

ABSTRAK

IndiHome merupakan layanan provider telekomunikasi yang terdiri dari komunikasi suara, data, maupun video (Triple Play service) layanan tersebut melewati akses broadband dan didapatkan hanya dengan berlangganan satu jenis media koneksi saja. Hal itu membutuhkan perangkat teknologi akses yang dapat menyalurkan layanan Triple Play service hingga sampai pada pelanggan. Melalui anak perusahaannya yaitu PT. Telkom Akses, PT. Telkom Indonesia membangun infrastruktur jaringan di wilayah Telkom Jakarta Utara. Teknologi yang digunakan yaitu Gigabit Passive Optical Network (GPON). GPON merupakan teknologi jaringan yang menggunakan fiber optik seluruhnya dengan parameter kualitas jaringannya adalah Rx Power. Namun seiring berjalannya waktu teknologi tersebut masih terdapat gangguan yang timbul dalam penggunaannya. Penelitian ini menganalisis cara penanganan gangguan PT. Telkom Indonesia di Witel Jakarta Utara yang menggunakan teknologi GPON. Nossa merupakan software yang digunakan oleh PT. Telkom. akses untuk melakukan manajemen tiket gangguan indihome. Dimana laporan awal dikelola oleh call center telkom 147 untuk pembuatan tiket gangguan lalu di teruskan ke witel masing masing sesuai lokasi terdaftar pelanggan untuk penanganan tiket. Dalam tugas akhir ini dilakukan juga analisis terhadap gangguan yang paling sering terjadi berdasarkan gangguan yang masuk dan solusi yang dilakukan untuk mengatasinya berdasarkan keterangan resolved tiket. Pada bulan Juli 2018 dengan jumlah total 14.580 tiket didapatkan 5 hasil teratas keluhan dan solusi gangguan yang sering terjadi ,yaitu dengan 5 keluhan teratas seperti Telepon Mati sebesar 20.72 % , Internet Lambat 17.12%, Internet Tidak Koneksi 13.51%, 2P/3P Mati Total 9,61% , Internet Intermitten 6,91% dan keluhan lain 32.13% . serta 5 hasil solusi teratas yaitu Perbaikan IKR 30.11%, Config Ulang ONT 20.70%, Crimping Ulang Kabel LAN 19.63%, Restart ONT 12.99%, Sambung/Ganti Dropcore 9.05%.

Kata Kunci : GPON, Indihome, Gangguan, Nossa

ABSTRACT

IndiHome is a service provider consisting of voice, data and video communication (Triple Play service) services through broadband access and only uses one media connection. This requires access technology devices that can deliver Triple Play service services to reach customers. Through its subsidiary, PT. Telkom Akses, PT. Telkom Indonesia builds network infrastructure in the Telkom region of North Jakarta. The technology is Gigabit Passive Optical Network (GPON). GPON is a network technology that uses optical fiber with network quality parameters is Rx Power. But as time goes by the technology there are still disturbances that arise in its use. This study discusses how to deal with PT. Telkom Indonesia at North Jakarta Witel using GPON technology. Nossa is software provided by PT. Telkom. Access to manage Ticket Indihome disruption. Where the initial report is managed by call center 147 to create a ticket and then proceed to the witel of each customer registration location to face the ticket. In this final project also carried out an analysis of the disturbances that occur and are done to overcome them. In July 2018 with a total of 14,580 tickets found the top 5 results and problems that often occur, namely with the 5 highest votes such as Phone Off by 20.72%, Slow Internet 17.12%, Internet Not Connected 13.51%, 2P / 3P Off Total 9, 61%, Internet Intermittent 6.91% and others 32.13%. And 5 highest solution results, namely the Improvement of IKR 30.11%, ONT Configuring 20.70%, Crimping LAN Cable 19.63%, ONT Restart 12.99%, Change Dropcore Cable 9.05%.

Keywords : GPON, Indihome, Disturbances, Nossa