

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, memicu kebutuhan akan layanan yang praktis, mudah, dan efisien. terus meningkat. Sehingga membutuhkan sarana komunikasi yang mampu melayani semua layanan baik suara, data maupun video. Untuk menjalankan layanan – layanan tersebut maka dibutuhkan *bandwidth* yang memadai serta akses internet dengan kecepatan yang tinggi dan jaringan yang mampu memberikan performansi yang baik.

Agar layanan tersebut dapat dinikmati oleh pelanggan dirumah, maka para penyedia jasa layanan telekomunikasi menawarkan *layanan Fiber To The Home (FTTH)*. FTTH merupakan infrastruktur telekomunikasi yang menggunakan teknologi fiber optik dari sentral hingga ke rumah pelanggan. Salah satu penyedia layanan FTTH di Indonesia adalah PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom).

Berkembangnya infrastruktur jaringan FTTH juga menimbulkan beberapa gangguan diantara banyak disebabkan oleh putusnya kabel drop , kabel feeder maupun kabel distribusi yang terjadi antara bagian luar rumah dan ODP. Hal ini tidak terlepas dari model desain konfigurasi dan implementasi secara umum untuk instalasi jaringan pelanggan berbasis *fiber* optik (FTTH) .

Dampak dari gangguan pada saat instalasi jaringan akses adalah menyebabkan koneksi internet dan telepon yang lambat hingga terputus. Hal ini membuat pelanggan merasa terganggu, dan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang saat ini. PT Telkom sebagai perusahaan penyedia produk dan jasa dalam bidang telekomunikasi memiliki sebuah sistem aplikasi pelayanan monitoring gangguan yang dinamakan dengan NOSS-A (*New Operation Support System Assurance*). Aplikasi ini digunakan oleh divisi *Assurance and maintenance* guna melayani pelanggan-pelanggan

yang mempunyai permasalahan terhadap ketidakpuasan menggunakan produk PT.Telkom pada saat ini yaitu IndiHome yang meliputi paket telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber atau High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (USee TV Cable, IP TV). Divisi *Assurance* (jaminan layanan) menggunakan suatu aplikasi atau website di dalam melayani pelanggan khususnya dalam bidang gangguan. Website yang di gunakan yaitu www.Noss-A.telkom.co.id.

Sistem informasi saat ini telah menjadi kebutuhan diberbagai organisasi, karena sistem informasi merupakan salah satu bagian strategi dari suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor pendorong pemanfaatan sistem informasi dalam suatu organisasi adalah semakin meningkatnya kebutuhan dalam fungsi yang dijalankan. Dari uraian ini penulis tertarik untuk menganalisis gangguan yang terjadi secara massal terutama berdasarkan letak dan penyebabnya, adapun judulnya adalah “**Analisa Penanganan Gangguan Masal (Gamas) Pada Instalasi Jaringan Akses Berbasis Web**”.

1.2 TUJUAN DAN MANFAAT

Adapun ujuan dibuatnya laporan kerja praktik ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi permasalahan gangguan pada saat instlasi jaringan akses.
2. Mengembangkan wawasan dan pengetahuan mengenai gangguan yang terjadi secara massal melalui aplikasi web NOSS-A
3. Membuat penanganan atau keputusan yang tepat pada saat terjadinya gangguan.

1.3 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan praktik kerja lapangan ini yaitu pada divisi assurance and maintenance PT.TELKOM AKSES MERUYA yaitu divisi guna melayani pelanggan-pelanggan yang mempunyai permasalahan terhadap ketidakpuasan menggunakan produk PT.Telkom

1.4 ASPEK UMUM KELAMBAGAAN

Telkom merupakan layanan penyedia jasa telekomunikasi BUMN yang terbesar di Indonesia. Telkom melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dalam bidang telekomunikasi yang mencakup telepon kabel tidak bergerak, telepon nirkabel tidak bergerak, telepon seluler (bergerak), internet dan komunikasi data. Tidak hanya bidang telekomunikasi, Telkom juga melayani berbagai macam jasa dan layanan seperti di bidang informasi, *edutainment*, *cloudbased* and *server-based service*, *e-payment*, *e-commerce*, dan layanan portal lainnya.

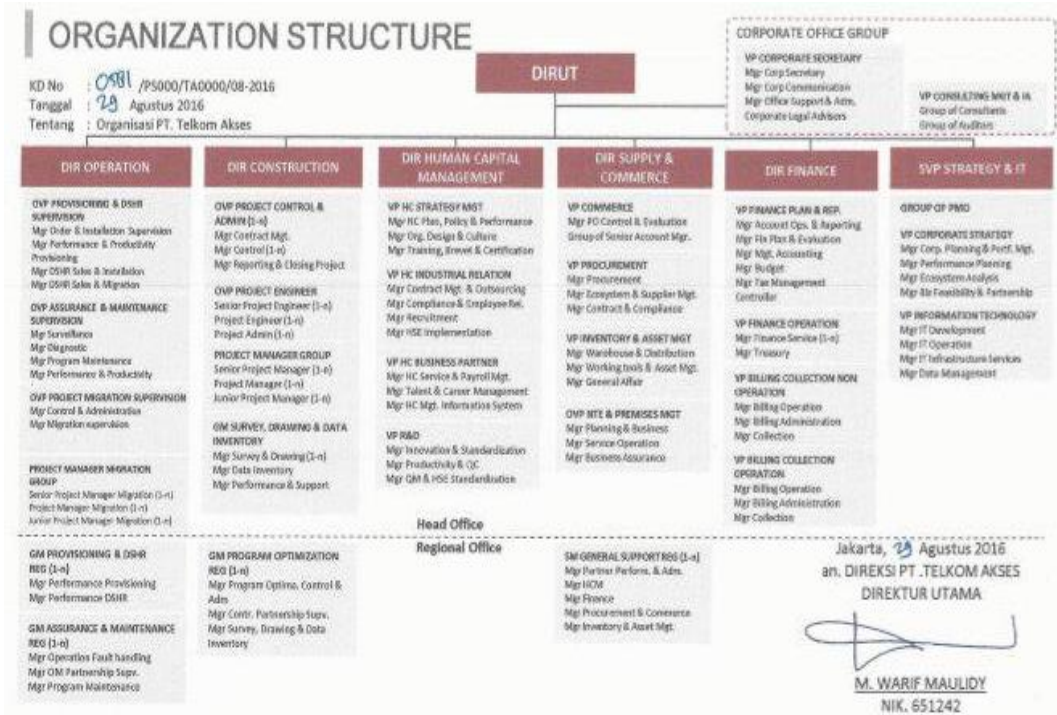
PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT. Telkom Akses (PTTA) bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik maupun Internet Protocol (IP) dengan menggelar 30 node terra router dan sekitar 75.000 Km kabel Serat Optik.

Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia *Digital Network* (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanannya, Telkom mendirikan PT. Telkom Akses (PTTA). Kehadiran PT. Telkom Akses (PTTA) diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain instalasi jaringan akses *broadband*, layanan lain yang diberikan oleh PT. Telkom Akses (PTTA) adalah *Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (*O&M Operation & Maintenance*) jaringan Akses Broadband. Adapun visi dan misi dari PT. TELKOM AKSES

Visi dan Misi

- Visi : “*Becoming World Class Access Network Services.*”

- Misi : - *“Providing Excellent And Efficient Access Network Deployment And Managed”*
 - *“Service To Deliver Best Value For Stakeholders”*
- Adapun struktur organisasi PT. Telkom Akses yaitu sebagai berikut :



Gambar 1.1 Struktur perusahaan PT. Telkom Akses

1.5 PENGUMPULAN DATA

Dalam pengumpulan penulisan laporan praktik kerja lapangan dalam memperoleh data melalui :

1. Metode Wawancara

Wawancara dilakukan langsung oleh penulis dengan pembimbing PKL ditempat untuk mengumpulkan dan mengolah data mengenai gangguan massal pada instalasi jaringan akses.

2. Metode Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati, membaca serta memahami beberapa sumber tertulis sehingga penulis mendapatkan informasi yang membantu dalam menyusun laporan ini.

3. Metode *Interview*

Metode ini dilakukan dengan menanyakan langsung pada pembimbing praktik kerja lapangan mengenai hal-hal tertentu yang ditemukan selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan.

4. Metode Diskusi

Metode ini dilakukan antara penulis dengan rekan-rekan praktik kerja lapangan guna memperdalam analisis masalah dan pencarian solusi

5. Metode Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mempergunakan data-data yang ada dalam dokumen instansi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN

Untuk mempermudah dalam pemahaman, penyusunan laporan praktik kerja dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, tujuan penulisan, ruang lingkup, tujuan pelaksanaan praktik kerja lapangan, metode penulisan laporan serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : DASAR TEORI

Berisikan literatur – literatur atau teori yang dijadikan sebagai acuan oleh penulis dalam menganalisis gangguan massal pada instalasi jaringan akses berbasis web.

BAB III : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang penjelasan teori konsep – konsep kerja yang didapat selama kegiatan PKL/KP serta menganalisis gangguan massal pada instalasi jaringan berbasis web.

BAB IV : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari hasil yang diperoleh selama pelaksanaan praktik kerja lapangan serta saran-saran.