telepon dari internet secara simultan, pelanggan speedy harus mempergunakan saluran modem.

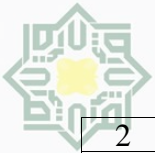
Pada PT. Telkom Pekanbaru memiliki cukup banyak masalah pekerjaan yang dijumpai baik itu masalah besar ataupun masalah kecil. Sejalan dengan banyaknya minat masyarakat yang mendaftarkan diri untuk memasang jaringan internet Speedy baik dari segmen perusahaan ataupun bisnis maka perlu adanya suatu sistem informasi pengolahan data yang cepat, tepat dan akurat. Kinerja sistem yang sedang berjalan di PT. Telkom Pekanbaru cukup lambat dan memakan banyak waktu karena sebagian pekerjaannya di kerjakan secara manual atau semi komputerisasi.

Pada perancangan sistem informasi merupakan hal yang sangat diperlukan. Dengan beberapa masalah yang di alami sistem lama maka desain sistem informasi di PT. Telkom Pekanbaru penanganan pemrosesan terhadap masalah pemasangan baru speedy adalah hal utama oleh karena itu di dalam desain sistem perbaikan dalam pemasangan pasang baru speedy yang dihasilkan merupakan suatu keharusan untuk meningkatkan mutu perusahaan.

Dalam uraian yang penulis kemukakan di atas, penulis merasa tertarik dengan masalah yang ada dalam pemasangan baru speedy, hal itu pulalah yang melatarbelakangi penulis membuat tugas akhir ini dengan judul **“PROSES PEMASANGAN JARINGAN PELANGGAN SPEEDY PADA PT.TELKOM INDONESIA PEKANBARU. ”**

Tabel 1.1 Data karyawan pemasangan Jaringan Pelanggan Speedy PT. Telkom Indonesia Pekanbaru.

NO	NAMA	JK	HP	KETERANGAN	STATUS
1	A.HAFFIZ	L	081371102040	SETTER & SALES	TETAP



2	ADRIANTO	L	081277604640	SETTER & SALES	TETAP
3	AFRIZAL	L	07618366237	SETTER & SALES	FREELANCE
4	AIDIL	L	085283137409	SALES	TETAP
5	ARIF BUDIMAN	L	085375955912	SETTER & SALES	FREELANCE
6	ASEPTIAN HADI	L	081312193767	SETTER & SALES	TETAP
7	BOBBY	L	081266044331	SETTER & SALES	TETAP
8	DAYAT	L	085265590034	SALES	TETAP
9	DENI OKTARIA	P	081276574753	SALES	TETAP
10	DENNY PUTRA	L	08127669644	SETTER & SALES	TETAP
11	DIDI SEPYENDRI	L	085363534434	SETTER & SALES	TETAP
12	DODI	L	081268491281	SETTER & SALES	TETAP
13	ELEONORA	L	081378770655	SETTER & SALES	FREELANCE
14	FITRI APRILLIA	P	085270006695	SALES	TETAP
15	FITRI ASMAUL	P	082387857556	SETTER & SALES	TETAP
16	GALIH JOKO	L	081365626139	SETTER & SALES	TETAP
17	ICA KHARUNNISA	P	085376971992	SALES	FREELANCE
18	ICA	P	085265822130	SALES	TETAP
19	NILAM	P	082391389744	SALES	TETAP
20	NOVRIKE EMILIA	P	082383727232	SETTER & SALES	FREELANCE
21	NURLISA	P	087893672294	SALES	FREELANCE
22	RENOEL PRADICA	L	085271013247	SETTER & SALES	FREELANCE
23	RINI	P	081270515226	SALES	TETAP
24	ROBY	L	082284918489	SALES	TETAP
25	SONY	L	082384861771	SALES	TETAP
26	SYAFRIAL	L	081276608669	SETTER & SALES	TETAP
27	SYAHNAN	L	082391373948	SETTER & SALES	TETAP
28	YONI KURNIADI	L	085265774400	SETTER & SALES	TETAP
29	ANDRI	L	07618300755	SETTER & SALES	TETAP
30	YULI	P	082383963290	SALES	FREELANCE
31	SITI SAKINAH	P	082285342972	SALES	FREELANCE

Sumber : PT. Telkom Indonesia Pekanbaru 2014

Tabel diatas menjelaskan karyawan PT. Telkom indonesia Pekanbaru dibagian Setter dan Sales Speedy. Dari tabel diatas ada keterangan mengenai (JK) yaitu jenis kelamin karyawan, tabel diatas juga menjelaskan keterangan tentang posisi karyawan dibagin masing-masing, di bagian sales dan setter. karyawan diposisi Setter maksudnya adalah menginstalasi dan setting modem speedy agar berfungsi dengan baik, kemudian tabel diatas juga menjelaskan mengenai status karyawan, karyawan tetap dan karyawan freelan, maksud dari karyawan *freelan* adalah seorang pekerja yg tidak terikat pada aturan formal perusahaan, sebab ia tidak dikontrak untuk menjadi karyawan tetap didalamnya.



Jumlah pelanggan speedy dalam 4 tahun terakhir berjumlah 16500 costumer dari seluruh wilayah di kota pekanbaru. Data- datanya sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data pelanggan PenggunaSpeedy PT. Telkom Indonesia Pekanbaru/Riau Tahun 2011-2014

No	Tahun	Jumlah costumer	Persentase (%)
1	2011	2430	-
2	2012	2670	1,099%
3	2013	2375	0,890%
4	2014	2425	1,021%
Jumlah		9900	3,01%

Sumber : PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, 2014

Tabel diatas menjelaskan costumer Speedy PT. Telkom indonesia Pekanbaru pada tahun 2011-2014. Jumlah keseluruhan *Costumer* pada daerah pekanbaru berjumlah 9900 pelanggan, rician pertahunnya yaitu:pada tahun 2011 jumlah pelanggan sebanyak 2430 costumer, pada tahun 2012 sebanyak 2670 costumer,pada tahun 2013 berjumlah 2375, dan pada tahun 2014 berjumlah 2425 costumer,

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat di simpulkan permasalahan yaitu:

Bagaimana proses pemasangan jaringan pelanggan produk Speedy pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Untuk Mengetahui proses pemasangan jaringan pelanggan Speedy pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- 1) Bagi penulis adalah sebagai memperluas dan memantapkan serta membentuk kemampuan penulis sebagai bekal memasuki lapangan kerja yang sesuai dengan bidang studi, dan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis dalam menyusun Proposar dan Tugas Akhir penulis.
- 2) Bagi Perusahaan adalah sebagai bahan masukan dalam melakukan proses pemasangan jaringan produk speedy dengan baik. Agar semua permasalahan yang pernah terjadi bisa dapat teratasi.
- 3) Bagi pihak lain adalah Sebagai sumber informasi yang bermanfaat untuk mengetahui lebih jauh tentang proses pemasangan jaringan produk speedy dengan baik.

1.5 Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian.

Penelitian dilakukan pada PT.Telkom Indonesia Pekanbaru JL. Jenderal Sudirman Pekanbaru Riau. Waktu penelitian dimulai dari 10 Desember 2014 sampai dengan 8 mei 2015

2. Jenis dan Sumber Data.

a. Data Primer.

Data yang diperoleh langsung dari PT.Telkom Indonesia pekanbaru.Dalam hal ini, peneliti melakukan pencatatan terhadap objek dan dokumentasi yang diteliti.

b. Data Sekunder.

Data yang diperoleh dari PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, tinjauan pustaka, artikel, dan situs yang berkaitan dengan Proses pemasangan jaringan pelanggan produk speedy pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru.

3. Teknik Pengumpulan Data.

a. Observasi.



Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang akan diteliti pada dalam waktu yang singkat untuk mendapatkan gambaran mengenai objek penelitian. Yaitu penulis mengumpulkan data dengan cara melihat / observasi secara langsung dan meneliti di PT Telkom Indonesia Pekanbaru.

b. Wawancara (interview)

Sutrisno Hadi (2008:58) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode wawancara adalah sebagai berikut:

- 1) Bahwa subjek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
- 2) Bahwa apa yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
- 3) Bahwa interpretasi subjek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.
- 4) Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara menghubungi dan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan narasumber yaitu karyawan PT. Telkom Indonesia Pekanbaru selaku informan yang memberikan keterangan berkaitan dengan data-data yang diperlukan dalam penelitian.

4. Analisis Data.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dalam menganalisa data atau informasi yang diperoleh penulis menggunakan metode deskriptif yaitu data-data yang diperoleh dan dibahas secara menyeluruh berdasarkan fakta-fakta yang terjadi diperusahaan, kemudian dibandingkan dengan teori-teori yang mendukung pembahasannya. Sehingga dapat mengambil suatu kesimpulan yang telah dikemukakan serta dengan memberikan saran yang diperlukan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam rangka memudahkan pemahaman terhadap Tugas Akhir ini, maka penulis merencanakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Bab ini berisikan tentang Pendahuluan yang mengandung Latar belakang masalah dan Penegasan judul, Perumusan masalah, Tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Gambaran Perusahaan. Dalam bab ini akan dibahas gambaran umum perusahaan yang merupakan objek penelitian yaitu, sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi perusahaan, dan uraian tugas (Job Description) pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru

BAB III : Tinjauan Teori dan Praktek. Dalam bab ini akan dibahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan proses pemasangan jaringan speedy, dan pembahasan praktek dilapangan sesuai dengan teori-teori yang telah ada.

BAB IV : Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian yang Berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.