

ABSTRAK

Judul : Pengembangan Aplikasi Berbasis *Web* Untuk Penanganan Gangguan Massal (GAMAS) Menggunakan Metode *Rapid Application Development* (Studi Kasus : PT Telkom Akses)

Nama : Rafi Nur Romadhon

Program Studi : Teknik Informatika

Penelitian ini didasarkan pada masalah yang sering terjadi di PT Telkom Akses yaitu terjadinya GAMAS atau gangguan massal dimana gangguan terjadi tidak kepada satu pelanggan melainkan beberapa pelanggan secara bersamaan, sehingga memunculkan komplain dari pelanggan dan berimbas pada ketidakpuasan konsumen terhadap layanan internet PT Telkom Akses. Maka dari itu, perlu adanya sebuah *platform* yang dapat memudahkan pihak perusahaan untuk memonitor apakah ada GAMAS atau tidak di lapangan. Dalam hal ini, peneliti membuat sebuah aplikasi berbasis *web* yang dapat menampilkan kejadian GAMAS kepada *Agent Command Center*. *Agent Command Center* bertugas menginformasikan kepada *team leader* yang bertugas di lapangan apakah benar ada kejadian GAMAS atau tidak. Metode yang digunakan dalam pengembangan aplikasi web ini adalah *Rapid Application Development* karena cepat, efisien, dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna dengan fleksibel. Metode pengujian aplikasi menggunakan metode *blackbox* yang menunjukkan semua fitur aplikasi *web* berfungsi dengan baik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan manfaat yang signifikan pada performa pelayanan internet PT Telkom Akses karena ketika gamas terjadi dapat langsung dilihat di aplikasi berbasis *web* ini oleh *Agent Command Center*.

Kata kunci : Aplikasi Berbasis *Web*, Aplikasi, *Web*, *Laravel*

ABSTRACT

Title : Web-Based Application Development For Handling Mass Disturbance (GAMAS) Using Rapid Application Development Method (Case Study: PT Telkom Akses)

Name : Rafi Nur Romadhon

Study Program : Teknik Informatika

This research is based on a problem that often occurs at PT Telkom Akses, namely the mass disturbances or GAMAS where disturbances do not occur to one customer but several customers simultaneously, causing complaints from customers and impacting consumer dissatisfaction with PT Telkom Akses internet services. Therefore, it is necessary to have a platform that can make it easier for companies to monitor whether there are disturbances or not in the field. In this case, researchers created a web-based application that can display GAMAS events to the Agent Command Center. The Command Center Agent is tasked to inform the team leader on duty in the field whether there has been a GAMAS event or not. The method used in developing this web application is Rapid Application Development because it is rapid, efficient, and can adapt to user needs flexibly. The application testing method uses the blackbox method which shows that all web application features function properly. The results of this research show a significant benefit in the performance of PT Telkom Akses internet services because when disturbances occur, the Agent Command Center can directly see them in this web-based application.

Keywords : Web-Based Application, Application, Web, Laravel