

## Abstrak

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM), sebagai perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia, terus berusaha meningkatkan mutu pelayanan demi kepuasan pelanggannya. Hal ini dilakukan dalam rangka menjaga eksistensi ditengah persaingan dalam dunia telekomunikasi. Maka dari itu, Kantor Cabang Telkom Banjaran mencanangkan standar baru demi kepuasan pelanggannya. Salah satu aspek pelayanan yang ditingkatkan adalah dalam hal pelayanan terhadap gangguan pelanggan. Melalui kantor pelayanan, berbagai laporan gangguan diterima untuk dilakukan penanganan gangguan. Seiring dengan semakin banyaknya jumlah laporan gangguan yang masuk, maka proses penanganan pun harus dilakukan secara maksimal dan didukung dengan aplikasi untuk melakukan manajemen data.

Proyek akhir ini dimaksudkan untuk membuat suatu aplikasi yang dapat mengolah data pelanggan, petugas, staff work order, manajer, gangguan, penanganan, dan SLG. *Aplikasi Sistem Administrasi Gangguan* ini merupakan sebuah aplikasi berbasis web yang dapat mendukung kegiatan administrasi gangguan di KANCATEL Banjaran. Proyek akhir ini dibangun menggunakan metode *Rapid Application Development*. Dimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan menggunakan framework Code Igniter serta menggunakan Database MySQL dan software pendukung lainnya.

Sehingga dengan adanya aplikasi ini, proses laporan gangguan dan penanganan gangguan dapat ditangani dengan cepat dan mudah. Serta dapat menyediakan informasi data gangguan dan penanganannya.

***Kata kunci*** : *Administrasi gangguan, Rapid Application Development, Framework PHP, My SQL.*