

Panduan Aplikasi JSA — NOC & Support

PT Jalur Satu Aman · untuk tim NOC, kasir, dan teknisi lapangan · versi 1.0

1. Dua aplikasi, dua pekerjaan

Aplikasi	Untuk apa	Perlu VPN?
JSA Support	Cari pelanggan, lihat keadaan ONT-nya, lalu bertindak : restart ONT, ubah nama WiFi, ganti sandi WiFi, buka halaman ONT.	Tidak
JSA NOC	Menyambungkan HP ke jaringan kantor (VPN), supaya bisa membuka halaman OLT, router POP, dan perangkat lain dari mana saja.	Ya, aplikasi ini yang membuatnya

Ringkasnya: **Support = pelanggan, NOC = perangkat jaringan**. Banyak yang tidak butuh VPN karena halaman ONT pelanggan sudah dibuka lewat portal.

2. Memasang aplikasi (dari HP)

Aplikasi	Tautan pemasangan
JSA Support	https://user.jalursatuaman.sbs/unduh/jsa-support.apk
JSA NOC	https://user.jalursatuaman.sbs/unduh/jsa-noc.apk

1. Buka tautannya dari **peramban HP** (Chrome/Safari).
2. Android akan bertanya — pilih **“Izinkan dari sumber ini”** / **“Setelan”** lalu aktifkan izin memasang aplikasi untuk peramban itu.
3. Tekan **Pasang** → tunggu selesai (berkasnya kecil, ±65 KB untuk Support).
4. Buka aplikasinya dari layar depan HP.

Kalau peramban menyimpan versi lama (aplikasi tidak berubah setelah dipasang), buka tautan itu di **tab penyamaran** atau tambahkan `?v=2` di belakang tautan.

3. Masuk (PIN, bukan Google)

- Masuk memakai **PIN dari admin NOC**. PIN dan akun berlaku untuk kedua aplikasi.
- **Tombol Google tidak dipakai di dalam aplikasi** — Google memblokir masuk lewat jendela aplikasi (aturan mereka). Di peramban HP keduanya tetap bisa.
- Kalau muncul “sesi habis”, masuk ulang dengan PIN. Jangan berbagi PIN ke luar tim.

4. JSA Support — mencari pelanggan & bertindak

4.1 Mencari

- Satu kotak cari untuk: **nama, kode pelanggan, nomor HP, nomor seri (SN), alamat ONT**, atau **nama PPPoE**.
- **Penyaring POP** di sebelah kotak cari mempersempit hasil (mis. hanya Pop Cikarang). Pilih POP saja (tanpa mengetik nama) untuk menelusuri pelanggan di POP itu.
- Hasil yang bertanda **perlu dicek** berarti nama pelanggannya kembar — bandingkan alamat/nomor HP dulu sebelum bertindak.

4.2 Yang terlihat di kartu pelanggan

- Identitas & tagihan: kode, POP, paket, iuran, masa aktif, alamat, nomor HP.
- Perangkat: nomor seri ONT, model, **keadaan & fase** dari OLT, **redaman**, jarak, port PON, OLT-nya, alamat manajemen ONT.
- Nama WiFi yang sekarang terpakai.
- Keterangan umur data — angka keadaan mencerminkan waktu pengambilan data, bukan detik ini.

4.3 Tombol tindakan dan akibatnya

Tombol	Yang terjadi
 Restart ONT	Internet & WiFi pelanggan terputus 1-3 menit . Jangan dijadikan langkah pertama kalau redamannya di luar standar (-27 dBm ke bawah) atau perangkatnya tidak terjawab — biasanya itu masalah serat/konektor, bukan perlu restart.
 Ubah SSID	Mengganti nama WiFi pada slot yang dipilih. Slot yang sedang aktif adalah WiFi pelanggan: namanya berubah dan perangkat pelanggan perlu menyesuaikan.
 Ganti sandi WiFi	Sandi baru diketik dua kali (8-63 huruf/angka). Semua perangkat pada slot itu terputus dan harus memakai sandi baru. Sandi tidak bisa dibaca kembali dari perangkat — jadi catat di portal pelanggan setelah diganti.
 Uji tulis di slot cadangan	Uji aman: menulis nama uji ke slot yang sedang mati , menyalakan sebentar, mematikan lagi, lalu memulihkan nama asalnya. WiFi pelanggan tidak disentuh.
 Halaman ONT	Membuka halaman perangkat pelanggan lewat portal — tidak perlu VPN dan tidak perlu mengetik sandi ONT. Kalau perangkatnya menampilkan kotak login, tekan tautannya sekali lagi.
 Log pekerjaan	Daftar apa yang sudah dikerjakan (uji, restart, ubah SSID, ganti sandi) beserta nama pelaksananya.

Aturan yang berlaku: **satu tindakan per perangkat per 5 menit** (mencegah dua orang menekan tombol bersamaan) dan **setiap tindakan tercatat dengan nama akun** yang memakainya.

4.4 Kalau tombolnya tidak muncul

Berarti pelanggan itu belum punya **alamat manajemen ONT** di catatan kita — baru **$\pm 22\%$** pelanggan yang alamatnya sudah dikenal (3.249 dari 14.455). Yang *sudah* hampir lengkap adalah nomor serinya: **$\pm 98\%$** pelanggan punya nomor seri yang terdaftar di perangkat, jadi keadaannya tetap bisa dibaca lewat portal — yang belum ada hanya jalan masuk untuk bertindak.

Yang bisa dilakukan kalau tombolnya tidak muncul:

- Cari memakai **nomor seri (SN)** — keadaannya muncul langsung dari temuan perangkat.
 - Pakai **JSA NOC** (VPN) untuk membuka halaman ONT secara langsung, atau arahkan teknisi ke lokasi.
 - Laporkan ke NOC supaya alamatnya dilengkapi pada pengambilan data berikutnya.
-

5. JSA NOC — menyambung ke jaringan kantor

1. **Minta kode sekali pakai ke NOC** (berlaku 60 hari, sekali pakai, satu kode satu HP).
2. Buka aplikasi → isi kode → tekan **Daftarkan HP ini**. Kunci dibuat **di dalam HP** Anda dan tidak pernah dikirim ke server.
3. Tekan **Sambungkan** → Android meminta izin VPN → setuju. Status akan berubah menjadi **Terhubung**.
4. Setelah tersambung, halaman perangkat (OLT, router POP, ONT) bisa dibuka dari peramban HP — hanya jalur kerja yang masuk terowongan, internet pribadi Anda tetap normal.
5. Selesai bekerja: tekan **Putuskan**.

HP hilang atau ganti? Minta NOC **mencabut** kode/HP-nya. Kode pendaftaran jangan dibagikan ke siapa pun — termasuk di grup.

6. Aturan main (singkat)

1. Aplikasi ini **hanya untuk pekerjaan**, bukan untuk memeriksa perangkat orang lain.
2. Jangan menyentuh perangkat pelanggan tanpa dasar: lihat keadaan & redaman dulu, baru bertindak.
3. Jangan membagikan PIN, kode pendaftaran, atau tangkapan layar berisi data pelanggan.
4. Setiap tindakan tercatat dengan nama akun — jaga akun Anda seperti tanda tangan Anda.
5. Kalau ragu apakah perlu tindakan: tanyakan ke NOC lebih dulu.

7. Kalau ada kendala

Gejala	Yang dilakukan
Tidak bisa masuk (PIN ditolak)	Periksa PIN ke admin NOC; coba “lupa/keluar” lalu masuk lagi. Jangan mencoba berkali-kali — percobaan salah berturut-turut akan ditahan sementara.
Aplikasi menampilkan “portal belum terjawab”	Periksa internet HP, lalu tekan Coba lagi . Kalau internet normal, kemungkinan portal sedang dimuat ulang di server — tunggu sebentar.
Pelanggan tidak ditemukan	Coba tanpa penyaring POP, atau cari dengan nomor HP/SN. Kalau tetap tidak ada, catat namanya dan laporkan ke NOC.
Halaman ONT tidak mau terbuka	Perangkat itu tidak terjangkau dari server. Pakai JSA NOC (VPN) lalu buka alamatnya langsung.
Tombol tindakan tidak muncul	Pelanggan belum punya alamat ONT di catatan kita (lihat bagian 4.4).

Portal: support.jalursatuaman.sbs · Panduan ini juga bisa dibuka di <https://user.jalursatuaman.sbs/unduh/panduan-jsa-noc-support.html> · PDF: [panduan-jsa-noc-support.pdf](#)