

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

**PROSES PENGOLAHAN DAN PENGIRIMAN TIKET  
GANGGUAN JARINGAN INDIHOME DARI TIM *HELPDESK*  
KE TEKNISI PADA WILAYAH *OUTTER***



**ILHAM AKBAR**

**171420073**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PROSES PENGOLAHAN DAN PENGIRIMAN TIKET GANGGUAN  
JARINGAN INDIHOME DARI TIM *HELPDESK* KE TEKNISI PADA  
WILAYAH *OUTTER***

**DISUSUN OLEH :**

**ILHAM AKBAR**

**171420073**

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Kuliah Kerja Praktek  
pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma Palembang

Palembang,

April 2020

**Mengetahui,**

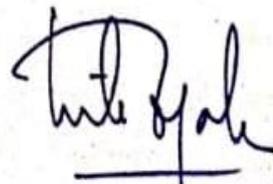
**Ketua Program Studi**

  
Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

**Alex Wijaya, S. KOM., M.I.T**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing**



**M. Izman Herdiansyah, S.T., M.M., PhD**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat, karunia, serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek dengan Judul **“Proses Pengolahan Dan Pengiriman Tiket Gangguan Jaringan Indihome Dari Tim *Helpdesk* Ke Teknisi Pada Wilayah *Outter*”** ini tepat pada waktunya.

Sebelumnya penulis mohon maaf atas segala kekurangan baik materi, maupun teknik penyajian, Tentunya dalam penulisan Laporan Kuliah Kerja Praktek ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, oleh karena itu untuk melengkapi kesempurnaan tersebut diharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun.

Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek ini tidak terlepas dari dukungan, motivasi, serta bantuan dari pihak - pihak yang membantu terlaksananya kerja praktek ini dan penyusunan laporan ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar - besarnya terkhusus kepada :

1. Allah SWT
2. Orang Tua yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa.
3. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd, M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Dedy Syamsuar, M.I.T, PhD selaku Ketua Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
5. Ibu Dr. Widya Cholil, S.Kom. M.I.T selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
6. Bapak M. Izman Herdiansyah, S.T.,M.M.,PhD selaku pembimbing KKP, yang telah banyak membantu, meluangkan waktunya, membimbing, memberi arahan serta masukan.

7. Ibu Sahara selaku pihak *Human Resource Development* PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang telah menerima kami dengan baik.
8. Bapak Suharto selaku *Assisten Manager* unit *Corporate Customer Acces Network (CCAN)* divisi Assurance.
9. Bapak Dwi Sumardi Harto selaku *Assisten Manager* unit *Corporate Customer Acces Network (CCAN)* divisi Assurance.
10. Kak Ryzka Aji Purnomo dan Kak Edo selaku Helpdesk Telkom Acces yang telah banyak berbagi ilmu dan membantu mengenai materi dan bahan laporan.
11. Kak Hari dan Kak Rizki Selaku Teknisi Telkom Acces yang telah banyak berbagi ilmu dan membantu mengenai materi dan bahan laporan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati semoga Laporan Kuliah Kerja Praktek ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Palembang, April 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Magang .....	2
1.3 Manfaat Magang .....	2
BAB II PROFIL LENGKAP LOKASI MAGANG	
2.1 Sejarah PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	3
2.2 Layanan PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	4
2.3 Visi, Misi dan Inisiatif Strategis Perusahaan .....	6
2.4 Struktur Organisasi PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	7
BAB III KEGIATAN MAGANG	
3.1 Jadwal Kegiatan Magang .....	9
3.2 Hasil Kegiatan Magang.....	10
3.2 Pembahasan.....	10
3.2.1 Pengertian NOSSA .....	10
3.2.2 Pengertian Embassy .....	11
3.2.3 Pengertian i-SISKA Tools.....	12
3.2.4 Pengertian iBooster .....	14
3.2.5 Pengertian e-Info Payment.....	15
3.2.6 Helpdesk.....	16

3.2.7 Proses Pengolahan & Pengiriman Tiket Gangguan .....	18
3.3 Rekomendasi .....	25
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
2.1 Kesimpulan .....	26
2.2 Saran.....	26
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tampilan awal aplikasi NOSSA .....	11
Gambar 3.2 Tampilan awal aplikasi Embassy .....	12
Gambar 3.3 Tampilan awal aplikasi i-SISKA Tools .....	13
Gambar 3.4 Tampilan awal aplikasi iBooster .....	15
Gambar 3.5 Tampilan awal aplikasi e-Info Payment.....	15
Gambar 3.6 Cara kerja Helpdesk .....	17
Gambar 3.7 Kumpulan tiket gangguan pada aplikasi NOSSA .....	18
Gambar 3.8 Pengecekan laporan pelanggan .....	20
Gambar 3.9 Pengecekan status layanan pada i-SISKA Tools.....	21
Gambar 3.10 Pengecekan redaman pada Embassy .....	21
Gambar 3.11 Pengecekan status pembayaran pada e-Info Payment.....	22
Gambar 3.12 Pengecekan data pelanggan pada iBooster.....	23

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam era sekarang ini profesionalitas dan pengalaman dalam dunia kerja sangat dibutuhkan. Banyak cara untuk mewujudkan profesionalisme pada setiap orang. Salah satunya adalah Praktek Kerja Lapangan atau di Universitas Bina Darma Palembang dikenal dengan sebutan Kuliah Kerja Praktek (KKP) atau magang.

Kuliah Kerja Praktek merupakan salah satu Program Studi di Universitas Bina Darma Palembang yang wajib diikuti oleh mahasiswa semester VI (enam) Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer dengan bobot 3 Satuan Kredit Semester (SKS).

Sebagai seorang mahasiswa, kuliah kerja praktek dapat menjadi investasi pengalaman kerja di masa depan, karena dalam kuliah kerja praktek ini diharapkan mahasiswa bisa mendapatkan banyak pelajaran, seperti mengenal dan menghayati ruang lingkup pekerjaan di lapangan guna mengadaptasi diri dengan lingkungan di dunia kerja.

Pada kegiatan magang kali ini kami memilih lokasi magang di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Alasan kami memilih PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebagai lokasi magang di karenakan erat kaitannya dengan Program Studi yang kami pilih di Universitas Bina Darma Palembang, yaitu Teknik Informatika. Dalam hal ini PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi dengan menyediakan jasa layanan *Telecommunication, Information, Media,* dan *Edutainment (TIME)*. Dalam segala kegiatannya, tentu saja perusahaan ini tidak terlepas dari peran teknologi informasi yang terus berkembang di era globalisasi. Oleh karena itu PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Palembang sangatlah relevan sebagai tempat pelaksanaan Kerja Praktek atau magang bagi mahasiswa Teknik Informatika.

## 1.2 Tujuan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan dengan tujuan untuk :

1. Memberikan pengalaman praktek kerja dan penyelesaian masalah pekerjaan yang timbul di lapangan sekaligus mengukur implementasi keilmuan dan keterampilan di dunia kerja.
2. Meningkatkan keterampilan dan wawasan, baik dalam hal kompetensi *hardskill* (yakni kemampuan teknis) maupun *softskill* (yakni kemampuan menyesuaikan diri, perilaku positif, dan semangat kerja tim).
3. Melengkapi diri mahasiswa dengan gambaran nyata mengenai serba serbi lingkungan kerja, mulai dari jenis pekerjaan tingkat bawah sampai dengan tingkat yang lebih tinggi.
4. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Mata Kuliah Kerja Praktek sebanyak 3 SKS bagi mahasiswa Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma Palembang.

## 1.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat dari kegiatan Magang, antara lain :

1. Mendapatkan pengalaman kerja serta menerapkan dan membandingkan ilmu yang telah diterima selama perkuliahan dengan situasi nyata di tempat kerja.
2. Dapat mengenal dan membiasakan diri terhadap suasana dunia kerja sebenarnya serta sebagai upaya untuk memperluas wawasan kerja.
3. Dengan magang di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk penulis dapat mempelajari dan mengetahui secara umum kegiatan-kegiatan yang berlangsung di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Palembang khususnya dibidang *Access and Service* pada unit *Assurance*, serta ikut terlibat langsung dalam proses.

## **BAB II**

### **PROFIL LENGKAP LOKASI MAGANG**

#### **2.1 Sejarah PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk**

Telkom merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi. Sejarah PT.Telekomunikasi Indonesia bermula pada badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1982. Sebelumnya, pada tanggal 23 Oktober 1956, dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dengan Bogor (Buitenzorg). 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 Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Tahun 1974, PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL). Beberapa kali berganti nama, hingga kemudian pada tahun 1980 Indonesia mendirikan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional dan seluruh saham PT. Indonesia Satellite Cooperation, Tbk (Indosat) di ambil alih oleh Pemerintah RI menjadi BUMN. Pada tahun 1989, ditetapkan UU 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 PP No 25 tahun 1991.

Pada tanggal 23 Oktober 2009, PT.Telekomunikasi Indonesia meluncurkan “*New 32 Telkom*” (“Telkom Baru”) yang ditandai dengan pergantian identitas perusahaan. Sejak 1 Juli 1995 PT. Telekomunikasi Indonesia telah menghapus struktur wilayah usaha telekomunikasi (Witel) dan secara *de facto* meresmikan dimulainya era Divisi Network. Badan usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 divisi network. Divisi regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing-masing dan divisi network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar

negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Adapun beberapa divisi yang tersedia di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk antara lain :

1. Divisi Regional I, Sumatera
2. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya
3. Divisi Regional III, Jawa Barat
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Yogyakarta
5. Divisi Regional V, Jawa Timur
6. Divisi Regional VI, Kalimantan
7. Divisi Regional VII, Kawasan Timur Indonesia ( Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua)

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom diklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta. Telkom merupakan salah satu BUMN yang 52,09% sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia dan 47,91% dimiliki oleh public, Bank of New York, dan investor dalam negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, seperti PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), Telkom Akses, dan Telkom Metra.

## **2.2 Layanan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk**

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Berbagai layanan yang di hadirkan oleh

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk baik berupa produk serta sarana dan prasarana adalah sebagai berikut :

1. Produk

a. Indihome

*Indihome* merupakan layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari telepon rumah, *Internet on Fiber* atau *Hight Speed Internet* dan *Usee TV* (IP TV) beserta beberapa fitur tambahan seperti *Indihome View*, *Melon* dan *Trend Micro Internet Security*.

b. Telepon Rumah

Layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang lebih murah dengan kualitas suara yang jernih. Paket telepon rumah Indihome menawarkan gratis nelpon 1000 menit local maupun interlokal.

c. Internet on Fiber atau Hight Speed Internet

Layanan internet berkecepatan tinggi menggunakan *Fiber Optic* dari Telkom Indonesia yang memiliki beberapa keunggulan diantaranya lebih cepat, lebih stabil, lebih handal, dan lebih canggih.

d. UseeTV Cable

Layanan televisi interaktif dan personalized berteknologi internet protocol dan di lengkapi dengan berbagai macam fitur unggulan.

e. @wifi.id

@wifi.id atau Indonesia WiFi merupakan jaringan akses *wireless broadband* yang menjadi media untuk menikmati layanan internet berkecepatan tinggi serta berbagai layanan multimedia lainnya. Menggunakan teknologi *Wireless Fideliti* (WiFi) terbaru berdasarkan pada spesifikasi IEEE 802.11 yang populer digunakan untuk menghubungkan antar komputer, *smartphone*, laptop dan perangkat lainnya.

## 2. Sarana dan Prasarana

### a. Plaza

Plaza adalah outlet atau tempat pelayanan milik Telkom, yang sepenuhnya dikelola oleh Telkom yang disediakan untuk melayani pelanggan pengguna jasa Telkom yang ingin dilayani secara langsung (*face to face*).

### b. Call Canter 147

Apabila ada gangguan internet, pelanggan bisa melakukan *complain* dengan menghubungi 147 dan menjelaskan mengenai gangguan yang terjadi, lalu dari pihak Telkom akan mendatangkan teknisi untuk memperbaiki gangguan tersebut.

### c. Voucher WiFi

Untuk bisa terhubung ke internet melalui @wifi.id maka pelanggan harus memiliki *voucher* terlebih dahulu yang berisi *username* dan *password*.

## 2.3 Visi, Misi, dan Inisiatif Strategis Perusahaan

### a. Visi Perusahaan

Menjadi Perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Service (“TIMES”) dikawasan regional.

### b. Misi Perusahaan

Menyediakan layanan “*Mor for Less*” Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Service (“TIMES”) dan menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

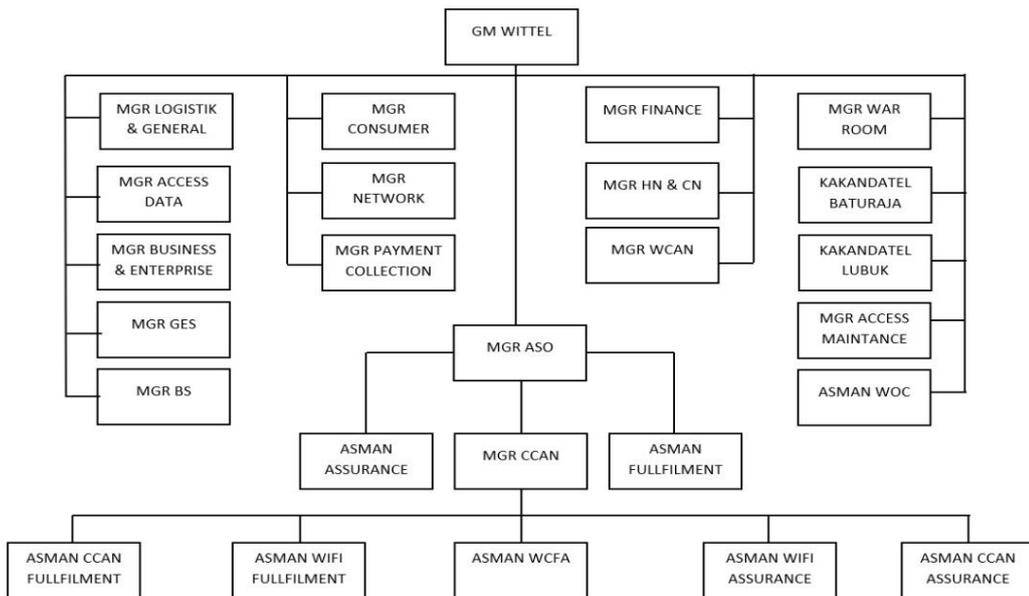
c. Inisiatif Strategis Perusahaan

Dalam mencapai visi dan misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk menerapkan inisiatif strategi perusahaan, yaitu sebagai berikut :

1. Pusat Keunggulan.
2. Menyelaraskan struktur bisnis dan pengelolaan portofolio.
3. Percepatan implementasi broadband melalui layanan konvergen.
4. Pengelolaan portofolio nirkabel.
5. Mengintegrasikan solusi ekosistem Telkom Group.
6. Berinvestasi di layanan teknologi informasi.
7. Berinvestasi di bisnis media dan edutainment.
8. Berinvestasi di bisnis whole sale dan peluang bisnis internasional.
9. Memaksimalkan nilai asset di bisnis yang paling terkait.
10. Mengintegrasikan “Next Generation Network” dan Operasional support system, Business support system, Customer support system, and Enterprise relation management (“OBCE”) untuk mencapai penyempurnaan beban biaya.

2.4 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Adapun struktur organisasi yang terdapat pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut :



Pada kesempatan ini, kami selaku mahasiswa dari Universitas Bina Darma Palembang yang melakukan Kuliah Kerja Praktek di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, di tempatkan pada Unit *Corporate Customer Access Network* (CCAN). CCAN merupakan unit khusus yang dibentuk di setiap Kantor Wilayah Pelayanan Telekomunikasi yang bertugas untuk memberikan layanan purna jual yang fokus pada akses *broadband*, dimaksudkan agar kualitas layanan tetap terjaga sesuai standar layanan. Dalam rangka memastikan pemenuhan standar layanan purna jual tersebut, Telkom menerapkan kompensasi melalui pemberlakuan garansi purna jual (*service level guarantee/SLG*).

Unit CCAN Telkom perannya sangat diharapkan dapat mengeliminasi sejumlah komplain pelanggan, terutama pelanggan speedy. Sejak awal pembentukan unit CCAN Telkom telah bekerja sama dengan Telkom Akses dalam hal jasa assurance yaitu penanganan gangguan secara sistematis terhadap fasilitas telekomunikasi pelanggan yang terganggu sehingga dapat difungsikan kembali sesuai standar yang ditentukan, serta jasa maintenance yaitu pekerjaan pemeliharaan jaringan akses pelanggan secara berkala atau rutin terhadap komponen-komponen infrastruktur yang terinstalasi agar sesuai dengan spesifikasi teknis.

**BAB III**  
**KEGIATAN MAGANG**

**3.1 Jadwal Kegiatan Magang**

Adapun jadwal kegiatan magang yang telah kami laksanakan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dimulai dari tanggal 03 Februari 2020 s.d 03 Maret 2020 sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>
1	Senin/03-02-20	Pengenalan dan pengambilan ID Card
2	Selasa/04-02-20	Melakukan tinjauan jaringan di lapangan
3	Rabu/05-02-20	Melakukan perbaikan wifi loss
4	Kamis/06-02-20	Mempelajari skema jaringan di lapangan
5	Jum'at/07-02-20	Melakukan perbaikan pada ODP
6	Senin/10-02-20	Optimalisasi jaringan pelanggan
7	Selasa/11-02-20	Mengukur redaman ODP
8	Rabu/12-02-20	Mengganti ONT yang rusak dengan ONT baru
9	Kamis/13-02-20	Pengenalan sistem kerja OLT dan FTM
10	Jum'at/14-02-20	Mengecek redaman jaringan
11	Senin/17-02-20	Melakukan tinjauan langsung pada jaringan tembaga
12	Selasa/18-02-20	Pengenalan aplikasi NOSSA
13	Rabu/19-02-20	Mempelajari aplikasi EMBASSY
14	Kamis/20-02-20	Mempelajari aplikasi Ibooster
15	Jum'at/21-02-20	Open tiket ke teknisi
16	Senin/24-02-20	Close tiket ke teknisi
17	Selasa/25-02-20	Mempelajari aplikasi i-SISKA Tools
18	Rabu/26-02-20	Mempelajari aplikasi e-Info Payment
19	Kamis/27-02-20	Open tiket ke teknisi
20	Jum'at/28-02-20	Close tiket ke teknisi
21	Senin/02-02-20	Penyelesaian tugas akhir
22	Selasa/03-02-20	Presentasi dan pengumpulan laporan

### **3.2 Hasil Kegiatan Magang**

Adapun hasil kegiatan yang telah dilaksanakan kurang lebih selama 5 minggu, terhitung mulai tanggal 03 Februari 2020 s.d 03 Maret 2020 sebagai berikut :

1. Mengetahui dan memahami tentang PT. Telkom Indonesia.
2. Mengerti dan memahami skema jaringan indiehome di Kota Palembang.
3. Mengerti dan memahami dasar penggunaan NOSSA.
4. Mengerti dan memahami dasar penggunaan Ibosster.
5. Mengerti dan memahami dasar penggunaan Embassy.
6. Mengerti dan memahami dasar penggunaan i-SISKA.
7. Mengerti dan memahami dasar penggunaan e-Info Payment.
8. Memahami seluk beluk dunia kerja
9. Mampu bekerja secara tim maupun individual.
10. Melatih kedisiplinan, tanggung jawab, dan profesionalisme, dalam bekerja.
11. Mendapatkan pengalaman terjun langsung dalam dunia kerja.

### **3.3 Pembahasan**

#### **3.2.1 Pengertian NOSSA**

NOSSA (*Network Operation Support System Assurance*) yang artinya suatu platform yang terintegrasi dalam mengelola tiket gangguan mulai dari input laporan gangguan sampai dengan penyelesaian. Proses kerjanya adalah memproses dan melaporkan ke petugas lapangan sesuai dengan sektornya.

NOSSA digunakan di tier 1, 2, dan 3, yaitu :

1. Tier – 1 terdapat 19 channel.
2. Tier – 2 digabung dalam Ownergroup.
3. Tier – 3 berupa labor

Aplikasi NOSSA berbasis web ini dapat dibuka melalui browser seperti Mozilla Firefox, Google Chrome, dan lain sebagainya dengan cara memasukkan alamat web NOSSA melalui <https://nossa.telkom.co.id> berikut merupakan tampilan awal NOSSA



**Gambar 3.1** Tampilan Awal Aplikasi Nossa

### 3.2.2 Pengertian Embassy

EMBASSY adalah singkatan dari *Easy Measurement for Bandwidth, Attenuation, Attainable Rate & SNR Speedy*. EMBASSY merupakan aplikasi yang mempermudah Tim Helpdesk dan Teknisi jaringan untuk mengetahui jaringan pelanggan ditempat pada saat itu. Aplikasi EMBASSY berbasis Web ini dapat dibuka melalui browser seperti Mozilla Firefox, Google Chrome, dan lain sebagainya dengan cara memasukkan alamat Web EMBASSY melalui <https://embassy2.tekom.co.id> Adapun tampilan awal EMBASSY dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 3.2** Tampilan Awal Aplikasi Embassy

Aplikasi ini digunakan untuk membantu dalam mengukur jaringan speedy, dimana hal yang umum digunakan adalah sebagai berikut untuk mencari data teknik pelanggan, yaitu :

1. Nomor Telpon.
2. Nomor Speddy.
3. Data Teknis / Datek (DP, RK, MDF).
4. EQN (Penomoran Pair pada Sentral).
5. Nama Pelanggan
6. Alamat Pelanggan

### **3.2.3 Pengertian i-SISKA Tools**

i-SISKA Tools merupakan singkatan dari Sistem Informasi Kastamer yang berarti suatu aplikasi untuk mengelolah data-data yang ada, mulai dari data jaringan, data pelanggan, data service level guaranty for customer (segmentasi layanan), data data abonemen pelanggan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan komunikasi yang mengakibatkan bertambahnya para pelanggan Telkom, maka dirasa perlu ada aplikasi baru sebagai inovasi untu mempermudah dan mempercepat pelayanan terhadap pelanggan terutama pelanggan pada Cluster Corporate dan bisnis,

disamping tidak mengabaikan pelayanan prima kepada pelanggan Residensial dan Sosial. Aplikasi i-SISKA Tools berbasis Web ini dapat dibuka melalui browser seperti Mozilla Firefox, Google Chrome, dan lain sebagainya dengan cara memasukkan alamat Web i-SISKA Tools melalui <https://siskatolls.telkom.co.id> adapun tampilan awal i-SISKA Tolls dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 3.3** Tampilan Awal Aplikasi i-SISKA Tools

i-SISKA Tools adalah sebuah aplikasi internal Telkom yang mengelolah data pelanggan dengan sekuritas dan akurasi data yang tinggi, dengan demikian hal ini menjadi masalah mengingat operasional harian kerja untuk penanganan gangguan dan instalasi, administrasi pelanggan telah diserahkan ke pihak ke-3 (tiga) sebagai langkah efektifitas dan efisiensi operasional keuangan perusahaan. Sementara mereka yang berhak untuk mengakses data-data i-SISKA Tools hanya dikhususkan untuk karyawan Telkom, karena hal tersebut diatas, maka untuk memudahkannya diperlukan suatu piranti lunak khusus yang berfungsi sebagai data kedua dari data-data i-SISKA Tools yang bias diupload dan di download oleh rekan-rekan Outsourcing tanpa khawatir rusaknya ke valid-an data i-SISKA Tools sebagai core data. Dengan piranti lunak yang baru rekan-rekan Outsourcing memiliki akses untuk input dan edit data, yang kemudian setiap harinya perubahan data akan di upload

olehkaryawan ke i-SISKA Tools sampai dengan laporan bulanan performasi jaringan secara online. Manfaat i-SISKA Tools antara lain sebagai berikut :

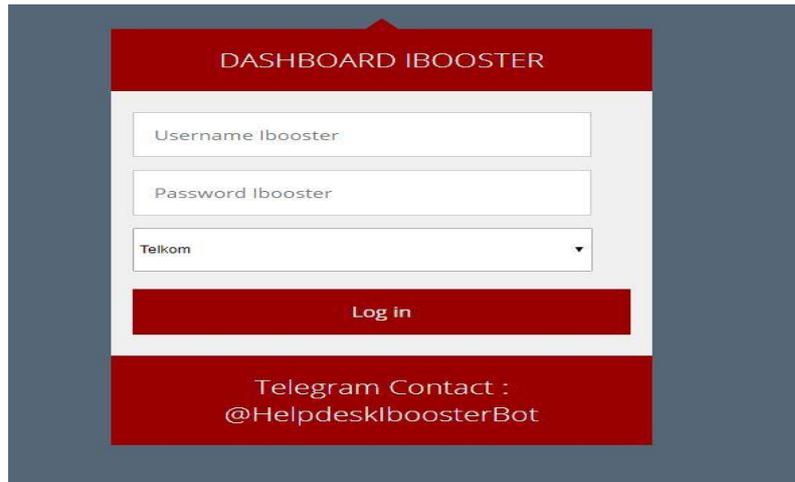
1. Meningkatkan mutu pelayanan data pelanggan
2. Pemrosesan alamat billing yang cepat dan akurat
3. Pengumpulan tagihan yang cepat dan akurat
4. Optimasi petugas jaringan

### **3.2.4 Pengertian iBooster**

iBooster merupakan aplikasi yang digunakan PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang diakses melalui internet. Adapun manfaat dari iBooster adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui data teknik sehingga Telkom dapat mengetahui gangguan lebih dahulu dari customer.
2. Mudah untuk menganalisa dan filtering dispatch gangguan secara akurat.
3. Mengeliminasi gangguan tahap awal pada proses penanganan indikasi gamas speedy.
4. Biaya kunjungan perbaikan lebih efisien dengan diagnose yang akurat.
5. Mekanisme port *stability* dan *proactive fault handdiling* untuk mengeliminasi jumlah gangguan.

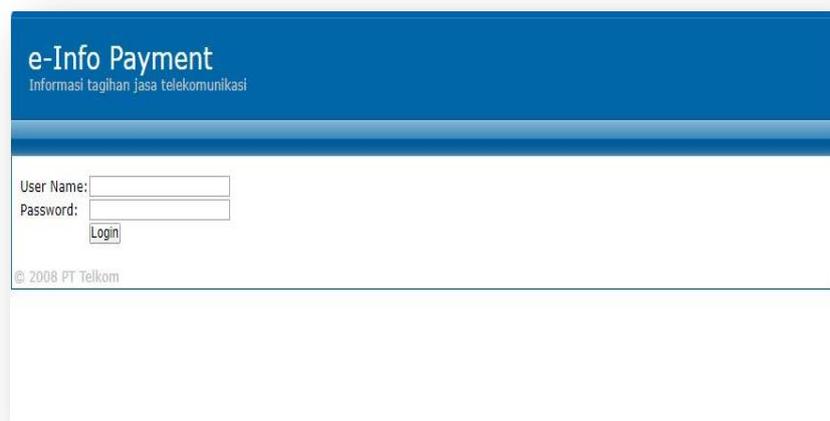
Aplikasi iBooster berbasis Web ini dapat dibuka melalui browser seperti Mozilla Firefox, Google Chrome, dan lain sebagainya dengan cara memasukkan alamat Web iBooster melalui <https://ibooster.telkom.co.id> adapun tampilan awal i-SISKA Tolls dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 3.4** Tampilan Awal Halaman Awal Ibooster

### 3.2.5 Pengertian e-Info Payment

e-Info Payment merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengetahui tagihan pembayaran muncul atau tidak, serta mengetahui pelanggan telah membayar tagihan tersebut atau belum. Aplikasi e-Info Payment berbasis Web ini dapat dibuka melalui browser seperti Mozilla Firefox, Google Chrome, dan lain sebagainya dengan cara memasukkan alamat Web e-Info Payment melalui <https://i-payment.telkom.co.id>. Adapun tampilan awal e-Info Payment seperti digambar berikut :



**Gambar 3.5** Tampilan Awal Aplikasi e-Info Payment

### **3.2.6 Helpdesk**

#### **a. Pengertian Helpdesk**

Helpdesk pada dasarnya adalah sebuah *center point* dimana masalah atau *issue* dilaporkan dan diatur secara teratur dan diorganisasikan. Dari perspektif umum, helpdesk merupakan bagian pelengkap dari sebuah fungsi pelayanan, dan bertanggung jawab sebagai sumber dari pemecahan masalah atau *issue* lainnya.

Menurut Wooten (2001, p5) "*Helpdesk is a formal organization that provides support function to user of the companies product, services or technology*". Jadi *helpdesk* merupakan bagian dari perusahaan yang menyediakan dokumen fungsi produk, servis atau teknologi dari perusahaan tersebut.

*Helpdesk* adalah sebuah departemen atau bagian dalam perusahaan yang melayani atau menanggapi pertanyaan teknis pengguna. *Helpdesk* digunakan untuk menjawab pertanyaan.

#### **b. Fungsi Helpdesk**

Fungsi utama dari helpdesk adalah sebagai berikut :

##### *1. Tracking*

Fungsi Tracking, yaitu memantau, mencatat dan mengevaluasi semua Insiden yang dilaporkan oleh para pengguna yang sebelumnya telah memberikan laporan gangguan melalui *Call Center 147* atau Plaza Telkom Setempat.

##### *2. Single Point of Contact*

Akses kontak tunggal bagi para pengguna aplikasi dilingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *Single Point of Contact* memudahkan pengguna untuk mendapatkan bantuan yang berkaitan dengan semua insiden, pertanyaan dan permintaan.

### 3. Case Analyzer

Menganalisis setiap tiket yang masuk ke dalam *Sytem Helpdesk* melalui Web maupun insiden yang dilaporkan baik melalui telepon maupun berbentuk permintaan yang dikirim oleh pengguna system aplikasi di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

#### c. Kelebihan Helpdesk

Helpdesk memberikan pelayanan terbaik pada penggunanya serta dapat mengurangi biaya. Hal ini dikarenakan berbagai kelebihan atau keuntungan penggunaan helpdesk. Berikut ini adalah berbagai kelebihan atau keuntungan penggunaan helpdesk :

1. Helpdesk dapat memberikan solusi atas pertanyaan-pertanyaan dalam kurun waktu singkat.
2. Helpdesk dapat mengecek permasalahan yang ada dan mengatur pembagian staf.
3. Helpdesk dapat meningkatkan efisiensi perusahaan dalam menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan.
4. Helpdesk dapat memberi laporan kerja perkembangan kinerja para staf dan pimpinan.
5. Helpdesk dapat menangani pertanyaan dan keluhan yang sejenis karena pertanyaan dan keluhan dicatat.

#### d. Cara Kerja Helpdesk

Adapun cara kerja dari Helpdesk adalah sebagai berikut :



**Gambar 3.6** Cara Kerja Helpdesk

### 3.2.7 Proses Pengolahan dan Pengiriman Tiket Gangguan Jaringan Indihome dari Tim *Helpdesk* ke Teknisi pada Wilayah *Outter*

#### a. Data Tiket Gangguan

Data tiket gangguan merupakan sekumpulan data yang menampung berbagai permasalahan pelanggan terhadap produk Telkom (Internet, IPTV, dan Telepon Rumah). Data tersebut diperbarui disetiap harinya sesuai dengan laporan gangguan dari pelanggan yang sebelumnya telah menghubungi melalui *Call Center* 147 atau mendatangi langsung ke Plaza Telkom setempat. Jadi, setiap ada laporan gangguan yang masuk, bagian CSR (*Customer Service Relation*) akan membuat tiket gangguan. Tiket gangguan ini merupakan rekapan dari hasil laporan pelanggan yang masuk. Setelah itu, bagian CSR akan menginputkan tiket gangguan tersebut melalui aplikasi NOSSA untuk selanjutnya akan dikelola oleh tim *Helpdesk*. Tahap pertama yang dilakukan penulis pada Unit Assurance adalah membuka aplikasi NOSSA dan login menggunakan akun Pembimbing Lapangan Kerja Praktek. Melalui NOSSA, penulis dapat melihat tiket gangguan yang ter-update yang dikirim oleh bagian CSR.

The screenshot shows the NOSSA application interface. At the top, there are navigation tabs: 'MF dan ASIAN PARA GAMES 2018', 'NOSSA - ALL PRODUCT', and 'NOSSA - DATIN'. Below this, there are two main sections: 'Service Desk Applications' and 'My Group's Incidents'. The 'My Group's Incidents' section contains a table with the following data:

Incident	Summary	Reported Date	Customer Group	Segment	Channel	SLD	BU/LOC	Unit	Status	External System	Priority	Initial User
IN08471883	UNSPEC (38.38) 11170812764 ODP- SOS.FAN.014	11-12-2019 07:11:11	CCAN WITEL SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	DCS	38	S08		SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	BACKEND	PROACTIVE_TICKET	0	UNSPEC
IN0118339	07113772887rg.mea@001629422276 (GANGGUAN/DESKTOP/PC) 0711377288 (0711377287 0711377288) 0711377288 MANDIRI EX EXM/A PAMBER, SES PANGSERAN, PALEMBANG SUMSEL, 30129 (AL_VOICEDESK)	25-12-2020 14:00:28	CCAN WITEL SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	DES	10	P00		SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	BACKEND	RIGHTNOW	1	
IN0106310	UNSPEC (38.38) 11170815808 ODP- TUG.PH.27	18-01-2020 18:21:08	CCAN WITEL SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	DCS	38	TUK		SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	BACKEND	PROACTIVE_TICKET	0	UNSPEC
IN08478349	UNSPEC (38.38) 111722109168 ODP- 87A.FAN.021	11-12-2019 20:01:00	CCAN WITEL SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	DCS	38	87A		SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	BACKEND	PROACTIVE_TICKET	0	UNSPEC
IN0969388	UNSPEC (38.38) 11175411228/ 08180794.084 ODP.LY.PAL.012	14-01-2020 18:10:17	CCAN WITEL SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	DCS	38	LHT		SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	BACKEND	PROACTIVE_TICKET	0	UNSPEC

Below the 'My Group's Incidents' section, there is a 'My Work' section with a table containing two rows of work items:

Incident	Summary	Reported Date	Customer Group	Segment	Channel	SLD	BU/LOC	Unit	Status	External System	Priority	Initial User
IN01143180	07117102021; no: 037788620091 07117102021 gangguan ngan [A_VOICSE] (DES)	25-12-2020 11:08:01	CCAN WITEL SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	DCS	11	S08		SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	BACKEND	RIGHTNOW	2	
IN01143169	0711711895; no: 08388801128; NAT071[A_VOICEDESK]	25-12-2020 17:29:39	CCAN WITEL SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	DCS	4	S08		SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)	BACKEND	RIGHTNOW	1	

Gambar 3.7 Kumpulan Tiket Gangguan pada NOSSA

Gambar diatas merupakan kumpulan data tiket gangguan yang masuk pada NOSSA. Dimana data tersebut merupakan data tiket gangguan yang berasal dari berbagai wilayah di Provinsi Sumatera Selatan, yang meliputi Kenten Ujung, Talang Kelapa, Sungai Bbuah, Serong, Seberang Ulu, Bukit Siguntang, Lubuk Linggau, Palembang Centrum, Plaju, Baturaja, Lahat, Prabumulih, Kayu Agung, Muara Enim, Pagar Alam, Tanjung Enim, Indralaya, Sekayu, Tebing Tinggi, Muara Dua, Tugu Mulyo, Betung, Pendopo, Talang Ubi, Pangkalan Balai, Martapura, Belitang, Muara Rupit, Tanjung Raja dan Pendopo Lintang.

#### **b. Pemilihan dan Pengambilan data Tiket Gangguan**

Pada bagian ini, penulis mengambil data tiket gangguan pada NOSSA sesuai dengan wilayah yang telah ditugaskan oleh pembimbing lapangan, dimana penulis akan menganalisis data tiket gangguan pada wilayah outter. Sampel data tiket gangguan yang diambil adalah laporan gangguan atas nama Bapak Holidin di SMA Negeri 4 Lahat yang dalam hal ini termasuk di bagian penanganan tiket gangguan wilayah LHT (Lahat). Wilayah LHT merupakan wilayah *Outter* Palembang dengan memiliki ciri nomor internet 117033xxxx. Data tersebut akan dicek satu persatu untuk mengetahui permasalahan apa saja yang telah dilaporkan oleh pelanggan.

#### **c. Analisis Data Tiket Gangguan**

Setelah mendapatkan data tiket gangguan sesuai wilayah yang ditugaskan, penulis melakukan analisis terhadap tiket tersebut mengenai kebenaran akan hal yang dilaporkan dalam hal ini pengecekan dapat dilakukan dari berbagai aspek seperti kesesuaian data pelanggan (nama, nomor internet, nomor telepon, dan alamat), paket yang diambil, nilai redaman, kualitas jaringan, tagihan pembayaran pelanggan, dan garansi pasang baru.

## 1. Pengecekan Laporan Pelanggan

Pengecekan laporan pelanggan dapat dilakukan melalui aplikasi NOSSA dengan memasukkan *Incident Number* dan akan terlihat gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan.

The screenshot displays the NOSSA application interface for incident management. At the top, there is a search bar labeled 'Find Incident' and a 'Select Action' dropdown. Below this is a navigation bar with tabs: 'List View', 'Incident', 'Solution Details', 'Actual Resolution', 'Related Records', 'Customer Information', and 'Impacted Services'. The main content area shows incident details for ID 'INS0304151' with the title '[11173411262/Bp Holidin/081367045764] IPTV 11173411262 - 4514 (LiveTV tidak Muncul) [A\_IPTV][DBS]'. Key information includes Owner '031517068', Reported Date '24-02-2020 13:28:11', Reported Priority 'Very High', and various TTR (Time to Resolve) metrics. A status bar below the incident details contains buttons for 'New', 'Draft', 'Send to Tier-2 (Outsourced)', 'Wait/Wait for Assigned Services', 'Pending - SLA Hold', 'Send to Tier-3 (Backend)', 'Final Check', 'Resolved (Technical Closed)', 'Media Calling', 'Salam Simpatik', and 'Closed'. The 'User Information' section is divided into 'Reported By' and 'Attachments'. The 'Reported By' section includes fields for Name ('SMA EDUNA BR SEMBRING'), Source ('RIGHTNOW'), Contact Name ('Bp Holidin'), Contact Phone ('081367045764'), Contact Email, Pending Reason ('Travel time'), Respond By ('25-02-2020 08:00:00'), Customer Segment ('DBS'), Customer Category ('100 - Residential'), Cluster ID, and Customer Type. The 'Attachments' section includes Customer ID ('13308398'), Service ID ('13308398\_11173411262\_IPTV'), Work Zone ('LHT'), Whse ('SUMATERA SELATAN (PALEMBANG)'), Region ('RES-1'), Service No. ('11173411262'), Reference Number ('0731320001'), Service Type ('IPTV'), and Package ('USEERDHD (HD)').

**Gambar 3.8** Pengecekan Laporan Pelanggan pada NOSSA

Gambar diatas menunjukkan laporan pelanggan atas nama Bapak Holidin di SMA Negei 4 Lahat. Gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan pada gambar diatas yaitu Live TV tidak muncul. Selain itu pada gambar diatas terdapat nomor internet pelanggan, dimana nomor tersebut dapat dianalisa lebih lanjut mengenai kebenaran internetnya, yaitu dicek melalui aplikasi Embassy.

## 2. Pengecekan Status Layanan Pelanggan

Untuk melihat sebuah gangguan masih dalam waktu garansi pasang baru atau migrasi, penulis menggunakan aplikasi i-SISKA Tools dengan memasukkan nomor internet. Dalam hal ini, penulis hanya melihat status layanan pelanggan berupa rentang waktu dari tanggal pasang baru dan tanggal laporan gangguan.

Mesin PRODUCTION

**Daftar Permintaan**

NDEM	NCLI	NDOS ND	NO_REFERENCE	STATUS	TRANS	CPRO	DATFS_DE	DATVA_DE	NOH_UTIL	KCONTACT
588589408	13308366	10	111734111262	0731326661	PS	MC	11	12-OCT-18	SMU NEGERI 4	C.Tel. 104/UM 000/COP-F4300000/2018 - Permohonan Cleansing serta Pencabutan paket Minipack Piala Dunia

**Tahapan Permintaan**

DATE_TRANS	STATUS	TYPE_TRANS	LOGIN	KETUDE
2018-10-12 18:38:54 WIB	VA	ACKOK		selfcare Point Of No Return
2018-10-12 18:38:55 WIB	VA	RWLOS		selfcare C.Tel. 104/UM 000/COP-F4300000/2018 - Permohonan Cleansing serta Pencabutan paket Minipack Piala Dunia
2018-10-12 18:38:55 WIB	VA	MOD		selfcare C.Tel. 104/UM 000/COP-F4300000/2018 - Permohonan Cleansing serta Pencabutan paket Minipack Piala Dunia
2018-10-12 18:38:55 WIB	VA	NOMSV		selfcare C.Tel. 104/UM 000/COP-F4300000/2018 - Permohonan Cleansing serta Pencabutan paket Minipack Piala Dunia
2018-10-12 18:38:56 WIB	VA	RRR		selfcare
2018-10-12 18:38:57 WIB	VA	DMIOK		selfcare Nothing to send
2018-10-12 18:38:58 WIB	VA	DMIOK		selfcare Nothing to send
2018-10-12 18:39:16 WIB	PS	PSR		selfcare

**Item Dossier**

CART	NARTCONS	DESC_CART	CITEM	DESC_ITEM	DESC_OPER	ID_LD	ID_LD_PACK	NSERIE
P	2465	Paket	C18060	CS18 - Worldcup One Time Charge	Cancellation	361254400		
2	2147	Features	USEEINORLDH	UseeTV Add On Worldcup HD	Item not updated	228704870		
1	1719	Akses Jaringan	SP_NOSES	Internet NOSES Multispeed Network	Item not updated	228704867		
2	295	Features	INET_PASS	Internet Password	Item not updated	228704868		
P	2138	Paket	C16058	CS16 - Perangkat Set Top Box	Item not updated	228704870		
4	1797	Perangkat terminal	SWSTBYBRD	Biaya Servis Set Top Box Hybrid HD	Item not updated	228704872	228704870	
P	2139	Paket	C16059	CS16 - Perangkat Modem & ONT	Item not updated	228704873		
4	1829	Perangkat terminal	SWONT	Biaya Servis ONT	Item not updated	228704874	228704873	
P	2220	Paket	C16118	CS16 - Paket IndiHome Dynamic Price Deluxe (Internet)	Item not updated	228704875		
2	1782	Features	INETFSOM	New Internet Fair Usage Speed 1.0 Mbps	Item not updated	228704876	228704875	
S	1	Tarif Offer	UNL	Internet-Link Unlimited Internet Usage	Item not updated	228704875		
P	2221	Paket	C16119	CS16 - Paket IndiHome Dynamic Price Deluxe (UseeTV)	Item not updated	228704878		
2	1721	Features	USEEINDIHD	UseeTV INDIHOME HD	Item not updated	228704879	228704878	
2	1246	Features	USEE_HD	USEE_HD	Item not updated	228704880	228704878	
2	2116	Features	MVNNET1	Movin Seamless 1	Item not updated	330322160		
2	2145	Features	USEEINSPHD	UseeTV Add On IndiSport 2 HD	Item not updated	372768179		

**Gambar 3.9** Pengecekan Status Layanan pada i-SISKA Tools

Jika keterangan tiket di i-SISKA Tools bukan merupakan gangguan pasang baru atau migrasi, maka tiket bisa kita order ke teknisi.

### 3. Pengecekan Redaman dan Kekuatan Internet

Setelah melakukan pengecekan laporan, penulis akan mengecek nilai redaman dan kekuatan internet melalui aplikasi Embassy, Berikut adalah tampilan untuk pengukuran melalui reset API.

Nomor:  Domain:

Nomor	Domain	111734111262	© DLT di Radius	GPON0-D1-LHT-2	Optical Information
Password	MAC address	54:91:10:88:70:7a	IP Embassy	10.27.222	OLT Tx Power 3.02 dBm
IP State	Not Found	Paket BWA	INETP10M/USEE_HD	IP DLT / Top OLT	Rx Power -21.25 dBm
Tanggal Binding	Paket Radius / Paket PCRF	INETP10M / INETP10M	Host ID - Port VLN	127-0-0-0/8	Temperature 36 °C
Status Perangkat	Modem	Porta Relawan	IndHOME	Status Error	No Error
Port Binding	GPON0-D1-LHT-2 spon 0402 S.320			Type ONU	Power Supply 3.17 Volt
K255				Deskripsi ONU	Blas Current 7 mA
No Telepon	073122661			Blm Prodia	Tx Power 2.4 dBm
Data	D8-LHT-FE-00-01-010201_5			Altamable Rate	/
EQM	00P-LHT-FE-01-01-010201_5			ONU Admin Status	ENABLE
Nama	SMU NEGERI 4			ONU Link Status	ONLINE
Alamat	31418 Sumatra Selatan LAKAT BUMBEL, TANGUNG PANGANG TANJUNGPANANG - LAKAT BUMBEL, 31418			Fiber Length	205 meter

NASIPAddress (IP BRG)	AccStartTime (Waktu)	AccStopTime (Waktu)	AccSessionTime (Waktu)	Up (Byte)	Down (Byte)	FromIPAddress (IP Modem)	CallingStationID/Port D.L.A.M	Terminas Cause	Status Koneksi
172.16.206.136	2020-02-24 20:29:58		12:6.1	87.22 MB	1.03 KB	10.10.206.134	GPON0-D1-LHT-2 spon 0402 S.320		Intermittent

**Gambar 3.10** Pengecekan Redaman pada Aplikasi Embassy

Gambar diatas merupakan tampilan pengecekan redaman pelanggan melalui aplikasi Embassy. Redaman yang stabil dinyatakan dengan rentang -15 Db sampai -24 Db.

Adapun keterkaitan antara redaman dan kualitas jaringan, yaitu semakin rendah tingkat redaman, maka kualitas jaringan akan semakin baik, namun rentan dengan keadaan kabel ONT yang biasanya akan tidak tahan lama atau lebih mudah putus. Dan sebaliknya, semakin tinggi tingkat redaman, maka kualitas jaringan internet akan cukup baik, dan tidak rentan dengan keadaan kabel ONT yang biasanya lebih tahan lama dan tidak mudah putus. Kemudian penulis juga dapat melihat status koneksi pelanggan yang dalam hal ini status koneksinya adalah *Online/Enable*. Hal ini berarti dapat dipastikan bahwa memang benar atas laporan gangguan pelanggan tersebut dengan kondisi pengecekan melalui system.

#### 4. Pengecekan Info Pembayaran

Melalui *e-Info Payment* penulis bisa melihat dan menganalisa pembayaran tagihan pelanggan serta status pelanggan yang telah melunasi tagihan bulanannya. Selain itu pada e-Info Payment bisa melihat dan mengecek detail info pembayaran pelanggan. Melalui aplikasi ini, penulis juga dapat mengetahui jumlah tagihan pelanggan setiap bulan, status pembayaran, lokasi pembayaran, cicilan atau bukan, tanggal pembayaran, serta jam pelanggan melakukan pembayaran.

The screenshot shows a web interface for 'e-Info Payment'. At the top, there are navigation links: Search, Most Called, Change Password, Admin, Download, and Logout. Below these is a login form with fields for 'Nomor jastel:' (containing 111734111262), 'Nama penanya:', 'Alamat penanya:', and 'Nomor telepon penanya:'. A 'submit' button is located below the form. Below the form, it says '© TREMS' and 'Execution per transaction 0.24 seconds'. There is also a list of user details: 'Nama: SMU NEGERI 4', 'Produk: Telkom Link ADSL', 'Phone: 0731326661', 'Internet: 111734111262', and 'GroupID: 34005195642 (TSI)'. At the bottom, there is a table with the following data:

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+ Feb 2020	IDR	490,300	0	Lunas	FPC - FINNET KOPEGTEL	Bukan cicilan	20-Feb-2020	13:01:47
+ Jan 2020	IDR	487,300	0	Lunas	FPC - FINNET KOPEGTEL	Bukan cicilan	20-Jan-2020	16:28:43
+ Des 2019	IDR	490,300	0	Lunas	FPC - FINNET KOPEGTEL	Bukan cicilan	19-Dec-2019	11:33:26
+ Nop 2019	IDR	490,300	0	Lunas	FPC - FINNET KOPEGTEL	Bukan cicilan	21-Nop-2019	08:02:29
+ Okt 2019	IDR	484,800	0	Lunas	FPC - FINNET KOPEGTEL	Bukan cicilan	21-Okt-2019	08:29:29
+ Sep 2019	IDR	484,800	0	Lunas	FPC - FINNET KOPEGTEL	Bukan cicilan	20-Sep-2019	10:51:01
+ Agu 2019	IDR	484,800	0	Lunas	FPC - FINNET KOPEGTEL	Bukan cicilan	20-Agu-2019	16:36:33
+ Jul 2019	IDR	503,700	0	Lunas	FPC - FINNET	Bukan	22-Jul-2019	11:06:20

**Gambar 3.11** Pengecekan Status Pembayaran.pada e-Info Payment

## 5. Melihat Data Teknik (Datek)

Penulis dapat melihat data pelanggan berupa nama, alamat, dan data system pelanggan melalui aplikasi iBooster. Sebelumnya penulis telah mengecek layanan pelanggan menggunakan aplikasi Embassy, maka tiket akan disorder ke teknisi. Data pelanggan (Datek) ini diberikan oleh tim *Helpdesk Assurance* kepada teknisi untuk mempercepat proses perbaikan. Berikut adalah tampilan pengecekan data pelanggan melalui aplikasi iBooster.



NOMOR	NOMOR REFERENSI	DATEK	PORT	NAMA	ALAMAT
11173411262	0731326661	LHT LHT-FT HODP-LHT-FT 014-	G-ODP LHT-000 MOD-00 1562	SMU NEGERI 4	TANJUNG PAYANG ** DS TANJUNG PAYANG LAHAT SUMSEL

**Gambar 3.12** Pengecekan Data Pelanggan pada iBooster

Alamat pelanggan yang tertera dapat penulis berikan kepada Tim Teknisi yang akan melakukan pengecekan dan perbaikan secara langsung. Setelah mendapatkan alamat pelanggan.

### d. Faktor Penyebab Gangguan Layanan Indihome

Adapun beberapa factor penyebab gangguan yang terjadi pada layanan Indihome, yaitu :

#### 1. Redaman Tinggi

Redaman sendiri merupakan hambatan pada media komunikasi yang menyebabkan sinyal akan semakin melemah untuk jarak yang jauh. Biasanya penyebab terjadi redaman tinggi yaitu karena adanya kotoran semacam debu dalam kabel ONT.

2. Kabel fiber putus, sudah jelek atau usang  
Kabel fiber yang sudah jelek atau usang adalah salah satu penyebab acces point menjadi blinking. Kabel core fiber yang putus bisa disambung dengan alat yang disebut Splicer.
3. Kabel terjepit hingga tertekuk.
4. Akibat pihak ketiga, seperti penggalian bawah tanah.
5. Akibat binatang kecil seperti tikus, semut, rayap dan sebagainya.

**e. Pengiriman Tiket Gangguan ke Teknisi**

Gangguan - gangguan pada layanan indihome hampir semuanya dapat diatasi oleh petugas atau teknisi. Semua laporan gangguan atau keluhan pelanggan akan terinput di aplikasi NOSSA sebelum laporan tersebut diberikan kepada teknisi. Lalu tim *Assurance* akan memeriksa permasalahan yang terjadi dilokasi pelanggan. Adapun alur kerja yang dilakukan oleh Tim Helpdesk unit Assurance adalah sebagai berikut :

1. Tim Helpdesk unit Assurance membuka aplikasi NOSSA untuk melihat tiket laoran atau gangguan dari pelanggan. Kemudian melihat tiket - tiket gangguan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh atasan. Setelah itu, memeriksa apakah gangguan tersebut dalam batas waktu garansi seperti gangguan pasang baru dan migrasi (dari tembaga ke fiber optic).
2. Untuk melihat apakah suatu gangguan masih dalam waktu garansi pasang baru atau migrasi, bias kita lihat dengan menggunakan aplikasi i-SISKA. Kemudian kita perlu mengetahui tagihan bulanan pelanggan dengan aplikasi e-Payment, apakah pelanggan telah melunasi biaya layanan perbulan atau belum.
3. Jika keterangan di i-SISKA bukan merupakan gangguan pasang baru atau migrasi, maka tiket bias kita order ke teknisi. Namun, sebelumnya kita periksa terlebih dahulu apakah layanan pelanggan online atau loss (Jaringan putus) menggunakan aplikasi Embassy. Jika online, maka tiket akan dikirim ke tim logic. Tim logic merupakan tim yang bertugas memperbaiki gangguan dari sistem bukan dari fisik. Bila telah dikonfirmasi oleh tim logic, maka tiket langsung bias di close ondesk

(Tiket gangguan telah diperbaiki tanpa teknisi ke lokasi). Bila jaringan loss (Jaringan putus), maka tiket akan kita order ke teknisi.

4. Untuk mempercepat perbaikan oleh teknisi, maka Tim Helpdesk unit Assurance membantu teknisi dengan memberikan data (Data pelanggan) melalui aplikasi iBooster. Fungsi aplikasi iBooster ini untuk mengetahui data pelanggan berupa nama, alamat, dan data sistem pelanggan.
5. Setelah data tiket gangguan diperiksa dengan berbagai aplikasi tersebut dan tiket diorder ke teknisi dengan menggunakan aplikasi My Solution, maka teknisi akan ke lokasi pelanggan guna mengetahui lebih detail keluhan pelanggan dan penyebab permasalahan layanan dan langsung dilakukannya proses perbaikan di lokasi pelanggan. Contohnya seperti perbaikan kerusakan pada ODP, kabel terputus dan sebagainya.
6. Jika telah selesai, teknisi akan melaporkan hasil perbaikan ke Tim Helpdesk, lalu teknisi akan closed tiket melalui aplikasi My Solution.
7. Jika perbaikan telah diselesaikan, Tim Helpdesk akan melakukan Carring (Konfirmasi ke pelanggan) melalui telepon. Jika masih terdapat keluhan setelah teknisi kelokasi pelanggan, maka laporan pelanggan belum di close oleh Tim Carring HD Assurance.
8. Laporan pelanggan yang belum diperbaiki akan dikembalikan pada teknisi yang bersangkutan untuk dilakukan observasi ulang. Jika tidak ada keluhan lagi, tiket akan dinyatakan telah diperbaiki kemudian di input ke google.doc yang merupakan pengumpulan data hasil teknisi.

### **3.4 Rekomendasi**

Rekomendasi yang dapat penulis berikan kepada PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebaiknya Perusahaan dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggan dan juga diharapkan dapat meningkat kualitas produk sehingga dapat meminimalisir gangguan-gangguan yang sering terjadi.. Kemudian untuk Universitas Bina Darma Palembang semoga kedepannya pihak Universitas dapat memberikan informasi atau prosedur yang jelas kepada dosen dan juga kepada mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan magang.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Setelah melaksanakan kegiatan magang yang dilaksanakan kurang lebih selama 5 minggu terhitung mulai tanggal 03 Februari 2020 s.d 03 Maret 2020, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Program Kerja Praktek atau magang sangat menunjang bagi mahasiswa, karena magang melatih mahasiswa untuk terjun langsung ke dalam dunia kerja.
2. *Corporate Customer Assurance Network (CCAN)* bertugas untuk menangani masalah jaringan *backbone*, mulai dari jaringan kabel, perangkat, hingga satuan dayanya. Untuk memeberikan layanan purna jual yang focus pada akses *Broadband*, dimaksudkan agar kualitas layanan tetap terjaga sesuai standard layanan. Dalam rangka memastikan pemenuhan standard layanan purna jual tersebut, Telkom menerapkan kompensasi melalui pemberlakuan garansi purna jual (*Service Level Guarantee/SLG*)
3. Diperlukan sikap disiplin, tanggung jawab, serta profesionalitas dalam dunia kerja.

#### **4.2 Saran**

Penulis mengharapkan komunikasi antara kampus dengan perusahaan lebih ditingkatkan, agar lebih terkoordinir dan program kerja praktek atau magang dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akses, Telkom. 2015. Modul Ooverview Fiber To The Home. [Online] Tersedia: <https://www.slideshare.net/TelkomAkses/1-modul-overview-fttx>. [20 Februari 2020]
- Telkom. 2017. Profil PT. Telkom Indonesia. [Online] Tersedia: [https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id\\_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html](https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html). [20 Februari 2020]
- Telkom. 2018. Produk dan Layanan PT. Telkom Indonesia. [Online] Tersedia: [https://www.telkom.co.id/servlet/tk/id\\_ID/homepage/halamanutama\\_cond.html](https://www.telkom.co.id/servlet/tk/id_ID/homepage/halamanutama_cond.html). [21 Februari 2020]
- Telkom. 2018. Kalimantan Provisioning. [Online] Tersedia: <https://www.k-pro.eu/services/>. [22 Februari 2020]
- Telkom. 2014. Nossa SmartCloud. [Online] Tersedia: <https://www.nossa.telkom.co.id/maximo/webclient/login/login/jsp>. [22 Februari 2020]
- Telkom. 2015. Embassy - PT. Telekomunikasi Indonesia. [Online] Tersedia: <radonline/radonline>. [22 Februari 2020]

## LAMPIRAN

### A. Jadwal Kegiatan

**KEGIATAN KULIAH KERJA PRAKTIK (KKP) / MAGANG  
DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk**

Nama : ILHAM AKBAR  
N I M : 171420073  
Waktu Magang : 03 Februari 2020 s.d 03 Maret 2020

No	Hari / Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing Lapangan
1	Senin / 03 - 02 - 2020	Pengenalan dan pengambilan ID Card	
2	Selasa / 04 - 02 - 2020	Melakukan tinjauan jaringan di lapangan	
3	Rabu / 05 - 02 - 2020	Melakukan perbaikan wifi loss	
4	Kamis / 06 - 02 - 2020	Mempelajari skema jaringan di lapangan	
5	Jum'at / 07 - 02 - 2020	Melakukan perbaikan pada ODP	
6	Senin / 10 - 02 - 2020	Optimalisasi jaringan pelanggan	
7	Selasa / 11 - 02 - 2020	Mengukur redaman ODP	
8	Rabu / 12 - 02 - 2020	Mengganti ONT yang rusak dengan ONT baru	
9	Kamis / 13 - 02 - 2020	Pengenalan sistem kerja OLT dan FTM	
10	Jum'at / 14 - 02 - 2020	Mengecek redaman jaringan	
11	Senin / 17 - 02 - 2020	Melakukan tinjauan langsung pada jaringan tembaga	
12	Selasa / 18 - 02 - 2020	Pengenalan aplikasi NASSA	
13	Rabu / 19 - 02 - 2020	Mempelajari aplikasi EMBASSY	
14	Kamis / 20 - 02 - 2020	Mempelajari aplikasi Iboosters	
15	Jum'at / 21 - 02 - 2020	Open tiket ke teknisi	
16	Senin / 24 - 02 - 2020	Close tiket ke teknisi	
17	Selasa / 25 - 02 - 2020	Mempelajari aplikasi i-SISKA Tools	
18	Rabu / 26 - 02 - 2020	Mempelajari aplikasi e-info payment	
19	Kamis / 27 - 02 - 2020	Open tiket ke teknisi	
20	Jum'at / 28 - 02 - 2020	Close tiket ke teknisi	
21	Senin / 02 - 03 - 2020	Penyelesaian tugas akhir	
22	Selasa / 03 - 03 - 2020	Presentasi dan pengumpulan laporan	

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

M. IZMAN HERDIANSYAH, S.T., M.M., Phd  
NIP. 990109088

Palembang, ..... 2020

Pembimbing Lapangan

TELKOM  
INDONESIA  
SUHARTO  
NIK. 650121

## B. Lembar Konsultasi



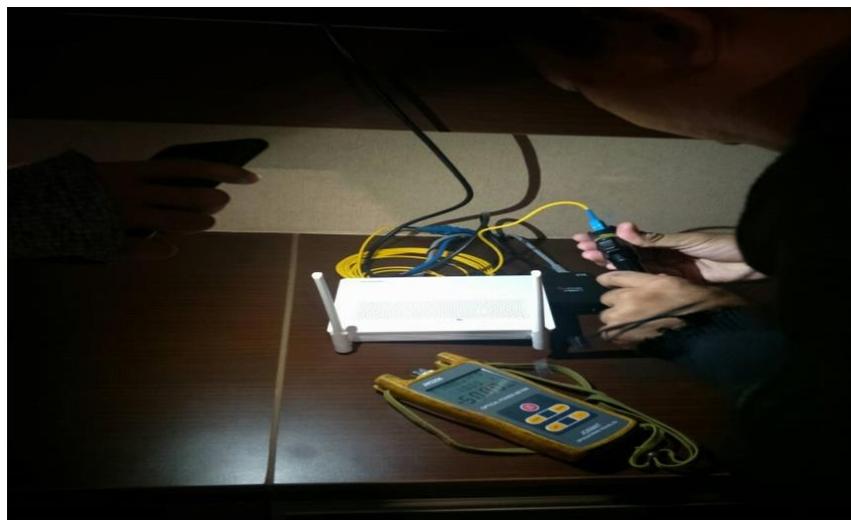
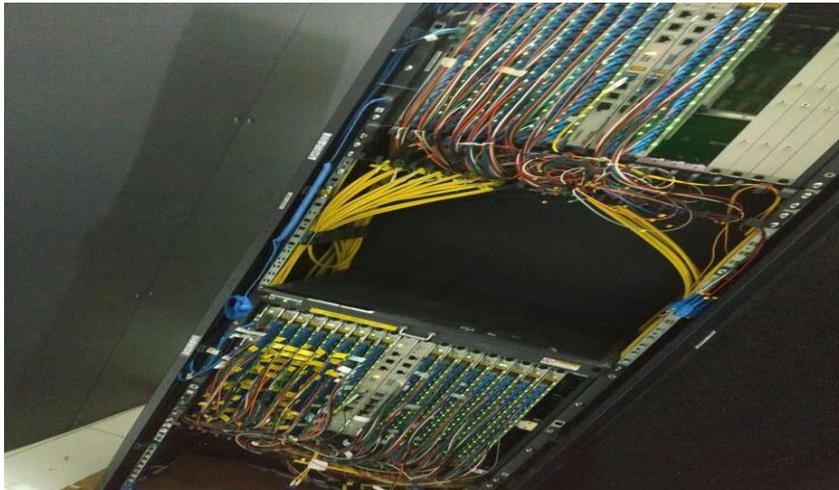
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
Jalan Jendral Ahmad Yani No. 3 Palembang - 30264  
Telp : (0711) 515581,515582,515583 Fax. (0711) 518000  
Website : [www.binadarma.ac.id](http://www.binadarma.ac.id) e-mail : [bidar@binadarma.ac.id](mailto:bidar@binadarma.ac.id)

### LEMBAR KONSULTASI LAPORAN KERJA PRAKTEK

Nama : Ilham Akbar  
Nim : 171420073  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : Teknik Informatika  
Judul : Proses Pengolahan dan Pengiriman Tiket Gangguan Jaringan Indihome dari Tim *Helpdesk* ke Teknisi Pada Wilayah *Outter*.  
Pembimbing : M. Izman Herdiansyah, ST., M.M., Phd

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
	19/4	Ajude viri lobi wong m.herdiansyah@binadarma.ac.id	lhb
	14/4	- perbaiki Bab 3 - - Tuliskan agenda kegiatan harian	lhb
	18/4	- Acc agenda kegiatan - lengkapi laporan	lhb
	20/4	Acc laporan	lhb

### C. Foto - foto Kegiatan







## D. Surat Izin Magang



**Telkom  
Indonesia**

Nomor <sup>172</sup> Tel ... /PO-520/R1W-1KS20000/2019

Palembang <sup>172</sup> Desember 2019

Kepada Yth. Ketua Program Study Teknik Informatika  
Fakultas Ilmu Komputer - Universitas Bina Darma  
Jl. Jend. A. Yani No. 3  
Palembang – 30264

Lampiran Dua files

Perihal Izin Magang a.n. Sutra Ovi Yansa dkk

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara nomor 032/IT/ikom/UBD/XX/2019 tanggal 1 November 2019 perihal permohonan magang, dengan ini dibentahukan bahwa mahasiswa Saudara sebanyak 4 (empat) orang dapat melaksanakan magang mulai tanggal 3 Februari s.d. 3 Maret 2020 Mahasiswa yang dimaksud sebagaimana daftar tercantum dibawah ini:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	LOKASI KP
1.	Iham Akbar	171 420 073	Teknik Informatika	CCAN Palembang
2.	Sutra Ovi Yansa	171 420 093		
3.	Reksa Sunan Aj	171 420 089		
4.	Raden Muhammad Reza Prasetyo	171 420 088		

Apabila lokasi atau tempat magang / Kerja Praktek dimaksud sejalan dengan keinginan dan harapan Saudara, maka mahasiswa/siswi yang bersangkutan agar melengkapi persyaratan sbb:

- Sebelum melaksanakan magang atau kerja praktek tersebut diwajibkan menanda tangani surat pernyataan diatas meterai Rp 6000,- yg berisi tentang kesediaan untuk ditempatkan dimana saja lokasi magang yang membutuhkan dan surat pernyataan tidak akan menyalahgunakan informasi maupun data tentang PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk – CCAN SUMSEL.
- Satu minggu sebelum melaksanakan magang / kerja praktek mahasiswa/ siswi yang bersangkutan harus melengkapi identitas seperti kartu magang / kerja praktek yg disiapkan di Unit Safety & Security yang berlokasi di lantai 1 Jalan Jend. Sudirman 459 Palembang.
- Berpakaian rapi bertingkah laku sopan baik di luar maupun di dalam kantor serta menyesuaikan keadaan suasana kantor dan Wajib mematuhi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
- Sebelum melaksanakan magang diwajibkan untuk melapor kepada unit lokasi Magang dengan terlebih dahulu menunjukan copy surat ini serta identitas mahasiswa untuk bersangkutan.
- Selama melaksanakan magang mahasiswa tersebut tidak mendapatkan honorarium atau uang saku.
- Membuat laporan hasil pelaksanaan magang yang disertai dengan copy daftar kehadiran selama magang serta mengembalikan kartu identitas / ID Card jika mahasiswa / mahasiswa telah selesai magang kepada Unit Safety & Scurity.
- Sebelum dan sesudah melaksanakan magang supaya melaporkan HR WITEL PALEMBANG Lantai 4, Jalan Jend. Sudirman 459 Palembang.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



**MANAGER HR & CDC SUMSEL**

**Jurusan**  
 dr. MANAGER CCAN SUMSEL  
 dr. ASSISTANT MANAGER CCAN ASSURANCE SUMSEL  
 dr. ASSISTANT MANAGER SAS SUMSEL  
 dr. ASSISTANT MANAGER CCAN FULFILLMENT SUMSEL

**TEL SUMATERA SELATAN**  
 Telekomunikasi Indonesia, Tbk