

**SISTEM INFORMASI *HISTORY* TIKET GANGGUAN WIFI.ID PADA
PT. TELKOM AKSES SEMARANG
(STUDI KASUS : PT. TELKOM AKSES SEMARANG)
INFORMATION SYSTEM DISTURBANCE TICKET HISTORY OF WIFI.ID
AT PT.TELKOM AKSES SEMARANG
(CASE STUDY : PT.TELKOM AKSES SEMARANG)**

Ibnu Candra

Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Universitas Semarang
ibnuyashacandra@gmail.com

ABSTRACT

Historical information system is very important work is needed to eliminate repeated work in the future. Including Internet access services through WLAN technology owned by PT. TELKOM namely Indonesia wifi. PT. Telkom Access is a subsidiary of PT. TELKOM who has the duty to maintain WIFI.ID services must always be in good condition. Assurance Division as one of the business units at PT. Telkom Access has the task of carrying out a maintenance service process. Therefore, it is required to classify the customer for the service so that repairs can be done quickly according to the customer category. But there are still obstacles in carrying out these tasks, this is due to the WIFI.ID ticket receipt system which has not yet had a ticket history information system and customer category classification. Therefore we need a system of information about ticket history interruptions. This system is website based and made using the Rational Unified Process (RUP) methodology as a system development method, MySQL as a database. As a result, this new information system can provide tampering ticket history information and classify customer categories.

Keywords : Website, RUP (Rational Unified Process), Wifi, MySQL

ABSTRAK

Sistem informasi riwayat suatu pekerjaan sangat penting diperlukan untuk meniadakan pekerjaan berulang dikemudian hari. Termasuk layanan akses *Internet* melalui teknologi WLAN milik PT. TELKOM yaitu Indonesia wifi. PT. Telkom Akses adalah anak perusahaan PT. TELKOM yang memiliki tugas untuk menjaga layanan WIFI.ID harus selalu dalam kondisi baik. Divisi *Assurance* sebagai salah satu unit bisnis pada PT. Telkom Akses yang memiliki tugas melakukan proses *maintenance service*. Karena itu dituntut untuk melakukan klasifikasi pelanggan terhadap layanan tersebut agar dapat dilakukan perbaikan dengan cepat sesuai kategori pelanggan. Namun masih terdapat kendala dalam menjalankan tugas tersebut, hal ini disebabkan oleh sistem penerimaan tiket gangguan WIFI.ID yang belum terdapat suatu sistem informasi *history* tiket dan klasifikasi kategori pelanggan. Maka dari itu dibutuhkan suatu sistem informasi tentang *history* tiket gangguan. Sistem ini berbasis website dan dibuat dengan menggunakan metodologi *Rational Unified Process* (RUP) sebagai metode pengembangan sistem, MySQL sebagai basis data. Hasilnya sistem informasi baru ini dapat memberikan informasi *history* tiket gangguan dan melakukan klasifikasi kategori pelanggan.

Kata Kunci : Website, RUP (Rational Unified Process), Wifi, MySQL