



# ANALISIS KRISIS PADA GANGGUAN LAYANAN JARINGAN INTERNET SPACENET

Muhammad Geri Suwandi<sup>1</sup>, Danang Arif Syaifuloh<sup>2</sup>, Satrio Kuncoro<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Syekh-Yusuf

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received March 12, 2025

Revised April 02, 2025

Accepted May 30, 2025

Available online June 30, 2025

**Kata kunci:** gangguan jaringan internet, manajemen krisis, internet satelit, startup, jual beli online, mitigasi risiko.

**Keywords:** internet service disruption, crisis management, satellite internet, startup companies, online marketplace, business continuity, risk mitigation.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2025 by Author. Published by LPPM Universitas Islam Syekh-Yusuf

## ABSTRAK

*Dalam era digital saat ini, ketergantungan pada layanan jaringan internet semakin meningkat, terutama dalam konteks pelayanan jaringan internet satelit seperti Spacenet. Namun, kerentanan terhadap gangguan layanan jaringan internet menjadi tantangan serius yang dihadapi oleh perusahaan startup yang beroperasi dalam ekosistem jual beli online. Dalam studi ini, kami melakukan analisis mendalam terhadap krisis yang muncul akibat gangguan layanan jaringan internet pada Spacenet dan dampaknya terhadap operasional startup dalam sektor jual beli online. Kami menggali penyebab krisis tersebut, strategi yang diterapkan oleh perusahaan startup untuk mengatasi masalah tersebut, serta dampaknya terhadap kinerja dan kelangsungan bisnis mereka. Melalui pendekatan kualitatif yang melibatkan wawancara dengan pemangku kepentingan utama dan analisis data sekunder, kami menyajikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana krisis dalam gangguan layanan jaringan internet dapat mempengaruhi startup dalam ekosistem jual beli online. Hasil dari studi ini memberikan wawasan berharga bagi pemangku kepentingan industri dan dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi mitigasi risiko di masa depan.*

## ABSTRACT

In the current digital era, dependence on internet network services is increasing, especially in the context of satellite internet network services such as Spacenet. However, vulnerability to internet network service disruptions is a serious challenge faced by startup companies operating in the online buying and selling ecosystem. In this study, we conducted an in-depth analysis of the crisis that emerged due to disruption of internet network services on Spacenet and its impact on startup operations in the online buying and selling sector. We explore the causes of the crisis, the strategies implemented by startup companies to overcome these problems, and the impact on their performance and business continuity. Through a qualitative approach involving interviews with key stakeholders and secondary data analysis, we present a deeper understanding of how the crisis in internet network service disruptions can affect startups in the online buying and selling ecosystem. The results of this study provide valuable insights for industry stakeholders and can serve as a basis for the development of future risk mitigation strategies.

## 1. PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi melaju dengan cepat, dimana semua informasi menjadi lebih transparan dan mudah didapat. Pada abad ke 19 kekuatan militer merupakan suatu faktor utama suatu negara dalam meraih kemenangan dalam peperangan, dimana negara yang mempunyai tentara dan teknologi militer yang terbaiklah yang akan menang. Sedangkan pada abad ke 20 sekarang ini kekuatan Teknologi Informasi merupakan faktor utama suatu negara untuk meraih kemenangan dalam persaingan atau peperangan di bidang ekonomi. Negara yang mempunyai Teknologi Informasi yang terbaiklah yang akan menang dalam persaingan ekonomi. Contohnya adalah China, negara China merupakan sebuah negara yang luar biasa dalam pertumbuhan ekonominya. Pemerintahan China berkomitmen untuk mengembangkan Teknologi Informasi sebagai salah satu senjata mereka dalam memenangkan persaingan ekonomi. Saat ini China telah membeli salah satu raksasa Teknologi Informasi dunia, yaitu IBM yang sekarang telah berganti nama menjadi Lenovo (Putra & Widiyanesti, 2018).

Kami melihat dengan adanya teknologi internet maka masyarakat Indonesia akan lebih mudah dalam mengakses semua informasi yang ada di dunia ini. Dengan adanya internet maka halangan untuk mendapatkan secara jarak dan waktu dapat dihilangkan. Masyarakat dunia menjadi sebuah kesatuan yang tidak dipisahkan oleh negara, ras, agama, dan jenis kelamin (gender).

Dengan meningkatkan penggunaan ISP, semakin menonjol kebutuhan untuk perpindahan informasi mulai dari satu terminal kemudian ke terminal berikutnya yang diisolasi oleh unit jarak dan

\*Corresponding author.

E-mail addresses: [2101030093@students.unis.ac.id](mailto:2101030093@students.unis.ac.id)

semakin tinggi persyaratan untuk penggunaan peralatan dan waktu pengadaan yang mahir. ISP adalah singkatan dari Internet Service Provider. ISP merupakan sebuah layanan yang menawarkan sebuah jasa agar dapat tersambung atau terhubung dengan internet. Pada tahun 1994, IndoNet menjadi perusahaan pertama yang menyediakan jasa ISP di Indonesia. Perusahaan IndoNet ini dipimpin oleh Sanjaya. Sambungan awal Internet pada masa itu hanya dapat menggunakan dial-up yang disediakan oleh IndoNet.

Awal mula IndoNet hanya mengakses menggunakan mode teks dengan shell account, browser lynx dan email client serta chatting dengan conference pada server AIX. Kemudian pada tahun 1995 user di Indonesia dapat mengakses internet (HTTP) karena terdapat jasa Telnet ke luar negeri yang menggunakan remote browser Lynx di Amerika. Akhirnya, akses internet di Indonesia terus berkembang seiring berjalannya waktu. Indonesia dapat dibilang ikut serta dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi hingga saat ini.

Berdasarkan laporan riset platform manajemen media sosial HootSuite dan agensi marketing sosial We Are Social yang berjudul "Global Digital Reports 2020", penggunaan internet di Indonesia berjumlah 175,4 juta pengguna, yakni sekitar 64% dari penduduk Indonesia yang menggunakan Internet. Dengan perkembangan internet di Indonesia ini, yang awal mulanya hanya IndoNet yang menyediakan jasa ISP, akan tetapi seiring berjalannya waktu, hampir setengah dari populasi masyarakat Indonesia menggunakan internet. Ini menandakan bahwa zaman akan selalu berkembang.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap bisnis secara drastis, dengan internet menjadi tulang punggung bagi berbagai industri, termasuk dalam perdagangan elektronik atau e-commerce. Di tengah transformasi ini, startup-startup yang beroperasi dalam ekosistem jual beli online memiliki peran yang semakin penting dalam mengisi celah pasar dan memberikan inovasi di sektor ini. Namun, kemajuan ini juga membawa tantangan baru, terutama terkait dengan ketergantungan pada infrastruktur jaringan internet (Putra & Widiyanesti, 2018).

Satu aspek yang menjadi fokus perhatian adalah gangguan layanan jaringan internet, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor mulai dari masalah teknis hingga gangguan alam. Ketika gangguan semacam itu terjadi, startup-startup dalam ekosistem jual beli online menjadi rentan terhadap kerugian finansial, kehilangan pelanggan, dan reputasi yang tercoreng. Salah satu jenis layanan jaringan internet yang semakin populer adalah Spacenet, yang menggunakan satelit untuk menyediakan akses internet di berbagai wilayah, terutama yang sulit dijangkau oleh infrastruktur kabel.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap krisis yang timbul akibat gangguan layanan jaringan internet pada Spacenet dan dampaknya terhadap operasional startup dalam sektor jual beli online. Melalui pendekatan kualitatif yang melibatkan wawancara dengan pemangku kepentingan utama dan analisis data sekunder, kami akan menyajikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana krisis dalam gangguan layanan jaringan internet dapat mempengaruhi startup-startup ini. Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi pemangku kepentingan industri dan dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi mitigasi risiko di masa depan.

## 2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pendahuluan situasi yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa faktor-faktor penyebab utama dari gangguan layanan jaringan internet pada Spacenet?
2. Bagaimana gangguan layanan ini berdampak pada kepuasan pelanggan dan operasi bisnis?
3. Apa strategi yang dapat diimplementasikan oleh Spacenet untuk mengatasi dan mencegah gangguan layanan di masa depan?

## 3. KAJIAN PUSTAKA

Krisis adalah masa gawat atau saat genting, dimana situasi tersebut dapat merupakan titik balik atau sebaliknya. Oleh karena itu masa krisis adalah momen-momen tertentu. Apabila krisis ditangani dengan baik dan tepat waktu, momen mengarah pada situasi membaik, dan sebaliknya apabila tidak segera ditangani, krisis mengarah kepada situasi memburuk, bahkan dapat berakibat fatal (Dikutip dari Buku diklat Interstudi School of PR, 1993) dalam (Ardianto, Elvinaro dan Soleh Soemirat, 2002).

Menurut (Lattimore dan kawan, 2010) krisis berbeda dengan masalah sehari-hari, di mana krisis sering menarik minat dan menjadi perhatian publik melalui liputan media. Keadaan seperti ini dapat mengganggu operasional normal perusahaan dan dapat berdampak pada kehidupan di bidang politik, hukum keuangan, serta pengaruh pemerintahan dalam perusahaan.

krisis yang dialami spacenet yaitu kendala yang ada pada customer, terutama pada layanan internet. Customer mengalami gangguan layanan internet, kajian pustaka tentang analisis krisis dalam

gangguan layanan jaringan internet pada pelayanan jaringan internet SpaceNet dapat mencakup beberapa aspek:

#### 1. Definisi Krisis

Mengidentifikasi apa yang dianggap sebagai krisis dalam konteks layanan jaringan internet, termasuk kriteria yang digunakan untuk mengukur tingkat gangguan atau ketidakstabilan customer.

2. Tren dan Statistik Gangguan: Menganalisis tren historis dan statistik gangguan layanan jaringan internet, baik secara umum maupun khusus untuk SpaceNet, untuk memahami pola dan frekuensi kemungkinan gangguan.

3. Penyebab Umum Gangguan: Mendalam ke dalam berbagai penyebab yang umumnya menyebabkan gangguan layanan jaringan internet, mulai dari masalah teknis hingga faktor eksternal seperti serangan siber atau bencana alam.

4. Dampak Krisis: Menggali dampak yang ditimbulkan oleh gangguan layanan jaringan internet, baik bagi pelanggan SpaceNet maupun entitas terkait lainnya seperti bisnis, pemerintah, atau masyarakat secara keseluruhan.

5. Strategi Penanganan Krisis: Mempelajari strategi dan praktik terbaik dalam menangani krisis layanan jaringan internet, termasuk langkah-langkah darurat, pemulihan sistem, dan komunikasi dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya.

6. Peran Pemerintah dan Regulasi: Menyelidiki peran pemerintah dan regulasi dalam mengatasi krisis layanan jaringan internet, serta kebijakan yang diterapkan untuk mendorong stabilitas dan keamanan jaringan.

7. Analisis Kasus Studi: Melihat studi kasus konkret tentang krisis layanan jaringan internet yang telah terjadi sebelumnya, baik di SpaceNet atau penyedia layanan jaringan internet lainnya, untuk memahami pembelajaran dan penerapan praktik terbaik.

Dengan menyelidiki aspek-aspek ini, kajian pustaka dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang analisis krisis dalam gangguan layanan jaringan internet pada pelayanan jaringan internet Spacenet.

Tujuan subnet sama seperti perusahaan adalah mencari laba sebesar-besarnya guna memperkaya pemilik serta mempertahankannya agar langgeng. Namun krisis dapat menimpa siapa saja, baik perusahaan besar maupun kecil. Komunikasi krisis yang baik disertai pemanfaatan fungsi media relations secara optimal, selain dapat menghindari krisis, bila pun datang, krisis itu sendiri bisa segera diatasi atau ditanggulangi, image dan reputasi organisasi/perusahaan tetap terjaga. Lebih dari itu, kepercayaan, dukungan dan loyalitas publik berikut konsumen inti semakin tinggi.

## 4. METODE DAN SASARAN PENELITIAN

Pengambilan data dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yaitu dengan penelitian kualitatif (qualitative research). Dalam melakukan risetnya peneliti menggunakan teknik-teknik wawancara yang mendalam, dan observasi terhadap suatu gejala, peristiwa, perilaku atau sikap tertentu dengan upaya mendekati pimpinan yang bersangkutan sebagai objek penelitian kualitatif.

Berdasarkan teori, Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan atau pengguna. Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa. Kualitas layanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan layanan yang dirasakan.

Berdasarkan penelitian terhadap kualitas pelayanan, peneliti menemukan bahwa sebagian besar konsumen Spacenet setuju bahwa kualitas pelayanan pada loyalitas konsumen Spacenet yang diteliti dalam penelitian ini sudah baik. Hal ini terlihat dari jawaban sebanyak beberapa pernyataan yang mewakili kualitas pelayanan dan menggambarkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh SubNet Spacenet kepada seluruh konsumen, Seluruh pernyataan tersebut merupakan hasil penjabaran peneliti.

## 5. HASIL PENELITIAN

Pada wawancara yang telah kami lakukan kami telah menanyakan beberapa pertanyaan terkait judul yang kami analisis seperti, bisakah anda ceritakan pengalaman anda menangani gangguan layanan di perusahaan jaringan? apa penyebab utama dari gangguan tersebut? lalu narasumber kami menjawab

gangguan layanan ini bisa berupa kegagalan perangkat keras seperti router, splitter, atau modem, maupun masalah perangkat lunak seperti konfigurasi yang salah atau bug dalam sistem. terkadang, kesalahan dalam manajemen jaringan seperti konfigurasi yang tidak tepat, pemeliharaan yang tidak terjadwal, atau kurangnya pemantauan dapat menyebabkan gangguan layanan. Kemudian pertanyaan selanjutnya apa prosedur standar perusahaan Anda dalam menangani gangguan layanan? narasumber kami menjawab perusahaan biasanya menggunakan perangkat lunak pemantauan yang terus menerus memantau kesehatan sistem dan layanan. Ini membantu dalam mendeteksi masalah sebelum mereka menjadi gangguan yang signifikan. Tim teknis mengevaluasi masalah untuk menentukan penyebabnya. Hal ini dapat melibatkan analisis log, pengujian sistem, atau pemeriksaan ulang konfigurasi. Setelah gangguan teratasi, perusahaan melakukan evaluasi pasca-gangguan untuk mengevaluasi respons mereka, mengidentifikasi pelajaran yang dapat dipelajari, dan menetapkan langkah-langkah pencegahan untuk masa depan. Pertanyaan selanjutnya bagaimana perusahaan Anda mengidentifikasi risiko potensial yang dapat menyebabkan gangguan layanan? Langkah-langkah apa yang diambil untuk mencegahnya? Jawaban dari narasumber kami mengatakan bahwa kami melakukan evaluasi menyeluruh terhadap infrastruktur jaringan mereka, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan arsitektur jaringan secara menyeluruh untuk mengidentifikasi titik-titik rawan dan potensi gangguan layanan. Kami menggunakan perangkat lunak pemantauan yang canggih untuk memantau kesehatan jaringan secara proaktif, memungkinkan mereka untuk mendeteksi potensi masalah sebelum menjadi gangguan layanan yang signifikan. Kami melakukan pengujian reguler dan simulasi kegagalan untuk menguji respons sistem terhadap situasi darurat, termasuk simulasi pemadaman listrik, serangan siber, atau kegagalan perangkat keras, sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah pencegahan yang sesuai. Komunikasi Aktif: Tim dukungan pelanggan secara proaktif berkomunikasi dengan pelanggan untuk memberitahu mereka tentang masalah yang terjadi, estimasi waktu pemulihan, dan langkah-langkah yang diambil untuk memperbaikinya. Komunikasi yang jelas dan teratur membantu mengurangi ketidakpastian dan kecemasan pelanggan. Prioritaskan Pelanggan Penting: Jika gangguan layanan berdampak pada pelanggan yang sangat penting atau kritis, perusahaan akan memberikan prioritas lebih tinggi dalam menangani masalah tersebut untuk meminimalkan dampaknya.

**Penawaran Penggantian Layanan:** Jika gangguan layanan berlanjut dalam jangka waktu yang lama, perusahaan mungkin menawarkan layanan pengganti atau kompensasi kepada pelanggan yang terkena dampak sebagai bentuk penggantian atas ketidaknyamanan yang mereka alami. Pertanyaan yang kami tanyakan selanjutnya adalah bagaimana perusahaan Anda mendokumentasikan dan mengevaluasi insiden gangguan layanan? Apakah ada tindakan pembelajaran dan perbaikan yang diambil untuk mencegah kejadian serupa di masa depan? lalu mendapat jawaban Untuk menghadapi insiden gangguan layanan, kami telah mengembangkan prosedur yang jelas dan terstruktur untuk mendokumentasikan dan mengevaluasi insiden tersebut. Berikut adalah langkah-langkah yang kami ambil:

**Dokumentasi,** Setiap insiden gangguan layanan harus didokumentasikan secara rinci, termasuk informasi tentang waktu insiden, area yang terpengaruh, dan estimasi waktu pemulihan. Dokumentasi ini digunakan sebagai referensi untuk analisis dan evaluasi insiden. **Analisis,** Insiden gangguan layanan dianalisis untuk mengetahui penyebabnya dan mengidentifikasi cara untuk mencegah kejadian serupa di masa depan. Analisis ini melibatkan tim teknis, manajemen, dan departemen lainnya untuk memahami insiden dan mengembangkan solusi yang efektif. Dengan mengikuti prosedur ini, kami dapat memastikan bahwa insiden gangguan layanan diidentifikasi dan diperbaiki dengan cepat, sehingga pelanggan dapat terus menggunakan layanan dengan keamanan dan kenyamanan yang optimal. Pertanyaan selanjutnya apakah perusahaan Anda memiliki rencana darurat untuk menghadapi gangguan layanan? Seberapa sering rencana tersebut diuji dan diperbarui? narasumber kami menjawab Perusahaan saya memiliki rencana darurat yang jelas dan terstruktur untuk menghadapi gangguan layanan. Rencana ini meliputi langkah-langkah yang harus diambil ketika gangguan terjadi, termasuk pengiriman laporan, analisis penyebab, dan perbaikan sistem. Rencana darurat ini diuji dan diperbarui secara teratur untuk memastikan bahwa perusahaan saya siap menghadapi gangguan layanan yang potensial. Perusahaan saya juga memiliki tim teknis yang terlatih dan siap menghadapi gangguan layanan, serta sistem komunikasi yang efektif untuk memastikan bahwa informasi tentang gangguan layanan dan upaya pemulihan disampaikan dengan jelas dan cepat ke semua pihak yang terpengaruh. Dengan mengikuti rencana darurat ini, perusahaan saya dapat memastikan respons yang cepat dan efektif terhadap gangguan layanan, sehingga pelanggan dapat terus menggunakan layanan dengan keamanan dan kenyamanan yang optimal. selanjutnya kami bertanya bagaimana perusahaan Anda berkomunikasi dengan pemangku kepentingan, seperti pelanggan dan mitra bisnis, selama dan setelah gangguan layanan? Apa pendekatan Anda untuk menjaga transparansi dan kepercayaan? respon dari narasumber kami Kami memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang gangguan layanan, termasuk penyebabnya, estimasi waktu pemulihan, dan langkah-langkah yang diambil untuk memperbaiki masalah dan Kami berkomunikasi

secara terbuka dan jujur dengan pemangku kepentingan, termasuk pelanggan dan mitra bisnis, tentang situasi dan proses pemulihan. Pertanyaan terakhir yang kami tanyakan adalah dari semua pertanyaan yang kami tanyakan apakah ada cara tersendiri dalam menangani krisis pada gangguan pelayanan? dan jawabannya Ya, ada pendekatan khusus dalam menangani krisis yang timbul akibat gangguan pelayanan. Fokus utama selama krisis adalah pemulihan layanan sesegera mungkin. Tim teknis harus bekerja tanpa lelah untuk mengidentifikasi penyebab gangguan dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Prioritas harus diberikan kepada pemulihan layanan yang kritis terlebih dahulu. Komunikasi yang jelas dan terkoordinasi sangat penting selama krisis. Ini meliputi komunikasi internal di antara tim yang terlibat dalam menangani masalah, serta komunikasi eksternal kepada pelanggan atau pemangku kepentingan lainnya. Informasi yang akurat dan transparan membantu mengurangi kebingungan dan kekhawatiran.

## 6. ANALISIS SWOT

Dalam analisis SWOT ini, penting untuk melihat bagaimana kekuatan dapat digunakan untuk memanfaatkan peluang, bagaimana kelemahan dapat diperbaiki atau dikurangi, dan bagaimana menghadapi atau mengurangi ancaman yang mungkin timbul. Berikut penjelasan analisis dari SubNet yang kami amati:

| Strengths<br>(Kekuatan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Weaknesses<br>(Kelemahan)                                                                                                                                                                                       | Opportunities<br>(Peluang)                                                                                                                                                                | Threats<br>(Ancaman)                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah berpengalaman dalam bidang Internet dan Instalasi</li> <li>2. Koneksi stabil dan berkualitas tinggi</li> <li>3. Kemampuan untuk mencakup area yang luas</li> <li>4. Kecepatan upload dan download yang tinggi</li> <li>5. Memiliki strategi sistem pemasaran dan publikasi yang terstruktur terhadap konsumen</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya pembangunan infrastruktur yang sangat signifikan</li> <li>2. Waktu implementasi yang cukup memakan waktu</li> <li>3. Keterbatasan Mobilitas pengguna</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Potensi ekspansi melalui kemitraan atau rujukan</li> <li>2. Perumahan atau kompleks yang belum memenuhi keinginan kecepatan maksimal</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persaingan dari Teknologi Nirkabel</li> <li>2. Biaya Operasional yang tinggi</li> </ol> |

## 7. MANAJEMEN OPERASIONAL

### 1. PENYEDIAAN KONEKSI INTERNET

- a. SPACENET akan memonitoring jaringan 24/7 dan menempatkan teknisi kami lebih dekat dengan side guna menjaga mutu layanan yang kami janjikan (service level Agreement sebesar 98%), kami akan siapkan 2 link sebagai antisipasi apabila gangguan pada salah satu link utama
- b. Perangkat di atas merupakan milik SPACENET yang dipinjamkan selama perjanjian kerjasama berlangsung;
- c. Melaksanakan uji coba kuantitas dan kualitas koneksi yang hasilnya dituangkan dalam berita uji coba koneksi internet;
- d. Memberikan dukungan teknis terhadap penanganan, penggunaan dan konfigurasi koneksi, dan penanganan gangguan atau kerusakan terhadap perangkat pendukung koneksi Internet antara provider dengan pengguna;
- e. Menyediakan fasilitas monitoring kuantitas dan kualitas koneksi Internet yang dapat diakses oleh pengguna (pengelola) client;
- f. Dalam menyediakan layanan yang dapat diandalkan oleh pelanggan, SPACENET bekerjasama dengan *Network Access Provider (NAP)* yang memiliki 3 (tiga) sumber koneksi dalam penyediaan bandwidth Internasional dengan media satelit maupun jaringan fiber.

### 2. KETENAGAKERJAAN

Tenaga kerja adalah suatu komponen pada unit usaha tertentu yang merupakan penggerak dari seluruh unit kegiatan karyawan di perusahaan kami datang dari latar belakang pendidikan yang berbeda-

beda, kebanyakan dari karyawan kami tidak memiliki lulusan pendidikan, hanya yang memiliki lulusan pendidikan bekerja di bagian kantor perusahaan itu pun paling tinggi lulusan SMA/SMK. Sebagian besar karyawan berasal dari wilayah sekitar pedesaan. Disiplin, tanggung jawab dan kerja sama sangat dianjurkan pada semua karyawan demi terciptanya etos kerja yang tinggi.

Pekerja atau pengusaha yang memberikan peluang kerja kepada anggota Karang Taruna, yaitu sebuah organisasi kepemudaan di Indonesia. Karang Taruna adalah sebuah organisasi yang berfokus pada pengembangan potensi dan keterlibatan pemuda dalam berbagai kegiatan sosial, budaya, dan kemasyarakatan. Berikut penjelasan tentang tenaga kerja yang mempekerjakan anggota Karang Taruna.

## 8. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap krisis yang terjadi ketika terjadi gangguan pada layanan jaringan internet yang disediakan oleh SpaceNet.

Dalam penelitian ini, peneliti kemungkinan akan melakukan identifikasi penyebab gangguan pada layanan jaringan internet SpaceNet, menganalisis dampak dari gangguan tersebut terhadap pengguna dan bisnis SpaceNet, mengevaluasi respons yang diberikan oleh SpaceNet dalam menghadapi krisis tersebut, serta merumuskan strategi atau rekomendasi untuk mengatasi krisis dan mencegah terulangnya gangguan di masa depan.

Analisis krisis pada gangguan layanan jaringan internet SpaceNet akan melibatkan studi mendalam terhadap proses komunikasi, manajemen krisis, tanggapan publik, dan strategi pemulihan yang dilakukan oleh SpaceNet. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi SpaceNet dan pemangku kepentingan lainnya dalam mengelola krisis dan meningkatkan kualitas layanan jaringan internet yang disediakan.

## 9. DAFTAR PUSTAKA

- Putra, H. E., & Widiyanesti, S. (2018). Analisis Masalah Kualitas Layanan PT . Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Selatan Pada Produk Indihome (Menggunakan Metode Pendekatan Six Sigma) Problem Analysis Service Quality Pt . Telekomunikasi Indonesia Witel South Jakarta On Indihome Product (Us. *E-Proceeding of Management*, 5(1), 195–202. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/6340>.