

ABSTRAK

Nama : I Made Willy Prasetya H
NIM : 41818110023
Pembimbing TA : Nurullah Husufa, ST, MMSI
Judul : APLIKASI MONITORING KOMPLAIN
GANGGUAN PENYEDIA LAYANAN
INTERNET (STUDI KASUS : INDIHOME
PASAR BARU TANGERANG)

Perkembangan sistem informasi dan teknologi mempengaruhi berbagai bidang, diantaranya jasa internet yaitu indihome. Indihome Pasar Baru Tangerang memiliki beberapa unit kerja, salah satunya unit Assurance. Unit Assurance dalam melakukan tugasnya masih memiliki kendala diantaranya pengelolaan data masih manual dan tidak terintegrasi dengan telegram yang membantu pengoprasian secara otomatis, sehingga menghambat dalam proses pendistribusian tiket gangguan. Proses pendistribusian tiket gangguan juga masih dilakukan secara manual menggunakan cara copy paste. Bahasa pemrograman PHP dengan Framework Codeigniter serta MySQL yang dijalankan pada Xampp digunakan untuk mengembangkan aplikasi. Metode Waterfall digunakan untuk merancang pengembangan aplikasi. Sistem yang dikembangkan dengan fungsi-fungsi seperti Add Data Datin, Add Data Non Datin, Close Data Datin, Close Data Non Datin, dan bot telegram membantu pengguna sistem dalam melakukan proses monitoring komplain dan pendistribusian tiket gangguan.

Kata kunci: Web Monitoring Komplain, Internet Service Provider, Ticket Gangguan, Telegram Bot

ABSTRACT

Nama : I Made Willy Prasetya H
NIM : 41818110023
Pembimbing TA : Nurullah Husufa, ST, MMSI
Judul : APLIKASI MONITORING KOMPLAIN
GANGGUAN PENYEDIA LAYANAN
INTERNET (STUDI KASUS : INDIHOME
PASAR BARU TANGERANG)

The development of information systems and technology affects various fields, including internet services, namely indihome. Indihome Pasar Baru Tangerang has several work units, one of which is the Assurance unit. The Assurance Unit still has problems in carrying out its duties, including data management which is still manual and not integrated with Telegram which helps the operation automatically, thus hindering the process of distributing trouble tickets. The process of distributing trouble tickets is also still done manually using the copy paste method. The PHP programming language with the Codeigniter Framework and MySQL which run on Xampp is used to develop applications. The Waterfall method is used to design application development. The system developed with functions such as Add Data Datin, Add Data Non Datin, Close Data Datin, Close Data Non Datin, and telegram bots help system users in monitoring complaints and distributing trouble tickets..

Key Word: Web Monitoring Complaint, *Internet Service Provider*,
Interference Ticket, *Telegram Bot*

MERCU BUANA