BAB III

PEMBAHASAN

1.1 Jadwal Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan di PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA *Network Access Site Operation* Rajawali Bandung, yang beralamat di jalan Rajawali No. 101 lt.1 022-6015776 Bandung 40513. Adapun pelaksanaan kerja praktek dimulai pada tanggal 12 Juli 2010 sampai dengan tanggal 11 Agustus 2010.

1.2 Cara/Teknik Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kerja praktek ini dibagi kedalam beberapa tahapan kegiatan, yang antara lain :

1. Pembuatan surat permohonan kerja praktek ditujukan kepada Kepala Kantor Cabang Pembantu DIVA Bandung Barat STO Rajawali Bandung Telkom Indonesia.
2. Pengajuan surat permohonan kerja praktek kepada Kepala Kantor Cabang Pembantu DIVA Bandung Barat STO Rajawali Bandung diteruskan kepada bagian HR PT. TELKOM.
3. PT. TELKOM memberikan surat balasan permohonan kerja praktek berupa Nota Dinas yang ditebuskan kepada Kepala Kantor Cabang Pembantu DIVA Bandung Barat STO Rajawali Bandung.Kepala Kantor Cabang Pembantu DIVA Bandung Barat STO Rajawali menerima surat permohonan atau Nota Dinas dari bagian HR PT. TELKOM.

4. Penempatan posisi kerja praktek.
5. Pelaksanaan kerja praktek.

Dalam pelaksanaan kerja praktek ini dibagi kedalam beberapa tahapan kegiatan untuk mengetahui permasalahan yang ada didalam pelaksanaan kegiatan dibidang monitoring gangguan speedy di PT. Telkom STO Rajawali yang layak untuk diangkat menjadi topik dalam kegiatan kerja praktek ini. Adapun tahapan yang dilakukan antara lain, yaitu :

a. Pengumpulan data yang dibagi ke dalam tiga tahapan, yaitu :

1. Wawancara (*Interview*)

Merupakan serangkaian proses interaksi dan komunikasi yaitu suatu tanya jawab secara langsung atau tatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, untuk memperoleh data atau kejelasan mengenai sesuatu. Wawancara dilakukan pada Pimpinan, khusunya bagian penanganan gangguan jaringan speedy di PT. Telkom *Access Network Site Operation* Rajawali.

2. Observasi (*Observation*)

Yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yng diteliti. Dimana mengamati secara langsung penanganan gangguan jaringan speedy yang dilaksanakan PT. Telkom *Access Network Site Operation* Rajawali.

3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis melakukan studi kepustakaan dengan membaca secara kritis segala sumber-sumber pustaka yang berkaitan dengan topik masalah

yang dibahas dalam laporan ini. Teknik penelitian ini di tempuh untuk memperoleh data-data sekunder, atau data yang didapat langsung, dengan mempelajari dan membaca data-data yang diberikan oleh perusahaan untuk memperoleh teori-teori yang bisa menjelaskan mengenai pokok permasalahan yang diteliti, dan dari pendapat para ahli sehubung dengan materi yang diamati untuk Sistematika Penulisan.

b. Tahap analisis sistem monitoring

Setelah mendapatkan data yang cukup, langkah selanjutnya adalah kegiatan analisis, kegiatan analisis terdiri dari : analisis perangkat keras, analisis perangkat lunak monitoring gangguan speedy, dan analisis sistem yang sedang berjalan.

1.3 Data Hasil Kerja Praktek

1.3.1.1 Analisis Masalah

Sesuai dengan hasil penelitian yang didapat penulis, yakni :

1. Monitoring ganguan speedy berupa pemantauan oleh seorang operator maupan bebarapa operator.
2. Monitoring menggunakan program Telkom *Terouble Ticket* (T3), dan *Embassy*.
3. Hasil monitoring gangguan speedy akan dilaporkan kepada teknisi gangguan speedy.

1.3.2 Analis Sistem

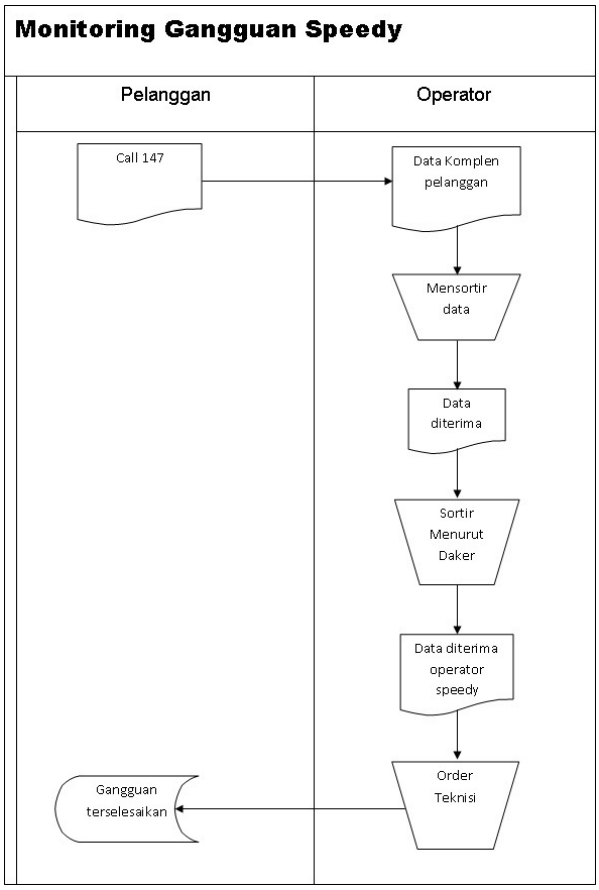
1.3.2.2 Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan

Bagan alir dokumen atau disebut juga bagan alir formulir merupakan bagan alir yang menunjukkan arus dari dokumen formulir maksud formulir disini adalah ticket gangguan pelanggan. Berdasarkan analisis diatas, maka terdapat prosedur yang sedang berjalan pada sistem monitoring gangguan speedy.

Adapun prosedur-prosedur yang ada pada sistem tersebut adalah prosedur monitoring ticket gangguan pelanggan terhadap perusahaan (Telkom). Berikut merupakan prosedur ticket gangguan pelanggan speedy.

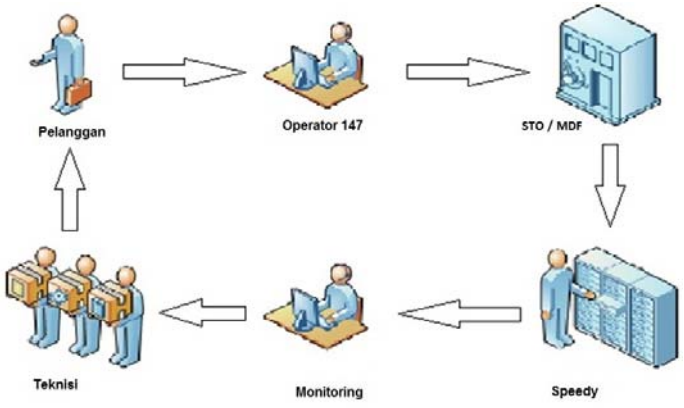
1. Pelanggan melakukan komplen kepada *Costumer Service* pada nomor 147 (Plasa Telkom).
2. Operator tiket gangguan pusat mensortir gangguan menurut loker (Lokasi Kerja).
3. Operator MDF akan menerima data gangguan dari pusat yang akan disortir ulang menurut daerah kerja (Daker).
4. Operator gangguan Daker mendata gangguan yang masuk dan mengorderkan kepada teknisi dilapangan.
5. Teknisi menangani tiket gangguan dari pelanggan dengan meninjau lokasi tempat pelanggan.

1.3.2.3 Flow Map Sistem yang Sedang Berjalan



Gambar 3.1 *Flow Map* Monitoring Gangguan Speedy

1.3.2.4 Alur yang Sedang Berjalan



Gambar 3.2 Alur Proses Penanganan Dan Monitoring Speedy

1.3.2.5 Analisis Perangkat Keras

Jenis Perangkat Keras	Spesifikasi	Keterangan
Processor	Pentium IV 2 GHz	Terpenuhi
RAM	256 MB	Terpenuhi
VGA	*On Board*	Terpenuhi
Harddisk	80 GB	Terpenuhi
CD-ROM	SAMSUNG 32X	Terpenuhi
Monitor	*Color* 15”	Terpenuhi
Mouse dan Keyboard	-	Terpenuhi

Tabel 3.1 Perangkat Keras

1.3.2.6 Analisis Perangkat Lunak

Analisis perangkat lunak monitoring gangguan speedy pada PT. Telkom STO Rajawali ini adalah aplikasi program berbasis *website.*

1.4 Analisis Monitoring Gangguan Speedy

1.4.1 Jaringan Speedy

Speedy adalah layanan Internet (*Internet Service*) berkecepatan tinggi dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (TELKOM), berbasis teknologi akses *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL), yang memungkinkan terjadinya komunikasi data, *voice* dan *video* secara bersamaan, pada media jaringan akses kabel tembaga (*line* e).

Seperti diketahui bahwa sebelumnya 1 *line* kabel ke rumah hanya bisa disambungkan ke satu pesawat . Demikian juga yang terjadi di wartel saat ini, dimana kalau terdapat 4 KBU berarti harus ada 4 *line* (4 pair kabel tembaga) ke kantor TELKOM.

1.4.2 *Complain* Pelanggan Speedy

Data pelanggan yang melaporkan gangguan speedy didapat dari beberapa sumber yang mendata ticket gangguan, adapun sumber tersebut adalah :

1. *Costumer Service* (147). Disini pusat yang menampung *complain* dari semua gangguan yang terjadi dari pelanggan.
2. *Contumer Service* Loker (Lokasi Kerja) STO Rajawali.
3. *Complain* langsung yang dilaporkan langsung oleh pelanggan kepada teknisi speedy.

1.4.3 MDF (*Maintenance Distribution Facility*)

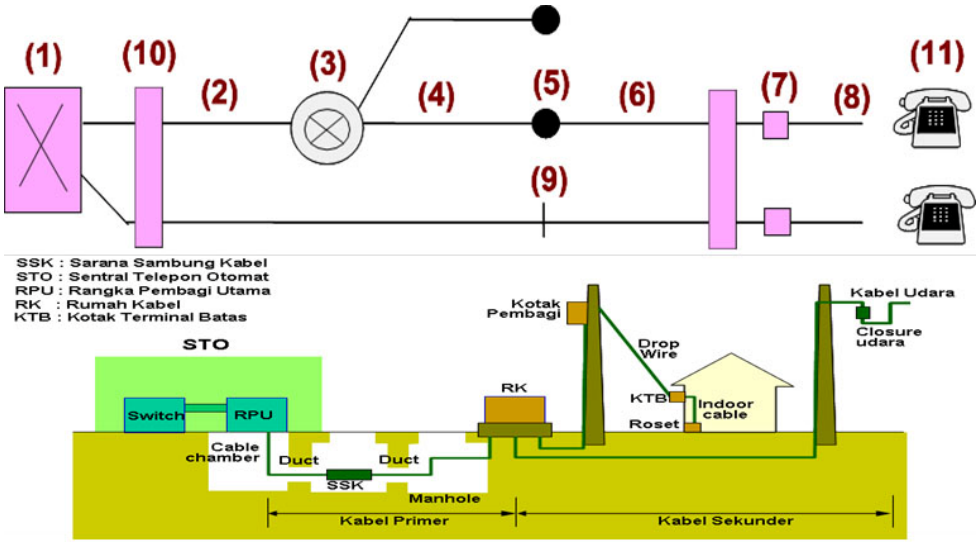
MDF (*Maintenance Distribution Facility*) adalah suatu ruangan khusus yang terdapat di Loker Telkom. Fungsinya adalah untuk *maintenance* jalur kabel pada layanan speedy. MDF sangat penting karena jalur speedy berada dalam satu jalur dengan jalur . Ruangan mdf dijaga oleh admin dan operator penerima dari bagian speedy dan kabel. Petugas tersebut mempunyai tugas untuk mengecek jalur pada *port-port* DSLAM, *port* Dslam merupakan sebuah jalan untuk terhubungnya dua buah pesawat , atau dengan kata lain apabila kita melakukan panggilan menggunakan pesawat maka sinyal-sinyal analog tersebut akan masuk dan keluar melalui port tersebut. Dengan begitu apabila petugas salah memasukan jalur maka akan terjadinya salah tujuan atau salah sambung yang biasa terjadi apabila kita melakukan panggilan . Berikut adalah gambar ruang MDF Telkom STO Rajawali.



Gambar 3.3 Ruang MDF STO Rajawali

Dari gambar tersebut dapat terlihat bagaimana susunan DSLAM (*Digital Subscriber Line Access Multiplexer*) tersusun secara rapi. Dslam adalah sebuah peralatan yang berfungsi menggabungkan dan memisahkan sinyal data dengan saluran yang dipakai untuk mentransmisikan data, peralatan ini terletak di ujung sentral terdekat. Berfungsi juga sebagai *multiplexer*. Perangkat ini merupakan sebuah syarat dalam implementasi jaringan *Digital Subscriber Line* Pada perangkat DSLAM biasanya sudah terpasang SPLITTER yang berfungsi memisahkan sinyal suara dan sinyal data, dimana sinyal suara akan menuju perangkat sentral dan sinyal data akan diarahkan menuju BRAS melalui media transmisi yang bisa berbentuk E1, STM-1 (*Fiber Optic*). Selanjutnya dari BRAS akan diarahkan ke masing-masing ISP yang sudah bekerja sama.

Adapun struktur umum MDF adalah :

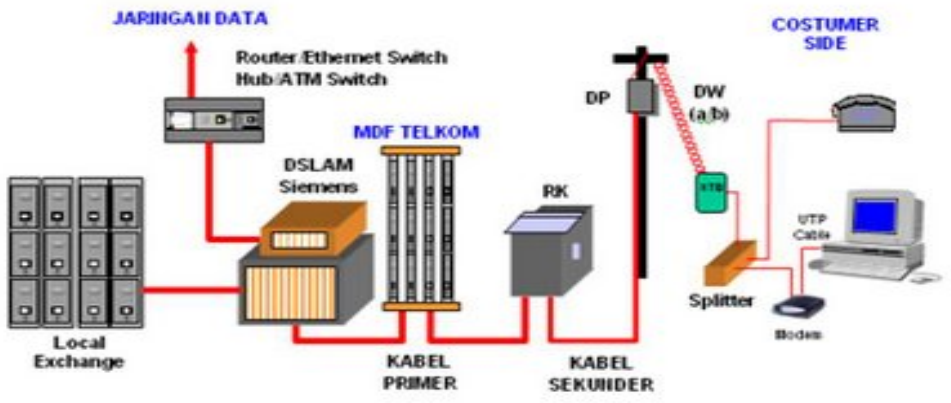


Gambar 3.4 Struktur Umum MDF Telkom

Dalam strukrur umum dapat terlihat bagaimana mdf adalah bagian penting dalam jalur speedy. Karena semua gangguan bisa dipastikan Karena salah satu komponen tidak berjalan dengan baik. Maka dari itu dapat terpantau dengan melihat struktur umum MDF.

1.4.4 Monitoring Telkom *Trouble Ticket* (T3)

Monitoring gangguan speedy dipantau oleh seorang maupun beberapa orang operator. Data ticket gangguan akan muncul pada layar program *Telkom Trouble Ticket* (T3). T3 adalah program monitoring PT. TELKOM yang berbasis *website*. Dalam T3 dapat terlihat semua ticket gangguan yang masuk dari 147 melalui *port* DSLAM kemudian diteruskan ke MDF Loker Telkom. Berikut adalah gambar jalur monitoring Telkom *Trouble Ticket* (T3).



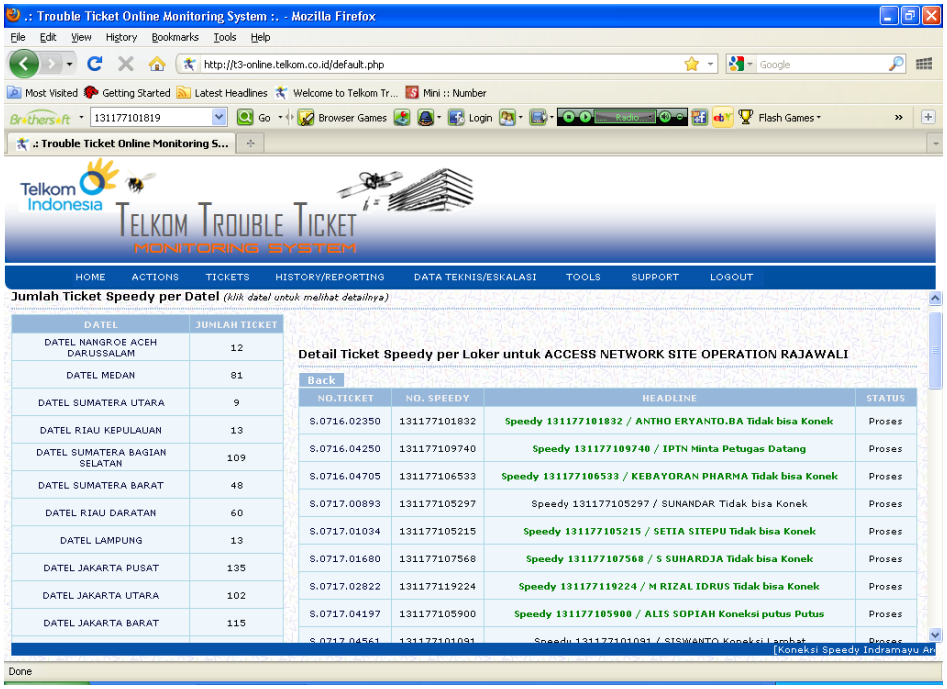
Gambar 3.5 Jalur Monitoring Tiket Gangguan Speedy

Setelah semua data *complain* masuk maka operator mulai pengecekan dengan menggunakan program T3. Dalam program ini dapat terlihat gangguan yang dilaporkan. Misalnya modem tidak *connect, modem connect* tetapi tidak dapat *browsing*, minta restar modem dll. Tugas pertama yang dilakukan operator adalah mulai pendataan *complain* pelanggan, dengan mencatat data diri pelanggan mulai dari no SPEEDY, NAMA, ALAMAT, RK, PRIMER, SEKUNDER, hingga *Comlain* pelanggan.

Cara mengakses Telkom *Trouble Ticket* (T3) adalah dengan mengetikan pada alamat *browser* Http://t3-online.telkom.co.id maka akan muncul program pada layar monitor. Dalam program ini operator dapat melihat gangguan speedy seluruh Indonesia yang berada dalam jalur Telkom. Untuk memulai monitoring operator harus login *username* dan *password* terlebih dahulu, ini mempunyai maksud untuk memproteksi program dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Setelah login berhasil maka pilih TICKET – Inbox Per Datel – Speedy Area, kemudian akan muncul Datel Seluruh Pulau Jawa. Masing-masing Datel mempunyai hak akses masing-masing operator sehingga hanya bias melihat tetapi tidak diperkenankan untuk merubah maupun menghapus data pada wilayah Datel yang bukan hak akses operator. Karena penulis kerja praktek di Datel Bandung maka pilih Datel Bandung, kemudian akan muncul STO – STO yang terdapat dalam wilayah Datel Bandung salah satunya STO Rajawali.

Pilih *Network Access Site Operation* Rajawali maka akan muncul ticket ganggun yang telah disortir oleh 147. Kemudian operator akan membuka satu per satu tiket gangguan kemudian akan disimpan ke dalam laporan *list* gangguan dalam bentuk *excel.* Setelah semua tiket telah tersimpan selanjutnya operator akan mencetak sebanyak 3 lembar *list* gangguan tersebut. Lembar pertama untuk kepala bagian speedy, lembar kedua untuk teknisi lapangan, lembar ketiga untuk arsip operator itu sendiri. Ketiga arsip tersebut akan dicetak melalui meja operator , karena operator tersebut yang selalu menerima informasi dari operator monitoring untuk melaporkan semua tiket gangguan speedy yang masuk pada hari tersebut. Berikut adalah tampilan program Telkom *Trouble Ticket* (T3).

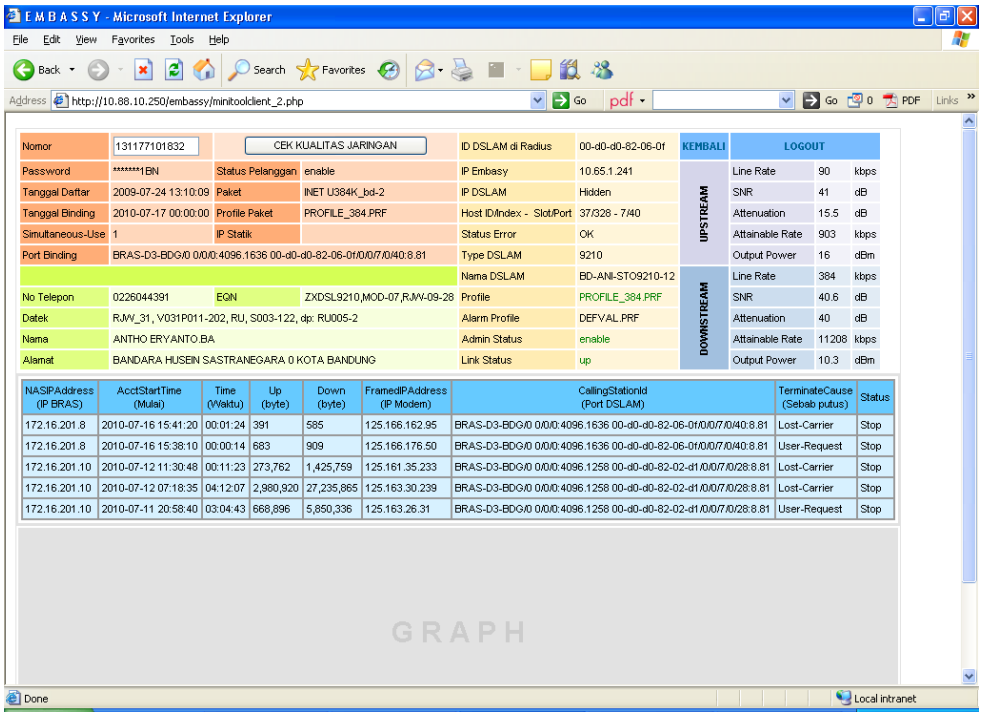


Gambar 3.6 Tampilan Program Telkom *Trouble Ticket*

Jumlah tiket perhari tidak selalu keluar pada saat komputer dinyalakan melainkan setiap saat penambahan tiket akan selalu berubah baik itu menjadi bertambah maupun berkurang. Tiket berkurang karena biasanya jaringan baik sendiri, sedangkan tiket bertambah karena ada pelanggan yang melaporkan masalahnya ke plasa Telkom (147) untuk itu operator harus sering memantau jumlah ticket terakhir dengan cara cek ulang Datel Bandung minimal tiap 5 menit sekali. Apabila jumlah tiket bertambah sedangkan *list ticket* gangguan telah diberikan kepada teknisi maka cara untuk menyampaikan kepada teknisi adalah melalui (*By Phone*) maupun dengan mengirimkan pesan singkat (*By SMS*). Biasanya nomor telpon teknisi telah terpampang atau tersimpan dalam meja kerja operator sehinggan sangat memudahkan kinerja operator dalam menyampaikan tiket tambahan.

1.4.5 Monitoring *Embassy*

Dalam program T3 ada beberapa data pelanggan yang tidak muncul, ini disebabkan oleh tidak terditeksinya nomor telpon pelanggan oleh program T3. Untuk mendapatkan data yang tidak muncul tersebut dapat dilihat menggunakan program *Embassy*. *Embassy* adalah suatu program untuk melihat kinerja suatu jaringan, dimana semua data pelanggan dapat terpantau oleh program ini, seperti kualitas jaringan speedy pelanggan, melihat *port* DSLAM, pemakaian internet pelanggan sampai data diri pelanggan tercatat dalam program ini. Untuk mengakses program ini dengan mengetikan pada alamat *browser* http://10.88.10.250 maka akan muncul program tersebut. Namun program ini hanya dapat diakses dengan komputer yang terhubung dengan jaringan lokal Telkom. Berikut adalah tampilan program *Embassy*.



Gambar 3.7 Tampilan Program *Embassy*

Fungsi sebenarnya dari program *Embassy* ini adalah untuk memantau kualitas jaringan, pemakaian internet pelanggan, data pelanggan dan lain-lain yang berhubungan langsung dengan data diri dan pemakaian pelanggan. Adapun biasanya teknisi meninta data seperti kualitas jaringannya berapa, *port* Dslam, RK, Primer, dan Sekunder. Cara kerjannya cukup dengan mamasukan nomor speedy maupun nomor pelanggan pada kolom nomor kemudian *klik* cek kualitas jaringan maka akan muncul semua data pelanggan beserta pemakian internetnya.

Program ini operator dapat melihat kualitas jaringan dengan melihat stastistik jaringan pada kolom *UPSTREAM* dan *DOWNSTREAM.* Apabila kualitas jaringan dalam kondisi kurang baik maka *SNR* akan berwarna merah, apabila kualitas jaringannya baik maka akan berwarna biru. Apabila *SNR* berwarna biru tetapi masih tidak terhubung dengan internet maka pengecekan dilanjutkan pada kolom *port* DSLAM, pada kolom tersebut akan terlihat status DSLAMnya biasanya jaringan normal status DLAM dalam kondisi *STOP*, apabila kondisi bermasalah maka status berubah menjadi *error*.

1.4.6 *Format Report Listing Ticket* Gangguan

Tugas lain dari operator adalah mengarsipkan *list* gangguan *ticket* pelanggan ke dalam sebuah *excel*. Data ini sangat diperlukan untuk *evaluasi* pada akhir tahun, selain untuk melihat performansi kerja para teknisi dan staff karyawan data tersebut akan dibandingkan dengan STO – STO yang lain dalam wilayah DIVA Bandung Barat. Ini ditujukan untuk melihat STO mana yang performansi kerjanya lebih cepat.

Adapun format laporannya adalah sebagai berikut :


HARI
TANGGAL

LIST DATA PELANGGAN																		
NO	Nomor Telepon	Nomor Speedy	Nama Pelanggan	Alamat	STO	RK	DP	PRIMER	KLEM PRIMER	SEK	KLEM SEK	CCLUS	ISP	CURRENT		BULAN		
														CALL	DURASI	CALL	DURASI	

Gambar 3.8 *Format Report Ticket* Gangguan Speedy

Seperti yang telah disinggung sebelumnya laporan ini digunakan untuk para teknisi dilapangan agar memudahkan dapat penanganan gangguan. Order kepada teknisi tidak selalu menggunakan *report* sepeti yang terpampang diatas melainkan dapat melalui beberapa cara. Adapun sebagai berikut :

1. ***By Phone***, cara ini biasa digunakan oleh operator monitoring kepada teknisi dilapangan dengan memberikan alamat rumah dan nama pelanggan serta gangguan yang harus diperbaiki.
2. ***By SMS,*** cara ini digunakan apabila data yang diminta teknisi cukup sulit untuk diingat, seperti no RK, port DSLAM, *PRIMER*, *SEKUNDER* dll.

1.4.7 Gangguan Yang Sering Terjadi

Komplen dari para pelangggan biasanya masalah yang sama dengan pelanggan yang lainnya, maka dari itu penulis mencoba merangkum gangguan yang sering terjadi pada pelanggan diantaranya :

1. Modem tidak *connect.*
2. *Username* dan *Password* modem tidak berfungsi / kehapus.
3. Modem *connect* tetapi tidak dapat *browsing.*
4. Minta pengecekan jalur karena jalur terkena cuaca buruk, misalkan hujan lebat, jalur terputus karena pohon tumbang.
5. Kecepatan *browsing* lambat, dll.

Gangguan – gangguan seperti itu sangat sering terjadi karena terlalu banyak jalur jaringan yang sehingga tidak menutup kemungkinan akan mengganggu kepada jalur yang lain. Seperti jalur telepon Telkom terganggu jalur PLN maupun perusahaan lain, ini menyebabkan kualitas jaringan speedy menurun dibeberapa titik. Maupun masalah cuaca buruk yang mengakibatkan pohon tumbang yang memotong jalur kabel Telkom sehingga sebagian daerah jalur mati. Atau masalah yang ditimbulkan oleh pelanggan itu sendiri dengan mencoba-coba setting ulang modem sehinggan modem tidak dapat *connect* internet, hal ini telah penulis rangkum menurut data – data yang penulis peroleh dari hasil monitoring dan wawancara teknisi.

1.4.7.7 Penanganan Gangguan Speedy

Penanganan gangguan speedy dilakukan oleh para teknisi yang bekerja dilapangan. Mereka meninjau satu persatu rumah maupun instansi/perusahaan pelanggan speedy. Begitupun dengan penulis yang beberapa kali pernah terjun langsung kelapangan dan mendapatkan hasil observasi sebagai berikut :

No	Gangguan	Akibat	Penanganan
1	Modem tidak *connect*	- Modem terjatuh - Modem terkena sambar petir - Lampu ADSL mati - Kualitas *splitter* jelek	- Ganti modem dengan yang baru - Setting ulang modem - Cek kualitas jaringan dengan *Embassy*
2	*Username* dan *Password* tidak berfungsi	- Pelanggan mencoba setting modem sendiri - Modem dipake di Komputer yang lain - Pelanggan iseng menreset settingan	- Setting ulang modem dengan meminta data dari operator
3	Modem *connect* tetapi tidak dapat *browsing*	- Lampu ADSL kedip-kedip - Kualitas jaringan down - Cuaca buruk - Port DSLAM berubah	- Cek status jaringan oleh operator dengan menggunakan Embassy - Apabila kualitas buruk minta bantuan operator MDF
4	Jalur speedy terkena cuaca buruk	- Hujan deras - Jalur tertimpa pohon tumbang	- Minta bantuan teknisi telpon untuk bekerja sama memperbaiki jalur
5	PC tidak *connect*	- OS tidak support - LAN Card tidak	- pilih *encapsulation* : *PPPoE*

		terdeteksi	- *Username* & *password* di simpan di modem - *ON/OFF* speedy dari *power* modem - Atau *Install windows XP*
6	Koneksi Speedy putus-putus	- Kualitas jaringan jelek - Kualitas Splitter jelek - Kualitas modem jelek (modem panas)	- Perbaikan jaringan fisik - Ganti *Splitter* Matikan modem beberapa saat sampai lampu ADSL menyala

Tabel 3.2 Penanganan Gangguan

Menurut data yang berhasil penulis kumpulkan dan dengan wawancara langsung kepada teknisi, terdapat beberapa *error* yang biasa terjadi dalam modem ADSL speedy diantaranya adalah :

NO	JENIS *ERROR*	KETERANGAN
1	**400 - *Bad Request***	Pesan ini berarti server tidak memahami perintah yang diberikan oleh *client*. Hal ini biasanya terjadi jika terjadi kesalahan atau cacat pada *script/programming server*. Karenanya yang bisa mengatasi permasalahan ini adalah pihak *webmaster* situs tersebut.
2	**401 - *Unauthorized***	Pesan ini berarti Anda tidak memiliki ijin untuk membuka halaman tersebut. Biasanya ada halaman

		khusus yang memerlukan username dan *password* khusus untuk membukanya. Untuk membuka halaman ini, anda harus memiliki username dan passwordnya.
3	**403 - *Forbidden***	Pesan *error* ini berarti halaman web tersebut tidak bisa diakses oleh siapapun (karena memang diatur demikian dari servernya). Atau bisa jadi karena si pemilik situs belum membayar sewa *hosting* pada perusahaan pemilik *server*, sehingga *server* tersebut di blok oleh perusahaan pemilik *server*. Intinya adalah: situs ini memang tidak bisa di akses.
4	**404 - *Not Found***	Pesan ini bisa muncul oleh beberapa sebab : Data yang diminta tidak ada, mungkin sebelumnya ada, tetapi sudah dihapus dari *server*. Anda sedang tidak terhubung dengan internet. Bisa jadi akses internet anda terganggu atau sedang *down*. Cobalah untuk memeriksa akses internet Anda, jika tidak ada yang salah, coba ulangi untuk mengakses situs tersebut. Bila masih gagal juga, cobalah dilain waktu, kegagalan ini mungkin bersifat sementara. Tetapi jika anda sering mencoba akses tapi gagal, kemungkinan situs atau halaman situs tersebut memang tidak ada.
5	**408 - *Request Timeout***	Pesan ini berarti batas waktu yang diberikan server untuk mengakses sudah habis. Setiap server biasanya memiliki batas waktu tertentu untuk mengakses data-datanya. Jika kecepatan akses kita lambat maka

		kegagalan ini mungkin terjadi.
6	**500 - *Internal Server Error***	Pesan ini berarti terjadi kesalahan atau masalah dalam server yang sedang diakses. Sebelum permasalahan ini diselesaikan oleh *webmaster*, kita tidak bisa mengakses
7	**629 - *The port was disconnected by the local machine***	Restart komputer, tunggu hingga semua aplikasi yang ada di komputer dapat berjalan semua. Lakukan kembali koneksi jika masih gagal hal yang harus dilakukan adalah konfigurasi
8	**631 - *The port was disconnected by the user***	Hal in terjadi jika koneksi terputus akibat dari dijalankannya program lain atau kesalahaan user. Untuk mengatasinya coba lakukan restart ulang, tunggu sampai *start-up* sempurna dan lakukan koneksi kembali.
9	**633 - *The port is already in use / not configured for Remote Access Dialout***	Hal ini terjadi akibat adanya software firewall yang aktif dan mengakibatkan koneksi terganggu. Untuk mengatasi hal tersebut bias dilakukan dengan cara konfigurasi ulang modem
10	**645 - *Internal Authentication Error***	Hal ini terjadi jika system informasi yang digunkan oleh pelanggan Windows 98 atau Windows ME Untuk mengatasi masalah in biasa dilakukan : ✓ Konfigurasi ulang modem dan, ✓ *Username & Password*

Tabel 3.3 Kode Error Modem ADSL

1.4.7.8 *Report* Data Olahan Gangguan Speedy

Data olahan ini hasil yang didapat penulis saat melakukan kerja praktek di PT. Telkom STO Rajawali. Data olahan ini dimaksud untuk laporan gangguan speedy dalam satu tahun. Data ini diambil dari tiket gangguan speedy perhari yang terdapat di STO Rajawali. Karena tidak menyangkut data keungan maupun data yang sifatnya rahasia penulis diperbolehkan mencantumkan data olahan ini untuk bahan laporan kerja praktek.

HARI SENIN
TANGGAL 12/07/10

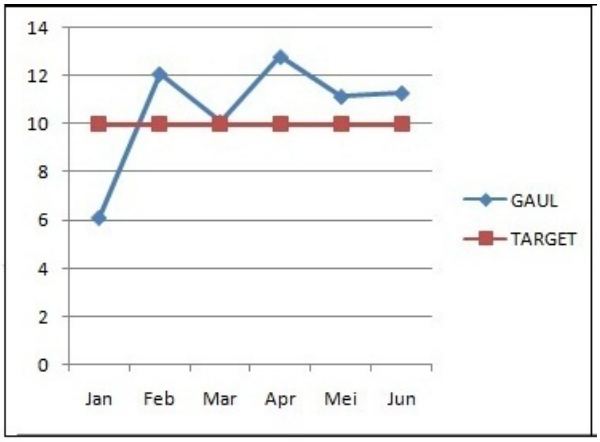
LIST DATA PELANGGAN

NO	Nomor Telepon	Nomor Speedy	Nama Pelanggan	Alamat	STO	RK	DP	PRIMER	KLEM PRIMER	SEK	KLEM SEK	CCLUS	ISP	CURRENT		BULAN	
														CALL	DURASI	CALL	DURASI
1	225400023		BUDHIANTO	Komp TAMAN HOLIS INDAH IK/96	RJW	RZ	6	P014	4	S002	4	DCS					
2	225400048		HENNY AMBARAWATI	Komp TAMAN HOLIS INDAH IG/61	RJW	RZ	29	P014	153	S004	93	DCS					
3	225400077	131173103929	YULI NUGRAWATI D	Komp TAMANHOLIS INDAH IM/59	RJW	RZ	62	P014	73	S009	99	DCS					
4	225400132	131173102680	ADE SYAMSURI MASSARDI	NATA ENDAH VIBL C/39	RJW	RR	21	P009	688	S002	143	DCS		36	289924	689	1165396
5	225400177		TEDDY SURONOTO	MAKAM CARINGIN102	RJW	RG	11	P004	66	S002	1	DCS					
6	225400188	131173102588	KOMANDAN LANUD SULAIMAN	LANUD SULAEMAN	RJW	RV	57	P011	307	S011	114	EWS		64	610868	57	2979538
7	225400190		SAKURA PLASTIK INDONESIA	KOPO CIRANGRANGKM 6	RJW	RH	43	P004	816	S011	6	DBS					
8	225400232		OYI ANSHORI A	CIBOLERANGL-17	RJW	RP	29	P008	488	S006	81	DCS					
9	225400235		RONY SUSANTO	MENTARI25	RJW	RH	12	P004	711	S002	13	DCS					
10	225400242	131173100360	E DJULAEHA	NATA ENDAH IVBL C/51	RJW	RR	28	P017	1031	S004	21	DCS		24	110796	129	520136
11	225400268	131173101004	ANTON SUTANTO	HOLIS JAYA12	RJW	RJ	50	P005	280	S009	65	DCS		21	235782	60	812483
12	225400346	131173105070	SOBARI	LEMBAYUNGK/14	RJW	RH	25	P004	859	S006	41	DCS		29	253452	109	1463276
13	225400357		RIZAL PARANADJAJA	KOPO BIHBUL KM 6,5BL 20/1	RJW	RR	32	P009	799	S005	24	DCS					
14	225400358		MAKMUN	NATA ENDAHD/45	RJW	RR	52	P009	956	S008	183	DCS					
15	225400361		DATEL/SENTRAL	KOPO SAYATI182	RJW	FRAQ	50	P009	34	S003	34	DCS					
16	225400372	131173101841	RONA DAMAR SEJAHTERA	KOPO JAYA I7	RJW	RJ	8	P018	750	S002	15	DCS		14	678958	40	2812142
17	225400379		WATOO WATOO/GARMENT	KOPO CIRANGRANG12 A	RJW	RJ	50	P005	270	S009	73	DCS					

Gambar 3.9 *Report* Tiket Gangguan Speedy

Data tersebut adalah data olahan untuk hari senin tanggal 12 Juli 2010, dari data tersebut terlihat bahwa jumlah gangguan pada hari tersebut terdapat 17 tiket gangguan yang terjadi pada STO rajawali. Data tersebut tidak selalu konstan melainkan bisa lebih maupun kurang dari 17 perharinya. Berikut adalah grafik Performansi Jaringan Speedy pada bulan Januari – Juni 2010.

BULAN	GAUL (%)	Target
Jan	6.12	10
Feb	12.09	10
Mar	10.1	10
Apr	12.8	10
Mei	11.15	10
Jun	11.3	10



Gambar 3.10 Grafik Performansi Bulan Januari – Juni 2010

Data grafik tersebut didapat dari *report* perbulan tiket gangguan speedy. Dalam garfik bisa terlihat bahwa penangan masih jauh dari target, disini terlihat bahwa target perbulan harus bisa 10% kenyataannya masih jauh dari target. Ini berarti STO Rajawali harus berbenah diri untuk mencapai target demi menekan angka tiket gangguan. Karena masing-masing STO selalu bersaing untuk menjadi yang terbaik pada akhir tahun atau pada rapat kerja tahunan PT. Telkom.