

ABSTRAK

Penggunaan teknologi jaringan komputer semakin meningkat dewasa ini untuk memenuhi kebutuhan informasi yang cepat dan beragam. Namun, kompleksitas dan heterogenitas jaringan sering menyebabkan masalah yang sulit diidentifikasi dan ditangani oleh admin jaringan, mengakibatkan penurunan kualitas jaringan yang berakibat fatal. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan manajemen jaringan yang bertujuan untuk menjaga mutu, kualitas, dan kestabilan jaringan. Menurut ISO, sistem manajemen jaringan mencakup lima area konseptual, yaitu Fault Management, Configuration Management, Accounting Management, Performance Management, dan Security Management (FCAPS). Salah satu aspek kunci dari manajemen jaringan adalah manajemen kesalahan (fault management), yang bertujuan mendeteksi, mencatat, memberi tahu pengguna tentang masalah, dan memperbaiki masalah untuk menjaga jaringan tetap berjalan dengan efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Muharman Lubis dan Fahrurrozi Lubis menyatakan bahwa terdapat 13 aktivitas dan parameter penilaian dalam manajemen kesalahan jaringan yang diberinama MFAST untuk menilai implementasi manajemen kesalahan perusahaan. Kemudian salah satu cara untuk dapat melihat sebuah proses adalah dengan cara menggunakan PDCA (Plan-Do-Check-Act). Siklus PDCA merupakan metode manajemen yang efektif dalam meningkatkan sistem operasional secara berkelanjutan. Maka dari itu, pada penelitian ini akan dilakukan penilaian terhadap manajemen kesalahan jaringan dengan cara menggunakan pendekatan PDCA dan menggunakan ke 13 aktivitas serta parameter MFAST pada penerapan manajemen kesalahan jaringan pada PT Telkom Indonesia. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, manajemen kesalahan jaringan yang diterapkan oleh di PT Telkom Indonesia berdasarkan pemetaan MFAST telah diterapkan secara baik dalam beberapa aspek, Namun, terdapat ruang untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi manajemen kesalahan jaringan dengan mengadopsi prosedur yang lebih terstruktur dan melakukan aktivitas secara teratur.

Kata kunci — *manajemen jaringan, jaringan komputer, FCAPS , fault management*