

ABSTRACT

Customer support or helpdesk is services provided by company to serve their client with help or information related to their product or services. Some of clients complaint need maintenances to visit client side. Complicated procedures cause client to wait longer until maintenance come to solve their problem. A helpdesk system will be develop to help company to provide better service. This system uses Google Cloud Messaging (GCM). Maintenances will received a notification via notication bar in their Android devices if there is a new complaint sent by client. GCM is one of services provided by Google to help developer to send data from their server to their Android application. Data received by Android device can be shown as notification in notification bar. The result of GCM implementation in helpdesk system shows that GCM can be very useful to quickly notify user. With this push notification in helpdesk system, company can also use this feature to send advertisement to client or to send announcement to maintenances.

Keywords: *GCM, Helpdesk, Notification, Android*

xii+72 pages; 62 figures; 6 tables;

Bibliography: 9 (2004-2014)



ABSTRAKSI

Customer support atau helpdesk merupakan layanan perusahaan untuk memberikan informasi dan bantuan kepada pelanggan terkait dengan produk dan jasa yang dijual oleh perusahaan. Beberapa jenis keluhan dari pelanggan memerlukan petugas lapangan untuk secara langsung mendatangi pelanggan. Tetapi dengan prosedur yang panjang, pelanggan harus menunggu cukup lama sampai petugas datang. Dalam Tugas Akhir ini dikembangkan sistem helpdesk yang dapat membantu pelanggan menerima layanan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi Google Cloud Messaging (GCM). Petugas lapangan langsung menerima notifikasi melalui perangkat Android ketika ada pelanggan yang menyampaikan keluhannya. GCM merupakan salah satu *service* yang disediakan oleh Google untuk mendukung pengembang mengirimkan data dari aplikasi server ke aplikasi Android. GCM membantu server mengirimkan data ke seluruh perangkat Android yang menjalankan aplikasi pengembang. Data yang diterima perangkat Android dapat ditampilkan di notification bar sehingga pengguna aplikasi dapat menerima informasi secara cepat. Hasil implementasi GCM dalam sistem Helpdesk yang dikembangkan pada Tugas Akhir ini menunjukkan bahwa GCM sangat bermanfaat dalam menyampaikan informasi secara cepat. Dengan adanya push notification pada sistem helpdesk, perusahaan juga dapat memanfaatkan fitur ini untuk mengirimkan iklan kepada pelanggan, atau membuat pengumuman kepada seluruh petugas lapangan.

Kata kunci: *GCM, Helpdesk, Notification, Android*

xii+72 halaman; 62 gambar; 6 tabel;

Daftar acuan: 9 (2004-2014)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA