

## ABSTRACT

In a business model that puts the quality of service as an advantage, a good services is become the key points for the viability of the business activities. With the technology advances, which is growing rapidly, adoption of the information technology in a business will increase the value of the business itself, in order to create a reliable and trustworthy services.

In this paper, the writer intends to analyze the maintenance system of the products from a company that provide an IT products with the value added services. Continued by developing an integrated and reliable management information system, to replace manual works and unintegrated system the writer still found in the business activity.

The designs of the new information system, are designed to optimize the existing service process, and integrate the related division, in order to increase the monitoring experience of any related business activity and creating a useful information for the sustainability of the business. At the end of the development process, the writer also giving some evaluations about the new system in a conclusion and suggestion section.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Di dalam kegiatan bisnis yang mengedepankan kualitas layanan sebagai unggulan, layanan pemeliharaan yang baik adalah salah satu kunci utama bagi keberlangsungan kegiatan bisnis tersebut. Dengan perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat, pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan bisnis dapat menjadi nilai tambah tersendiri dalam menciptakan layanan yang handal dan terpercaya.

Pada kesempatan kali ini, penulis berkeinginan untuk melakukan analisa sistem pemeliharaan produk pada sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan dan jasa pemeliharaan perangkat TI dan merancang sistem informasi pemeliharaan yang handal, untuk menggantikan proses-proses yang masih dilakukan dengan cara manual dan belum terintegrasi dengan baik.

Desain yang dibuat dirancang untuk mengoptimalkan layanan yang sudah ada, dan membuat beberapa bagian yang terkait dapat memonitor secara bersama-sama setiap aktivitas yang berlangsung, dengan harapan akan menciptakan output informasi yang bermanfaat bagi keberlangsungan kegiatan bisnis. Pada bagian akhir pengembangan akan dijelaskan hasil evaluasi terhadap sistem yang dirancang, pada bagian kesimpulan dan saran.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA