

ABSTRACT

Information on customer data documentation is one of the important things that must be owned by internet service providers company to facilitate the process of troubleshooting in the future. Lack of data, changes in information by users that should not be valid or validation of information on documentation and length of document handover process can cause the decline of KPI operational division in troubleshooting process. The purpose of this research is to build a handling application system and web-based customer database as a media handover process between the project and operational divisions as well as a web-based customer database. The research design used was descriptive with case study approach in both divisions. The results showed that the company need of an application system that can overcome the handover problems, namely by building Applications Handover Project Documentation And Web-Based Customer Database. With this handover of project documentation and web-based customer database, the availability of media as a handover data collection center and a media bridging the project documentation handover from the project division to the operational division.

Kata Kunci : Handover, Documentation, Operasional, Project



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAKSI

Informasi mengenai dokumentasi data pelanggan merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki oleh perusahaan penyedia jasa layanan internet untuk memudahkan dalam proses penanganan gangguannya dikemudian harinya. Kekurangan data, berubahnya informasi oleh user yang tidak seharusnya atau tidak validnya informasi pada dokumentasi dan lamanya proses *handover* dokumentasi dapat menyebabkan turunnya KPI divisi operasional dalam menangani gangguan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem aplikasi *handover* dan database pelanggan berbasis web sebagai media *handover* proses antara divisi project dan operasional serta sebagai database pelanggan berbasis web. Desain penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif dengan pendekatan studi kasus pada kedua divisi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperlukannya sebuah sistem aplikasi yang dapat mengatasi permasalahan *handover* tersebut, yaitu dengan membangun Aplikasi *Handover* Dokumentasi Proyek Dan Database Pelanggan Berbasis Web. Dengan adanya aplikasi *handover* dokumentasi proyek dan database pelanggan berbasis web ini, tersedianya media sebagai pusat pengumpulan data *handover* dan menjadi media yang menjembatani *handover* dokumentasi proyek dari divisi project ke divisi operasional.

Kata Kunci : Handover, Dokumentasi, Operasional, Proyek