

ABSTRAKSI

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) sebagai perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia, menawarkan produk berbasis teknologi CDMA yang dikenal dengan TELKOMFlexi. Dalam arsitektur jaringannya, setiap perangkat transmisi memegang peranan penting dalam membangun suatu koneksi. Apabila salah satu perangkat transmisi mengalami gangguan yang mengakibatkan putusnya koneksi di sebagian jaringan, maka akan berakibat pada hilangnya *potential revenue*. Divisi *Fixed Wireless Network* RO Bandung yang saat ini menangani kegiatan operasional, *monitoring* dan perawatan perangkat transmisi di sebagian wilayah Jawa Barat, mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi gangguan yang terjadi kepada pihak yang menangani perbaikan. Kondisi yang ada pada saat ini adalah informasi gangguan transmisi disampaikan melalui telepon kepada pihak yang melakukan perbaikan dan tidak ada pemberitahuan (*report*) dari Divisi Infratel dan *Access* apabila gangguan tersebut sudah dapat ditangani, hingga proses operasional perangkat transmisi dapat kembali normal. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan suatu sistem informasi yang dapat mengkoordinasikan unit kerja tersebut sehingga proses penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh kedua belah pihak dapat diterima dengan lebih cepat.

Dalam membuat Sistem Informasi Penanganan Gangguan Perangkat Transmisi, ada beberapa hal yang dilakukan dalam pemecahan masalah diatas yang secara garis besar terbagi ke dalam beberapa tahapan antara lain tahap perumusan masalah dan penentuan tujuan penelitian, studi pustaka dan studi objek penelitian, dan pengumpulan data, analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem, pengembangan perangkat lunak, dan tahap analisis serta kesimpulan dan saran.

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama berupa hasil deteksi gangguan transmisi yang diterima oleh OMC, wawancara dengan petugas yang melakukan monitoring pada jaringan terkait. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen Divisi *Fixed Wireless Network* RO Bandung dan studi kepustakaan yang dapat menunjang penelitian. Pada pengembangan perangkat lunak, aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Personal Home Page*) yang didukung *database* MySQL. Dengan kehandalan perangkat lunak dan aplikasi sistem informasi, kebutuhan user terutama dalam hal penyampaian informasi yang lebih cepat dapat terpenuhi.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan, sistem informasi penanganan gangguan perangkat transmisi dapat mempercepat proses penyampaian informasi gangguan perangkat sehingga dapat meningkatkan koordinasi antara Divisi FWN, Divisi Infratel dan *Access* dan dapat membantu Divisi FWN melakukan evaluasi penanganan gangguan dan perangkat transmisi.

Kata kunci : Sistem Informasi berbasis web, *penanganan gangguan*