

## ABSTRACT

PT Artha Telekomindo is a company moved in ISP ( Internet Service Provider ) service. This company is centered in Jakarta and provide several branch in some regions such as : Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Bali, Cilegon, Batam, Medan, Lampung, Makasar. Related data such as customers data and trouble data, for trouble which happened along this time, still noted separatedly and manually in Microsoft Excel. PT Artha Telekomindo always tried to give best service to each of their customer. So it needs an information system which can be used by companies which often got difficulty in internet service trouble report, because data collection process done currently is still separated and manual. The research is done by using descriptive qualitative approach by data collection technique via interview and documentation study. By application building, it is expected to give simplicity in trouble data management, so that it can be solved quick and accurate for further efficient time usage.

Keywords: *Internet, service, PT. Artha Telekomindo, Sistem.*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

PT Artha Telekomindo adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa ISP ( Internet Service Provider ). Perusahaan ini berpusat di Jakarta dan mempunyai beberapa kantor cabang di beberapa daerah seperti : Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Bali, Cilegon, Batam, Medan, Lampung, Makasar. Data-data yang terkait seperti data pelanggan dan data gangguan yang terjadi selama ini, masih di catat secara terpisah dan manual di aplikasi Micrsoft Excel. PT Artha Telekomindo selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap pelanggannya. Sehingga perlu dibuat adanya sebuah sistem informasi yang bisa digunakan oleh perusahaan yang sering kali mengalami kesulitan dalam pelaporan gangguan layanan internet, karena proses pendataan yang dilakukan pada saat ini masih secara terpisah dan manual tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumentasi. Dengan dibangunnya aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pengelolaan data gangguan agar dapat terselesaikan dengan cepat, tepat dan akurat guna mengefisiensikan waktu pekerjaan.

Kata kunci : *Internet, Layanan, PT. Artha Telekomindo, Sistem*

MERCU BUANA