



**SISTEM INFORMASI MOBILE PENANGANAN GANGGUAN
DI DIVISI CONTACT CENTER SUPPORT PT. INDONESIA
COMNET PLUS**

SKRIPSI

ZULRAMANDA

1010512061

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2015**



**SISTEM INFORMASI MOBILE PENANGANAN GANGGUAN
DI DIVISI CONTACT CENTER SUPPORT PT. INDONESIA
COMNET PLUS**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer**

ZULRAMANDA

1010512061

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Zulramanda
NRP : 1010512061
Tanggal : 24 Januari 2015

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 Januari 2015

Yang Menyatakan,



(Zulramanda)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulramanda
NRP : 1010512061
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Sistem Informasi Mobile Penanganan Gangguan Di Divisi Contac Center Support PT. Indonesia Comnet Plus

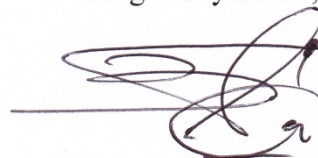
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 24 Januari 2015

Yang Menyatakan,



Zulramanda

PENGESAHAN

Skripsi diajukan Oleh :

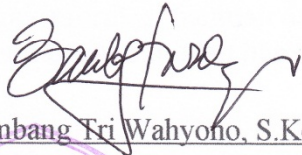
Nama : Zulramanda
NRP : 1010512061
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Sistem Informasi Mobile Penanganan Gangguan
Di Divisi Contac Center Suport PT. Indonesia Comnet
Plus

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Titin Pramiyati, S.Kom., M.Si

Penguji Utama



Bambang Tri Wahyono, S.Kom., M.Si

Penguji I



Dr. Nidjo Sandjojo, M.Sc
Dekan



Rio Wirawan, S.Kom, MMSI

Penguji II (Pembimbing)



Ati Zaidiah, S.Kom., M.TI
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 06 Februari 2015

SISTEM INFORMASI MOBILE PENANGANAN GANGGUAN DI DIVISI CONTAC CENTER SUPPORT PT.INDONESIA COMNET PLUS

Zulramanda

Abstrak

Android merupakan sebuah sistem operasi mobile yang bersifat open source, Dimana aplikasi ini dapat di akses dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan bantuan smartphone yang saat ini sudah lazim digunakan dan di operasikan didalam mendukung berbagai aktifitas yang dilakukan, Teknologi tersebut dapat digunakan untuk membantu di dalam memberikan informasi penanganan Gangguan di Divisi Contac Center Suport PT. INDONESIA COMNET PLUS, Dalam hal ini dengan Aplikasi Mobile Berbasis Android, Teknologi ini dapat memberikan informasi kepada customer dan Rekanan Provider dari PT. INDONESIA COMNET PLUS, didalam progres recovery yang sedang, Akan dilakukan oleh Divis dan Tim Terkait Dalam hal ini Progres recovery penanganan Gangguan Jaringan Fiber Optik di PT.INDONESIA COMNET PLUS. Dengan begitu informasi penanganan Gangguan dapat di akses dengan mudah dengan Bantuan smartphone Android, Dan akan mengurangi miss komunikasi yang selama ini sering terjadi karena informasi yang dilakukan hanya dengan menggunakan via Email, Telepon. Untuk mengatasi permasalahan tersebut perlu dibuat sebuah Aplikasi Mobile Berbasis Android yang dapat mendukung teknologiGPS (Global Positioning System) update monitoring sebagai informasi bantuan dalam melakukan pengawasan tim di lokasi, yang dapat di akses dengan mudah hanya dengan Bantuan Smartphone Android.

Kata Kunci : Android, GPS, Monitoring Informasi, Smartphone. Eclipse

SISTEM INFORMASI MOBILE PENANGANAN GANGGUAN DI DIVISI CONTAC CENTER SUPPORT PT.INDONESIA COMNET PLUS

Zulramanda

Abstrac

Android is a mobile operating system that is open source, Which the application can be accessed anywhere and at anytime using the help of smartphones that are now commonly used in running and in support of the various activities undertaken, these technologies can be used to assist in handling disturbances in information Contac Center Suport Division PT. INDONESIA COMNET PLUS, In this case with the Android-based Mobile applications, this technology can provide information to the customer and the Provider Partner of PT. INDONESIA COMNET PLUS, in the progress of the ongoing recovery, will be done by Teams and Divis Related the progress of recovery in this case handling of Fiber Optic Network Interruptions at PT.INDONESIA COMNET PLUS. That way the information handling Distractions can be accessed easily with the help of Android smartphones, and will reduce miss communication as long as this often happens because the information is done only by using the Telephone, via Email. To overcome these problems need to be made an Android-based Mobile application that can support teknologi GPS (Global Positioning System) Update monitoring as information assistance in conducting surveillance team on site, which can be accessed just as easily with the help of an Android Smartphone.

Keywords : Android, GPS, Monitoring Information, Smartphone. Eclipse

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat, bimbingan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memperoleh gelar Strata 1 program studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya tulis ini masih terdapat banyak kekurangan yang terasa jauh bila dikatakan baik apalagi sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun, sebagai bahan pertimbangan penulis dimasa yang akan datang.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang saya hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan skripsi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan dan bimbingan orang tua, dosen dan pihak yang terkait sehingga kendala-kendala yang saya hadapi dapat teratasi.

Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan ini, diantaranya Kedua orang tua saya, mama dan ayah yang telah memberikan do’a dan motivasi serta semangat kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini, dan telah membiayai saya selama kuliah. Bapak Dr. Nidjo Sandjojo, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Kepada Ibu Ati Zaidiah, S.Kom, M.TI. Selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Ibu Yuni Widiastiwi, S.Kom, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Teman – teman seperjuangan SI A 2010 Gunawan Saputra, Andika, Heri, Frido, Adytya, Muhammad Yapi, Andi Muharam, Andri sistiawan, Sofyan Duchari, dan Rekan- rekan yang sama sama berjuang dalam perkuliahan dari awal masuk sampai akhir. Dan semua teman – teman FIK UPNVJ khusus nya Sistem Informasi 2009 – 2010. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan tugas akhir ini dan memberikan motivasi, semangat, dan doa yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk kalian semua.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Jakarta, 24 Januari 2015

Penulis

(Zulramanda)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Perumusan Masalah	2
I.3 Ruang Lingkup Penelitian	2
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
I.5 Luaran yang Diharapkan	3
I.6 Metode Penelitian	3
I.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
II.1 Sistem Informasi Geografis	5
II.2 Android	6
II.3 Eclipse	7
II.4 Client Server	8
II.5 UML	9
II.6 PostgreSQL	13
II.7 Konsep Dasar Sistem Informasi	13
BAB III METODE PENELITIAN	19
II.1 Metodologi Penelitian	19
II.3 Metode Penelitian	21
II.4 Tempat Dan Waktu Penelitian	21
II.5 Perangkat Penelitian	22
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	24
IV.1 Profil dan Sejarah Singkat Perusahaan	24
IV.2 Analisa Sistem Berjalan	28
IV.3 Analisa Permasalahan	30
IV.4 Permasalahan Pokok	32
IV.5 Analisa Kebutuhan Informasi	33
IV.6 Rancangan Umum Sistem Usulan	33

BAB V PENUTUP.....	65
V.1 Kesimpulan	65
V.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel jadwal kegiatan	21
Tabel 2	Aktor Sistem	33
Tabel 3	Naratif Use Case Login	36
Tabel 4	Naratif Use Case Open Tiket	37
Tabel 5	Naratif Use Case Laporan informasi analisa gangguan	38
Tabel 6	Naratif Use Case Pembuatan Surat jalan dan hasil analisa	39
Tabel 7	Naratif Use Case Chatting	40
Tabel 8	Naratif Use Case Penerimaan surat tugas	41
Tabel 9	Naratif Use Case pengiriman informasi update recovery	42
Tabel 10	Naratif Use Case Informasi penanganan gangguan	43
Tabel 11	Naratif Use Case Log Out	44
Tabel 12	Struktur File	58
Table 13	Rancangan Masukan	60
Table 14	Rancangan Keluaran	60
Tabel 15	Perangkat Keras	62
Tabel 16	Perangkat Lunak	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Tahap Penelitian	18
Gambar 2	Struktur Organisasi Divisi Customer Loyalti	25
Gambar 3	Diagram Use Case Laporan Gangguan	28
Gambar 4	Diagram Use Case informasi update progress tim	28
Gambar 6	Diagram Use Case Rancangan Sistem Usulan Eksternal	34
Gambar 7	Diagram Use Case Rancangan Sistem Usulan Internal	35
Gambar 8	Activity Diagram login user	45
Gambar 9	Activity Diagram CCS	46
Gambar 10	Activity Diagram Update Informasi	47
Gambar 11	Activity Diagram Chatting	48
Gambar 12	Activity Diagram Kirim Foto	49
Gambar 13	Activity Diagram kirim NOC	50
Gambar 14	Activity Diagram monitoring informasi TTL	51
Gambar 15	Activity Diagram monitoring informasi TTL	52
Gambar 16	Activity Diagram monitoring informasi Customer	53
Gambar 17	<i>Diagram class</i>	54
Gambar 18	<i>Diagram Sequence Login</i>	55
Gambar 19	<i>Diagram Sequence customer</i>	55
Gambar 20	<i>Diagram Sequence Agent CCS</i>	56
Gambar 21	<i>Diagram Sequence TTL</i>	56
Gambar 22	<i>Diagram Sequence NOC</i>	57
Gambar 23	<i>Rancangan Program Menu Customer dan TTL</i>	58
Gambar 24	<i>Rancangan Program Menu Agent CCS</i>	59
Gambar 25	Rancangan Interface login	61
Gambar 26	Rancangan Interface Menu utama customer dan TTL	61
Gambar 27	Rancangan Interface agent CCL	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Menu Login
Lampiran 2	Halaman Open Tiket
Lampiran 3	Halaman Input Surat Jalan
Lampiran 4	Halaman Analisa Gangguan
Lampiran 5	Login Aplikasi Android
Lampiran 6	Home aplikasi Mobile Android
Lampiran 7	Aplikasi Update Hasil Analisa Mobile Android
Lampiran 8	Tampilan Hasil Analisa Via Mobile Android
Lampiran 9	Aplikasi Chatting Mobile Android
Lampiran 10	Aplikasi Update Lokasi Tim Mobile Android
Lampiran 11	Form Surat Jalan