

## ***ABSTRACT***

*The importance of communication and information technology are gaining priority to make information accepted quickly. Distance is no longer a barrier for a rural area to get information and communication. It will supports operations of a company. A department with operational time twenty four hour a day, seven day a week and covers wide area, charged with monitoring and maintaining operational of gas management system and support all facilities need an application that can be accessed easily and unlimited to the PC using. Blackberry Mobile Application for Customer Complaint is expected to support MTG Department, SBU Transmisi Sumatera Jawa, PT. Perusahaan Gas Negara (Persero), Tbk. This application is developed using Java Platform and MySQL as database. Waterfall and Prototype are two method that use in software process. Field operator simply convey information of the trouble in order to solve trouble quickly by the technician to support the operations of the company.*

*Keyword: mobile application, blackberry, trouble, complaint*

**MERCU BUANA**

## ***ABSTRAK***

*Pentingnya teknologi informasi dan komunikasi makin meningkat untuk membuat informasi dapat diterima dengan cepat. Jarak tidak lagi menjadi penghalang untuk dapat mengakses informasi di area yang jauh dan tidak terjangkau. Dengan mudahnya komunikasi dan cepatnya informasi akan dapat mendukung kegiatan operasional suatu perusahaan. Sebuah Dinas yang beroperasi 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu dalam wilayah yang luas, bertugas memonitor dan mengatur kegiatan operasional sistem manajemen gas dan fasilitas pendukungnya, membutuhkan sebuah aplikasi yang dapat diakses dengan mudah dan tidak terbatas pada penggunaan Personal Computer(PC). Aplikasi tersebut diharapkan dapat menjembatani komunikasi antara teknisi dengan operator yang berada dengan jarak yang cukup jauh dan kesulitan bila harus mengakses komputer. Aplikasi Mobile Blackberry untuk Pengaduan Gangguan ini diharapkan dapat mendukung kegiatan operasional Dinas Manajemen Transportasi Gas SBU Transmisi Sumatera Jawa PT. Perusahaan Gas Negara (Persero), Tbk. Aplikasi ini dibuat dengan platform Java pada smartphone Blackberry dengan MySQL sebagai databasenya. Dalam membuat aplikasi ini metode yang digunakan adalah Waterfall dan Prototype. Dengan mudahnya operator di lapangan menyampaikan informasi gangguan permasalahan dapat segera ditangani oleh teknisi sehingga membantu kelancaran kegiatan operasional perusahaan.*

Kata kunci: aplikasi *mobile*, *blackberry*, *gangguan*, *pengaduan*