

SISTEM INFORMASI CONTROLING, MONITORING DAN REPORTING KUNJUNGAN TEKNISI PADA PT. LINKNET

Oleh Soleh¹⁾, Febrianto²⁾, Ufi Sanjaya³⁾

^{1,2,3}Program Study Sistem Informasi, STMIK Raharja

Jl. Jendral Sudirman No. 40 Modern Cikokol-Tangerang, 15117 Telp. 552969

HP : 08121068884¹⁾

E-mail : olehsoleh@raharja.info¹⁾, febrianto@raharja.info²⁾, ufi@raharja.info³⁾

Abstrak

PT. Linknet atau biasa disebut Firstmedia merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa provider internet dan TV kabel berlangganan, dan komunikasi data yang telah berdiri tahun 1984 dengan nama PT Broadband Multimedia Tbk. Pada Maret 1999, Broadband Multimedia mulai memasarkan diri secara komersial dengan merek dagang Kabelvision, yang diikuti pada tahun-tahun berikutnya dengan peluncuran Digital1 dan MyNet. Sistem saat ini dilakukan dengan cara semi komputerisasi, yaitu permintaan berupa pemasangan/ perbaikan langsung dieskalasi ke team dispatch melalui aplikasi yang bernama Amdocs dan laporan dari team dispatch hasil dari kunjungan teknisi masih melakukan penyimpanan data dengan menggunakan Microsoft Excel, dan selebihnya masih manual. Sehingga Team technical support sulit untuk melihat sejauh mana proses pengerjaan oleh team teknisi, team mana yang melakukan pemasangan atau perbaikan dan harus mencari laporan secara manual pada saat bagian lain ingin melihat data laporan kunjungan teknisi.

Metodologi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah (1) Observasi : Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses monitoring hasil kunjungan teknisi baik berupa pemasangan dan perbaikan di PT. Linknet; (2) Wawancara : Untuk menambah informasi yang jelas penulis melakukan wawancara langsung kepada stakeholders yaitu kepada Supervisor Technical Support; (3) Studi Pustaka : Pengumpulan informasi yang dilakukan yaitu dengan membaca dan mempelajari beberapa buku yang berhubungan dengan teori yang dibahas dalam laporan ini, melalui sumber-sumber dari kepustakaan yang berhubungan dengan penjadwalan dan perawatan mesin dan dari internet.

Setelah mempelajari permasalahan yang dihadapi tentang sistem informasi kunjungan yang berjalan saat ini maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu Dalam sistem informasi monitoring, controlling, dan reporting kunjungan teknisi pada PT. Linknet proses pengerjaan yang dilakukan oleh teknisi dapat langsung diketahui statusnya, baik masih progress atau sudah selesai. Sistem monitoring, controlling dan monitoring yang masih berjalan di PT. Linknet masih menggunakan Microsoft Excel. Dengan adanya program aplikasi berbasis web memudahkan untuk melakukan pencarian data status pengerjaan oleh teknisi. Pendataan status kunjungan teknisi bisa dilihat dalam bentuk grafik, sehingga pada saat adanya pertemuan data tersebut lebih mudah dipahami oleh semua pihak.

Kata kunci: Monitoring, Sistem, Informasi, Reporting, Controlling.

Halaman ini sengaja dikosongkan