

SETO PRAJOKO : 19.240.0108

SISTEM MONITORING PENANGANAN GANGGUAN DI PT TELKOM AKSES KEDUNWUNI, di bawah bimbingan Risqiati, M.Kom dan Bambang Ismanto, M.Kom. Terdiri dari xviii + 140 halaman / 90 gambar / 36 tabel / 3 lampiran / 13 daftar pustaka. (2022 – 2023)

ABSTRAK

PT. Telkom Akses Kedungwuni merupakan anak perusahaan dari Telkom Group yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. Beralamatkan di Jl. Raya Paesan, Sopaten, Kedungwuni Barat, Kec. Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah 51161. Terdapat unit *consumer services* yang deskripsi pekerjaannya mewujudkan *customer experience*. Di dalam *consumer services* terdapat dua sub unit yaitu *provisioning* dan *assurance*, sub unit *provisioning* lebih mengedepankan pada kepuasan pelanggan dalam proses pemasangan jaringan internet ftth (*fiber to the home*), sedangkan sub unit *assurance* lebih mengedepankan kepuasan pelanggan dalam proses pelaporan dan penanganan gangguan jaringan internet. Proses pelaporan gangguan yang berjalan saat ini pelanggan datang ke kantor plasa telkom untuk melaporkan gangguan, *customer service* plasa telkom akan membuat tiket gangguan. Sebagai bukti bahwa laporan gangguan pelanggan sudah di rekap dan akan di eksekusi oleh petugas lapangan. Sehingga menimbulkan ketidak efisiensi waktu dalam melakukan laporan gangguan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka dibuat sebuah "Sistem Monitoring Penanganan Gangguan Di PT Telkom Akses Kedungwuni". Pengembangannya menggunakan metode pengembangan sistem waterfall, yang memiliki tahapan diantaranya komunikasi, perencanaan, perancangan, pengkodean, dan pengujian. Sistem ini dibangun menggunakan software Xampp untuk membuat database, dan media untuk menjalankan sistemnya menggunakan web browser. Sistem Monitoring ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan mampu menjalankan fungsi proses bisnisnya dengan baik sesuai kebutuhan user. Berdasarkan uji UAT sistem ini dapat mempermudah teknisi dalam mencari informasi pelanggan, mempermudah pelaporan gangguan jaringan internet indihome serta ketepatan dan kecepatan respon dalam pelayanan penanganan keluhan. Disarankan sistem yang sudah di buat ditambahkan fitur chat antara teknisi dengan pelanggan.

Kata kunci : Sistem Monitoring, Laporan Gangguan Indihome, PT Telkom Akses Kedungwuni

SETO PRAJOKO : 19.240.0108

SISTEM MONITORING PENANGANAN GANGGUAN DI PT TELKOM AKSES

KEDUNWUNI, di bawah bimbingan Risqiati, M.Kom dan Bambang Ismanto,

M.Kom. Terdiri dari xviii + 140 halaman / 90 gambar / 36 tabel / 3 lampiran / 13

daftar pustaka (2022 – 2023)

ABSTRAK

PT. Telkom Access Kedungwuni is a subsidiary of the Telkom Group which is engaged in construction and manages network infrastructure services. Addressed at Jl. Raya Paesan, Sopen, Kedungwuni Barat, Kec. Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah 51161. There is a consumer services unit whose job description creates a customer experience. Within consumer services there are two sub units, namely provisioning and assurance, the provisioning sub unit prioritizes customer satisfaction in the process of installing an internet network ftth (fiber to the home), while the assurance sub unit prioritizes customer satisfaction in the process of reporting and handling internet network disturbances . The disturbance reporting process is currently running when customers come to the Telkom Plaza office to report disturbances, the Telkom Plaza customer service will issue a disturbance ticket. As proof that customer disturbance reports have been recapitulated and will be executed by field officers. Thus causing time inefficiencies in reporting disturbances. Based on these problems, a "Disorder Management Monitoring System at PT Telkom Access Kedungwuni" was created. Its development uses the waterfall system development method, which has stages including communication, planning, designing, coding, and testing. This system was built using Xampp software to create a database, and media to run the system using a web browser. This Monitoring System is expected to be able to solve problems that occur and be able to carry out its business process functions properly according to user needs. Based on the UAT test, this system can make it easier for technicians to find customer information, facilitate reporting of indihome internet network disturbances and the accuracy and speed of response in complaint handling services. It is recommended that the system that has been created is added to the chat feature between the technician and the customer.

Kata kunci : Sistem Monitoring, Laporan Gangguan Indihome, PT Telkom

Akses Kedungwuni