

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 *Customer Service*

*Customer Service* sebagai ujung tombak perusahaan dalam melayani pelanggan dan menjual produk atau jasa yang ditawarkan, merupakan divisi terdepan dalam memberikan service kepada pelanggan. Peran *Customer Service* sangat besar dalam perusahaan. Seorang *Customer Service* dalam berhubungan langsung dengan pelanggan harus selalu bersikap ramah, sopan, bersedia mendengarkan apa yang dikatakan dan dinyatakan pelanggan, sabar dalam melayani, dan tidak menangguknkan suatu pelayanan yang segera dapat dilakukan. Selain itu seorang *Customer Service* juga harus mampu melayani setiap pertanyaan pelanggan. Dengan demikian diharapkan ia dapat mempertahankan pelanggan yang sudah tetap, juga dapat mengajak mereka yang belum menjadi pelanggan agar menjadi pelanggan. Fungsi dan tugas-tugas *Customer Service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Tugas pokok *Customer Service* adalah sebagai berikut (Rahmayanty, 2012:204):

1. Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir.
2. Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan.
3. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan.
4. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.
5. Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru [1].

#### 2.2 Telekomunikasi

Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, dan bunyi dengan jarak jangkauan yang jauh melalui sistem kawat, optik, radio atau sistem elektromagnetik lainnya sebagai sumber informasi sampai tempat tujuan informasi [2].

## 2.3 Switch

Dalam implementasi jaringan komputer, terdapat perangkat keras khusus yang berfungsi untuk menghubungkan sumber jaringan ke beberapa komputer sekaligus, alat itu adalah *Switch*. Terdapat dua jenis *Switch*, yaitu:

### 1. *Switch Unmanageable*

*Switch* ini berfungsi untuk mendistribusikan paket data antar komputer yang tersambung pada satu jaringan yang sama, *Switch* ini juga mampu mengenali topologi jaringan pada banyak layer yang membuat data lebih cepat terdistribusi dan langsung tiba ke tujuan. *Switch* jenis ini bekerja secara *plug and play*, artinya *Switch* otomatis bekerja ketika tersambung dengan sumber daya dan perangkat jaringan lainnya. *Switch* jenis ini tidak dapat melakukan pengaturan konfigurasi, artinya hanya dapat bekerja dengan menggunakan setelan pabrik.



Gambar 2.1 *Switch Unmanageable*

### 2. *Switch manageable*

*Switch* jenis ini kurang lebih memiliki fungsi yang sama dengan *Switch unmanageable* namun memiliki fitur tambahan dan sudah dapat dilakukan pengaturan konfigurasi pada pemakaiannya. Contoh fitur yang terdapat pada *Switch* ini diantaranya *Quality of Service*, yaitu pengaturan *bandwidth* untuk memprioritaskan data yang dikirim lebih dulu. Kemudian terdapat fitur monitoring kinerja jaringan bernama *Simple Network Management Protocol* (SNMP). Ada pula fitur yang paling banyak digunakan yaitu *Virtual Local Access Network* (VLAN). Kemudian *Switch* jenis inilah yang dapat menambah tingkat keamanan dengan melakukan konfigurasi keamanan

jaringan *port security*, dengan memeriksa hak akses setiap perangkat jaringan yang tersambung [3].



Gambar 2.2 *Switch Manageable*

Fungsi *Switch* :

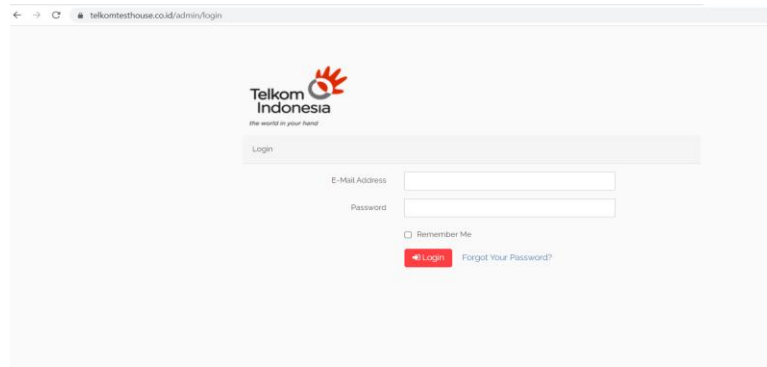
1. *Store and Forward* yang berfungsi meneruskan *frame* setelah data di terima secara lengkap.
2. *Cut-Through* yang berfungsi meneruskan *frame* tanpa menunggu penerimaan frame secara lengkap.
3. *Switch* dapat berfungsi sebagai *Spanning Tree* protokol yang bersifat menilai suatu jalur itu sibuk maka dia *Switch* akan memilih jalur lain yang tidak sibuk [4].

## 2.4 Pengujian Perangkat

Pengujian perangkat lunak merupakan suatu investigasi yang dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas dari produk atau layanan yang sedang diuji (*under test*). Pengujian perangkat lunak adalah proses menjalankan dan mengevaluasi sebuah perangkat lunak secara manual maupun otomatis untuk menguji apakah perangkat lunak sudah memenuhi persyaratan atau belum (*Clune dan Rood*, Singkat kata, pengujian adalah aktivitas untuk menemukan dan menentukan perbedaan antara hasil yang diharapkan dengan hasil sebenarnya [5].

## 2.5 Aplikasi *Telkom Test House*

Aplikasi *Test House* digunakan untuk memonitoring pengujian suatu perangkat telekomunikasi, aplikasi ini dibuat untuk mempermudah *officer* memproses data suatu pengujian perangkat telekomunikasi.



Gambar 2.3 Tampilan Utama Aplikasi *Telkom Test House*