

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam operasi suatu perusahaan penyedia jasa internet, terdapat kendala yang mengganggu konektivitas suatu jaringan internet. Gangguan tersebut disebabkan oleh kesalahan teknis, faktor alam, dan atau suatu kesalahan pekerjaan manusia (*human error*) yang menyebabkan jaringan *intermittent* bahkan putus (*link down*).

NOC (*Network Operation Center*) merupakan divisi pertama yang memantau adanya gangguan tersebut. Divisi ini bertugas untuk menerima keluhan, mencatat setiap gangguan, menangani kendala yang tercatat, dan mengkonfirmasi status kepada pelanggan. Gangguan atau kendala yang akan ditangani merupakan keluhan dari pelanggan yang diterima oleh NOC.

Selama ini pencatatan keluhan maupun gangguan jaringan masih memiliki respon yang lama karena membutuhkan koordinasi ke beberapa bagian yang memakan waktu sehingga menambah *downtime* (durasi gangguan). Hal ini mengakibatkan *service level agreement* pelanggan tidak tercapai dan dapat merugikan perusahaan.

Maka dengan uraian tersebut, dalam skripsi ini penulis akan membangun sebuah aplikasi berbasis web dengan mengambil judul skripsi “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI TIKET GANGGUAN JARINGAN BERBASIS WEB PADA PT JALA LINTAS MEDIA”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Untuk memperjelas ruang lingkup pembahasan, maka masalah yang dibahas dibatasi pada masalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana sebuah aplikasi mampu menunjang proses penanganan gangguan jaringan?
- b. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat membantu kinerja NOC dalam menangani gangguan jaringan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah.

- a. Menjelaskan sebuah aplikasi yang mampu menunjang proses penanganan gangguan jaringan.
- b. Menjelaskan pembuatan aplikasi yang dapat membantu kinerja NOC dalam menangani gangguan jaringan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Memberikan gambaran umum tentang penanganan gangguan jaringan.
- b. Menunjang kinerja NOC dalam proses penanganan jaringan.
- c. Memberikan solusi bagi perusahaan penyedia jasa internet yang belum memiliki aplikasi tiket gangguan.

### **1.5. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah.

- a. Keluhan dari pelanggan diterima melalui telepon dan email.
- b. *Trouble ticket* digunakan sebagai acuan untuk melakukan penanganan gangguan jaringan.
- c. Aplikasi ini dibuat menggunakan PHP, HTML, CSS, MySql dan XAMPP sebagai *database*.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini merupakan garis besar penyusunan yang memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi proposal ini. Sistematika penulisan proposal ini terdiri dari:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan yang secara keseluruhan merupakan gambaran dari keseluruhan bab.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan untuk mendukung dalam membuat model penelitian. Dimana akan dikemukakan mengenai konsep dasar sistem dan penjelasan mengenai peralatan pendukung sistem (*tools system*) yaitu UML (*Unified Modeling Language*) yang akan digunakan dalam penulisan laporan skripsi.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran, pengumpulan data, metodologi pengembangan sistem, waktu dan tempat penelitian serta alat dan bahan penelitian.

### **BAB IV IDENTIFIKASI ORGANISASI**

Pada bab ini membahas tentang sejarah organisasi, struktur organisasi, analisa sistem, perancangan sistem dan implementasi sistem.

### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang tampilan aplikasi dan uji coba aplikasi.

### **BAB VI PENUTUP**

Pada bab terakhir ini memberikan kesimpulan dari tugas akhir yang telah disusun dan juga saran yang diharapkan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.