

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Monitoring**

*Monitoring* merupakan kegiatan memantau ataupun mengawasi suatu objek secara terus-menerus untuk keperluan tertentu dengan menggunakan suatu alat monitor.[2]

#### **2.2. National Operation Support System Application ( NOSSA )**

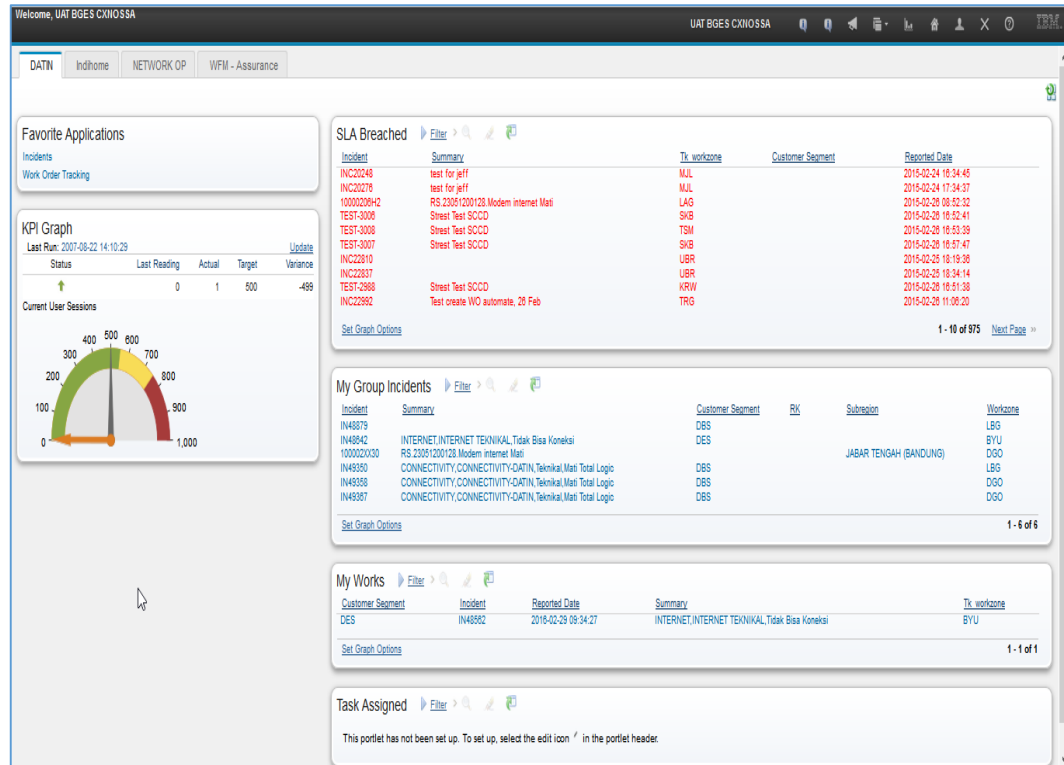
Suatu aplikasi yang berorientasikan pada peningkatan layanan pelanggan. Yang dimana berfungsi untuk pengolahan dan pemeliharaan perangkat (Manajemen Inventori) dan pengaduan gangguan layanan dari pelanggan.

Pada sisi yang lain NOSSA (*National Operation Support System Application*) dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan kapasitas, biaya, *quality of service*, dan *service convergence*. Dalam menjalankan monitoring ada 3 metode yaitu : *Proactive ticket*, *Reactive ticket* dan *Predictive ticket*.

1. *Proactive ticket* adalah gangguan yang diketahui dari hasil memonitor secara berkala.
2. *Predictive ticket* adalah gangguan yang diketahui dari hasil evaluasi.
3. *Reactive ticket* adalah gangguan yang di ketahui dari pelanggan.

Dengan menggunakan NOSSA (*National Operation Support System Application*), efisiensi dari segi pelayanan dan segi operasional dapat diperoleh. Contoh kasus, apabila ditemukan gangguan pada NMS (*Network Monitoring System*) “*Proactive ticket*” maka gangguan dapat ditanggulangi sebelum pelanggan mengetahuinya.[2]

Berikut adalah gambar dari NOSSA (*National Operation Support System Application*) :



**Gambar 2. 1. Halaman utama NOSSA**  
(Sumber : Presentasi Panduan NOSSA [2])

## 2.3. Definisi Kasus Yang Dianalisis

### 2.3.1 Backbone

*Backbone* adalah jalur koneksi antar kota yang menghubungkan kota satu dengan kota lainnya.[2]

### 2.3.2 Remote Metro Junction

*Remote Metro Junction* merupakan jalur koneksi yang menghubungkan satu lokasi dengan lokasi lain dalam satu kota.[2]

### **2.3.3 Network Monitoring System**

*Network Monitoring System* merupakan sebuah aplikasi dengan fungsi memonitor seluruh jaringan yang dikelola oleh PT. Telkom.[2]