

**Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**  
**Volume 1, Nomor 12, halaman 441-447**  
 Licenced by CC BY-SA 4.0  
 E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.10446033)  
 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10446033>

## **Tiketing Gangguan Teknis Pada Layanan Indihome PT. Telkom Akses Gaharu Medan**

**Nur Leli<sup>1</sup>, Sri Ramadhani<sup>2</sup>**

<sup>12</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Manajeme, di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.Jl. William Iskandar Ps. V,Medan Estate,Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara 20371

**Email:** [Leli70857@gmail.com](mailto:Leli70857@gmail.com) , [sriramadhani@uinsu.ac.id](mailto:sriramadhani@uinsu.ac.id)

### **Abstract**

*Along with the growing role of the Department of Information Technology (IT) in supporting the company's business processes, accompanied by increased demand for solving IT service disruption. Increased demand for services towards solving IT disruption resulted in piling work of IT Department. Therefore we need a system of management that all requests from the user can be served and well-documented. Web-based trouble ticket is one of the ways that can be used to overcome the problem of the management of the service interruption. Trouble ticket is a report form to disruption of IT services to be taken in response to disturbances. Implementation of information system management of IT service disruption using a trouble ticket with web-based technology allows the reporting process and monitoring the status report can be done in various disorders of IT devices. Management information system IT service disruption using a trouble ticket can improve services to users, beside is a good documentation for the Information Technology Department.*

**Keywords:** *Information System, Trouble Ticket, Management, Service Interruption, Web*

### **Abstrak**

Seiring dengan semakin besarnya peran Departemen Teknologi Informasi (TI) dalam mendukung proses bisnis perusahaan, diiringi dengan meningkatnya tuntutan penyelesaian gangguan layanan TI. Meningkatnya permintaan layanan untuk mengatasi gangguan TI mengakibatkan menumpuknya pekerjaan Departemen TI. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem manajemen agar seluruh permintaan dari pengguna dapat dilayani dan terdokumentasi dengan baik. Trouble ticket berbasis web merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan pengelolaan gangguan layanan. Trouble ticket merupakan bentuk laporan gangguan terhadap layanan TI yang harus diambil sebagai respon terhadap gangguan. Penerapan sistem informasi pengelolaan gangguan layanan TI menggunakan tiket masalah dengan teknologi berbasis web memungkinkan proses pelaporan dan pemantauan status laporan dapat dilakukan pada berbagai gangguan perangkat TI. Pengelolaan sistem informasi gangguan layanan TI dengan menggunakan Trouble Ticket dapat meningkatkan pelayanan kepada pengguna, selain itu juga merupakan dokumentasi yang baik bagi Departemen Teknologi Informasi.

**Kata Kunci:** *Sistem Informasi, Trouble Ticket, Manajemen, Pengelolaan Gangguan Layanan, Web*

---

### **Article Info**

Received date: 30 November 2023

Revised date: 12 December 2023

Accepted date: 25 December 2023

## **PENDAHULUAN**

Seiring berjalannya waktu, pengetahuan nasional akan semakin penting dalam rangka mempertanggungjawabkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Mendapat pendidikan formal di perguruan tinggi saja tidak cukup bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk memajukan negara. Selain itu, siswa harus mengatasi kerasnya kehidupan sosial staf profesional untuk membuktikan nilai mereka kepada orang lain serta diri mereka sendiri di tempat kerja.

Salah satu perusahaan cabang yang menawarkan jaringan dan layanan telekomunikasi di Indonesia adalah PT Telkom Witel Gaharu Medan. Perusahaan ini juga menjangkau seluruh

wilayah Indonesia dengan layanan konektivitas jaringan telepon, multimedia, dan datanya. Penulis ditugaskan di unit ASO (access serviceoperation) dengan sub unit assurance pada saat praktek lapangan di Pt Telkom Witel Gaharu Medan. Tanggung jawab utama unit ini adalah menyelesaikan permasalahan tiket yang muncul setelah pemasangan layanan Indihome. Judul laporan kerja praktek teknis ticketing pada layanan indihome PT Telkom Witel Gaharu Medan dipilih berdasarkan penugasan tersebut.

Peristiwa di atas menunjukkan bahwa kantor PT Telkom Witel Gaharu belum menangani masalah teknis tiket layanan Indihome dengan baik. Telkom Access telah gagal mematuhi prinsip kepatuhan dalam menerapkan pedoman yang ditetapkan atau diwajibkan oleh perusahaan atau organisasi untuk melakukan pekerjaan dengan benar. Permasalahan seperti ini harus segera diatasi dan dioptimalkan agar lebih baik lagi ke depannya dan sesuai dengan tujuan dan harapan perusahaan. Jika hal ini diperbaiki, niscaya akan menghasilkan lingkungan yang ramah dan akomodatif sehingga pekerja dapat melaksanakan tugasnya secara efisien. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian karena tertarik.

## KAJIAN TEORI

1. Ticketing adalah keluhan yang dialami pengguna saat menunggu back end (ahli) untuk menetapkan permintaan tiket agar dapat segera ditangani dan Masalah telah diperbaiki. (Anisa Cahyani, 2020: Hal (Berdasarkan observasi pada PT. Telkom Indonesia di kantor akses Sistem Informasi Gaharu Medan PT. Telkom Indonesia divisi akurasi). Metode produk tertimbang mempunyai kinerja yang tinggi stabil 100% jika dibandingkan dengan metode lain, sehingga peneliti menggunakannya untuk menentukan prioritas 70%.
2. Tiket kerja Telkom, yang juga dikenal sebagai tiket gangguan, adalah metode untuk mencatat proses penjualan industri perjalanan dan melacak gangguan Konsume Tiket kerja Telkom digunakan dalam berbagai layanan, seperti layanan telekomunikasi yang diberikan oleh PT. Telkom Akses.

Beberapa informasi yang dapat ditemukan dalam tiket kerja Telkom meliputi:

- a. Data pelanggan: Tiket kerja Telkom mencakup informasi tentang pelanggan, seperti nama, alamat, dan detail tentang gangguan yang dialami
- b. Status pending tiket: Tiket kerja Telkom mencatat status pending tiket yang belum diperbaiki atau dibutuhkan oleh pelanggan.
- c. Jumlah tiket SQM: Tiket kerja Telkom juga mencakup jumlah tiket SQM (Supplier Quality Management), yang merupakan tiket gangguan ini yang open secara otomatis oleh sistem
- d. Laporan data status tiket gangguan: Laporan ini memberikan informasi tentang data status tiket gangguan, seperti jumlah tiket yang ada, jumlah tiket yang real, dan jumlah tiket yang non-real.

Tujuan dari laporan praktik kerja lapangan ini adalah untuk memahami prosedur close tiket gangguan indihome di website R1MOTE dan mengetahui cara mengambil tiket kerja Selain itu, tiket kerja Telkom juga digunakan dalam analisis gangguan jaringan pada layanan Indihome

3. Interferensi didefinisikan sebagai getaran atau gelombang apa pun yang mengganggu mekanisme transmisi pesan internal selama komunikasi. Timbul disparitas antara pesan yang dikirimkan oleh sumber (source) dan diterima oleh penerima (receiver) akibat adanya interferensi. Kerusakan pada bahasan ini adalah gangguan yang dialami oleh pelanggan pada PT. Telkom Akses pada jaringan yang dimiliki pelanggan.
4. Pegawai yang bertugas membangun konstruksi dan mengawasi layanan infrastruktur jaringan di Telkom Access Technical bertanggung jawab mengelola PT. Jaringan Telkom Indonesia

dan penyampaian layanan kepada klien PT. TelkomIndonesia. Teknisi yang paling terampil adalah mereka yang menunjukkan kinerja, kompetensi, profesionalisme, dan etos kerja di atas rata-rata. Penilaian hanya dilakukan oleh pelanggan dan karyawan PT. Telkom Indonesia yang memilih teknik yang mereka yakini terbaik tanpa memperhitungkan kriteria yang diperlukan. Artinya PT. Telkom Access Tanjungpinang tidak mendasarkan proses pengambilan keputusannya pada data kualitatif yang membandingkan setiap kriteria yang ada. Dengan demikian, evaluasi dilakukan hanya berdasarkan suara yang diberikan, dan perhitungan yang dilakukan juga demikian

#### 5. Analisis Data Tiket Masalah

Setelah data tiket masalah telah diperoleh sesuai dengan area yang ditentukan, penulis menganalisis tiket tersebut untuk menentukan apakah informasi yang dilaporkan akurat. Dalam hal ini ada beberapa faktor yang perlu diperiksa, antara lain kesesuaian data pelanggan (nama, nomor telepon, alamat, dan alamat internet), paket yang diterima, kualitas jaringan, nilai atenuasi, pembayaran tagihan pelanggan, dan jaminan pemasangan baru. Memeriksa Catatan Klien Dengan menggunakan program NOSSA, laporan pelanggan dapat diperiksa dengan memasukkan nomor kejadian, yang akan menampilkan gangguan yang dilaporkan konsumen.

Faktor Gangguan Pelayanan Indihome Padamnya layanan Indihome disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:

##### 1. Redaman yang Luas

Penghalang yang melekat pada media komunikasi, yaitu atenuasi, inilah yang membuat sinyal menjadi lebih lemah pada jarak yang jauh. Redaman tinggi biasanya disebabkan oleh material, seperti debu, yang ada di kabel ONT.

##### 2. Kabel fiber rusak, aus, atau cacat.

Kabel fiber yang rusak atau rusak merupakan salah satu penyebab access point berkedip.

Alat yang disebut splicer dapat digunakan untuk menyambung kabel inti serat yang rusak.

##### 3. Jepit kabel hingga mulai tertekuk.

##### 4. Karena pihak luar, misalnya penggalian bawah tanah.

##### 5. Akibat makhluk kecil seperti rayap, semut, tikus, dan sebagainya.

##### e. Meneruskan Tiket Masalah ke Teknisi untuk Mengatasi Masalah

Sebagian besar gangguan pada layanan Indihome dapat diperbaiki oleh teknisi atau pihak berwenang. Sebelum laporan dikirim ke teknisi, seluruh laporan gangguan dan keluhan konsumen akan dimasukkan ke dalam program NOSSA. Tim jaminan kemudian akan menyelidiki masalah yang muncul di lokasi klien. Tim Helpdesk unit Assurance mengikuti alur kerja sebagai berikut: Aplikasi NOSSA dibuka oleh staf Helpdesk unit Assurance untuk melihat laporan pelanggan mengenai keluhan atau gangguan. Selanjutnya melakukan review tiket gangguan sesuai dengan penugasan supervisor. Periksa apakah masalah tersebut masih tercakup dalam garansi setelah itu.

## METODE PENELITIAN

Dalam studi ini, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif dipadukan dengan strategi deskriptif. Strategi ini dipilih untuk mengumpulkan data terkait isu yang diteliti, dengan tujuan untuk menjelaskan secara deskriptif, kualitatif, dan komprehensif. Penelitian ini berfokus pada deskripsi dan analisis implementasi tiket gangguan teknis pada layanan indihome pada PT Telkom akses gaharu medan. Pada penelitian ini pun menggunakan data primer yang merupakan informasi yang diambil langsung dari sumber dilapangan tanpa adanya perantara. data ini penting

untuk menjawab pertanyaan penelitian secara spesifik. sementara itu, data sekunder adalah serangkaian informasi yang dihasilkan dari data dan dokumen yang diperoleh dari PT Telkom akses, gaharu medan yang relevan memberikan konteks dan informasi tambahan untuk mendukung analisis penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tiket Penindakan Permasalahan ( Troubleshooting) Tiket penindakan permasalahan merupakan proses pencatatan, pelaporan, serta penyelesaian permasalahan yang terjalin pada jaringan telekomunikasi. Tiket ini membolehkan pemantauan serta pelacakan kasus dari dini sampai penyelesaiannya. Proses penindakan permasalahan mengaitkan identifikasi permasalahan, analisis pemicu, serta implementasi langkah- langkah revisi. Langkah- langkah troubleshooting mengaitkan pemecahan permasalahan secara sistematis buat mengenali serta membetulkan permasalahan yang terjalin pada jaringan telekomunikasi.

Sistem tiket penindakan permasalahan digunakan buat mencatat, melacak, serta mengelola kasus yang terjalin pada jaringan. Ini membolehkan kerja sama regu, dokumentasi, dan pemantauan status serta penyelesaian permasalahan. Manfaat dari sistem tiket penindakan permasalahan dalam jaringan telekomunikasi meliputi:

1. Pencatatan Sistematis: Memungkinkan pencatatan permasalahan secara terstruktur, mencakup detail identifikasi, analisis, dan langkah-langkah perbaikan.
2. Pelacakan Kasus: Memfasilitasi pelacakan kasus dari awal hingga penyelesaian, memberikan visibilitas penuh terhadap perkembangan dan status masalah.
3. Kerja Sama Tim: Mendorong kerja sama tim dengan memungkinkan berbagi informasi, komentar, dan tindakan antar anggota tim yang terlibat dalam penyelesaian masalah.
4. Dokumentasi Lengkap: Menyediakan dokumentasi lengkap mengenai setiap permasalahan, yang dapat digunakan sebagai referensi masa depan dan pembelajaran dari pengalaman sebelumnya.
5. Pemantauan Status: Memungkinkan pemantauan real-time terhadap status permasalahan, membantu dalam mengambil keputusan dengan cepat dan bijaksana
6. Penyelesaian Efisien: Dengan sistematisasi langkah-langkah troubleshooting, memungkinkan penyelesaian masalah secara efisien dan tepat waktu.
7. Perbaikan Proaktif: Dengan informasi yang terekam dengan baik, memungkinkan identifikasi tren dan pola yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan preventif dan perbaikan proaktif.

### Sistem Manajemen Jaringan( Network Management System)

Sistem manajemen jaringan merupakan platform yang digunakan buat mengelola serta mengendalikan jaringan telekomunikasi. Gunanya meliputi pemantauan jaringan, pengelolaan fitur, pelaporan kinerja, penindakan permasalahan, serta konfigurasi jaringan. Komponen-komponen utama meliputi elemen- elemen semacam NMS( Network Management System), NPM( Network Performance Management), NCM( Network Configuration Management), serta Fault Management. Tiap- tiap komponen berfungsi dalam guna pengelolaan jaringan yang berbeda. Manfaat dari Sistem Manajemen Jaringan (NMS) dalam konteks telekomunikasi melibatkan:

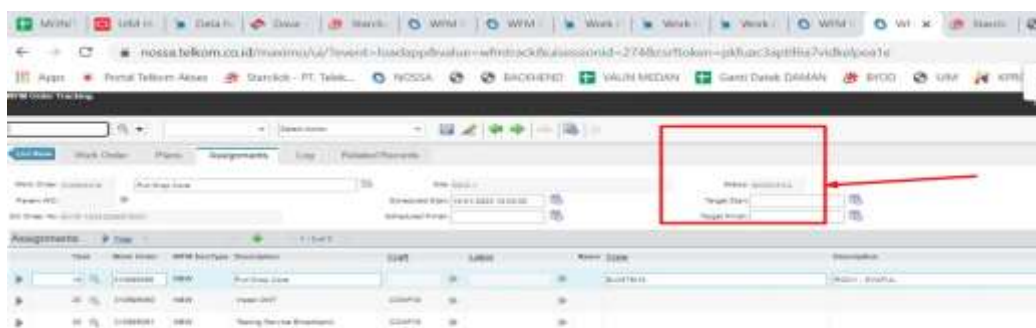
1. Pemantauan Efisien: Memungkinkan pemantauan jaringan secara real-time untuk mendeteksi perubahan atau masalah dengan cepat, meminimalkan waktu henti dan memaksimalkan ketersediaan layanan.

2. Pengelolaan Proaktif: Memungkinkan tindakan proaktif dengan memberikan informasi tentang tren dan pola perilaku jaringan, sehingga masalah dapat diidentifikasi dan diatasi sebelum berdampak pada pengguna akhir.
3. Optimisasi Kinerja: Melalui analisis kinerja, membantu dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan, meningkatkan efisiensi jaringan, dan mengoptimalkan pengalaman pengguna.
4. Penyelesaian Permasalahan Cepat: Dengan penindakan permasalahan terintegrasi, memfasilitasi pencatatan, pelacakan, dan penyelesaian masalah dengan cepat dan efisien.
5. Manajemen Konfigurasi yang Efektif: Network Configuration Management (NCM) memastikan konsistensi konfigurasi perangkat, mengurangi risiko kesalahan konfigurasi dan meningkatkan keamanan jaringan.
6. Pelaporan yang Akurat: Menyediakan laporan kinerja jaringan yang akurat dan relevan, memungkinkan pengambilan keputusan berdasarkan data yang handal.
7. Efisiensi Operasional: Mengotomatiskan tugas-tugas administratif, mengurangi intervensi manual, dan meningkatkan efisiensi operasional tim manajemen jaringan.
8. Peningkatan Kepuasan Pelanggan: Dengan memberikan layanan yang lebih handal dan responsif, berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Gangguan pada layanan TI Aplikasi penerbitan tiket dapat membantu masyarakat menerima layanan yang lebih baik. Status pengaduan dapat dilacak oleh pengguna secara real time. disertai dengan dokumen



Setelah melalui trigger, menurut pengamatan penulis selama magang maka data yang masuk akan di data ulang pada WFM Order Tracking



Akan tetapi sebelum keduanya, para mekanis atau karyawan yang bekerja di lapangan akan melakukan pengecekan di sekitar area maka mereka akan meminta ukur massal terlebih dahulu.



## REFERENSI

- Gutama, Sanjip Rozak. 2018. *Mekanisme Penanganan Gangguan Loss Unit Aso (Acces Servise)*
- NK Setiyorini, A Irawan. Bagian Teknisi PT. indah tiga pulp & paper menggunakan sistem manajemen pengetahuan untuk merancang dan membangun aplikasi Helpsek (tbk.protekinfo.2017;4).
- Kusuma, Lies Yulianto, dan Anggi Binggar (2014). pembuatan website untuk tracking keluhan pelanggan di PT. Unit Layanan Telkom Ngadirojo. *Jurnal Indonesia Jaringan dan Keamanan (IJNS)* Volume 3 No. 2014, ISSN: 2302-5700
- Budi Rahardja Untung (2013). Sistem layanan pendukung peran sistem tiket online (roster) Raharja menggunakan e-ticketing Tangerang June vol. 7 tidak. 1 – September 2013, ISSN: 1987-8282.
- Pengembangan web dengan PHP dan MySQL, Solihin, Ahmad (2013), diambil dari <http://achmatim.net> (18 April 2015)