

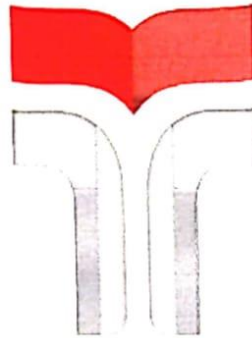
**ANALISA EFEKTIVITAS PELAYANAN GANGGUAN
INTERNET PADA PELANGGAN INDIHOME MENGGUNAKAN
WEBSITE INSERA
MAGANG PT TELKOM INDONESIA WITEL KARAWANG**



**Ismail
20101069**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK TELEKOMUNIKASI
FAKULTAS TEKNIK TELEKOMUNIKASI DAN ELEKTRO
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTIK PT TELKOM INDONESIA,
WITEL KARAWANG
ANALISA EFEKTIVITAS PELAYANAN GANGGUAN
INTERNET PADA PELANGGAN INDIHOME
MENGGUNAKAN WEBSITE INSERA



Disusun oleh :
ISMAIL
20101069

Telah disahkan pada Rabu, 08 November 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Lukman Leksono'.

M. Lukman Leksono, S.Pd., M.Pd.,

NIDN. 0630108704

KATA PENGANTAR

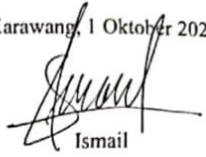
Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat, karunia, serta hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik dengan judul

“ANALISA EFEKTIVITAS PELAYANAN GANGGUAN INTERNET PADA PELANGGAN INDIHOME MENGGUNAKAN WEBSITE INSERA” ini tepat pada waktunya. Laporan ini dibuat oleh penulis yang merupakan salah satu program magang oleh pihak Fakultas Teknik Telekomunikasi dan Elektro dari Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang ditujukan untuk memberikan mahasiswa pengalaman dalam dunia kerja.

Sebelumnya penulis mohon maaf atas segala kekurangan baik materi, maupun Teknik penyajian, tentunya dalam penulisan Laporan Kerja Praktik 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. Laporan ini juga tidak dapat terlaksana tanpa adanya bimbingan serta dukungan yang sangat luar biasa dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu dan mendukung penulis selama masa magang. Terima kasih kepada pimpinan dan staff pada Perusahaan tempat saya magang, sudah memberikan arahan yang baik serta membimbing dengan penuh kesabaran. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing magang dari Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah memberikan panduan yang sangat berguna dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan laporan ini.

Semoga Laporan magang pada PT Telkom Indonesia, area Witel Karawang yang telah di buat oleh penulis dapat memberikan manfaat serta inspirasi bagi para pembaca, penulis berharap apa yang telah di pelajari dan di sampaikan pada laporan ini dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan industri dan Perusahaan dibidang telekomunikasi.

Karawang, 1 Oktober 2023



Ismail

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	5
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR LAMPIRAN	9
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tujuan Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
1.3 Manfaat Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
1.4 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktik.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN UMUM	Error! Bookmark not defined.
2.1 Profil Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Profil Umum PT Telekomunikasi Indonesia	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Profil WITEL Karawang	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Purpose, Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
2.1 Layanan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk...	Error! Bookmark not defined.
2.2 Lokasi Kerja Praktik	Error! Bookmark not defined.
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
3.1 Skematik Umum Sistem yang Terkait Kerja Praktik	Error! Bookmark not defined.
3.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Helpdesk.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 INSERA.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.3 NOSSA.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.4 Network Monitoring System (NMS).....	Error! Bookmark not defined.
3.1.5 TACACS	Error! Bookmark not defined.
3.1.6 ACS iBooster	Error! Bookmark not defined.
3.1.7 Gladius	Error! Bookmark not defined.
3.1.8 Telnet.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Pengertian Website INSERA	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Tampilan Website INSERA	Error! Bookmark not defined.

4.1.2 Tampilan Welcome Page..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.3	Tampilan Inbox & Tracking	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Actions dan Update Status Ticket	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Worklog dan Workorder.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Efektivitas website INSERA	Error! Bookmark not defined.
BAB V_PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Telkom Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Regional	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.4 Peta Lokasi Kerja Praktik	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.5 Gedung Pelaksanaan KP	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Cara Kerja Helpdesk	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2 Tampilan Website Insera	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.3 Tampilan awal NOSSA	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.4 Tampilan NMS	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.5 Tampilan TACACS	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.6 Tampilan ACS iBooster	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.7 Tampilan Gladius	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.8 Terminal dihubungkan kabel	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Tampilan awal INSERA	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Welcome Page	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Saldo Tiket	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Detail Inbox Tiket Loker	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 All Ticket List	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 Menu Actions	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7 Draft to Analysis	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8 Analysis to Backend	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9 Backend to Mediacare	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10 Mediacare to Closed	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.11 Worklog

Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.12 Workorder

Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Tim Helpdesk Witel Karawang	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1.2 Analisis Konektivitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1.3 Instalansi baru pada BTS	Error! Bookmark not defined.