

**APLIKASI BANTU CUSTOMER SERVICE BERBASIS WEB PADA PT.
DATA UTAMA GUNA MENYELESAIKAN MASALAH INTERFERENSI
DAN TIDAK ADANYA RESPON PADA HARDWARE DENGAN
METODE CRITICAL APPROACH**

AGUS MAKMUR

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : agus.makmur57@yahoo.com

ABSTRAK

Jaman sekarang teknologi Customer Service makin banyak dipergunakan. Terutama yang berbasis web atau berbasis desktop. Terutama di PT. Data Utama Dinamika. PT. Data Utama Dinamika merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. PT. Data Utama Dinamika merupakan Internet Service Provider. Salah satu cabang PT. Data Utama Dinamika berada di Semarang. PT. Data Utama Dinamika membutuhkan Customer Service yang handal dan cekatan dalam menangani kasus putusnya koneksi internet pada Client. Berdasarkan masalah tersebut, perlu adanya system yang membantu Customer Service PT. Data Utama Dinamika dalam melayani komplain dari Client. Agar pelayanan terhadap komplain dari client bisa dilakukan dengan cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Aplikasi Bantu Customer Service Berbasis Web pada PT. Data Utama Guna Menyelesaikan Masalah Interferensi dan Tidak Adanya Respon dari Hardware dengan Metode Critical Approach memberikan langkah-langkah apasaja yang perlu diambil dalam mengatasi Client. Pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service dilakukan via remote dari koneksi internet. Apabila penanganan via remote tidak bisa dilakukan, berarti kerusakan pada hardware. Perlu dilakukan maintenance ke Client. System yang dibuat ini diharapkan mampu mempermudah Customer Service PT. Data Utama Dinamika dalam mengatasi masalah putusnya koneksi internet. Laporan tugas akhir ini akan menguraikan aktifitas dan produk yang dihasilkan pada masing-masing tahap pengembangan. Pada tahap akhir dilakukan evaluasi dan pengetesan terhadap system.

Kata Kunci : Internet Service Provider, Customer Service, maintenance, internet, remote

**WEB-BASED APPLICATION OF CUSTOMER SERVICE AT PT.DATA
UTAMA FOR TROUBLESHOOTING INTERFERENCE PROBLEM AND
NOTING RESPONSE FROM HARDWARE USING CRITICAL
APPROACH METHOD**

AGUS MAKMUR

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : agus.makmur57@yahoo.com

ABSTRACT

Nowadays technology of customer service is used more and more . Primarily web-based or desktop-based. Especially in PT. Data Utama Dinamika. PT. Data Utam Dinamika is one of the companies engaged in services. PT. Data Utama Dinamika is an Internet Service Provider. One branch of PT. Data Utama Dinamika was in Semarang. PT. Data Utama Dinamika require a reliable Customer Service and deft in handling breaking the internet connection on the client. Based on these problems, the need for systems that assist Customer Service PT. Data Utama Dinamika in serving the complaint from the client. To be of service to a complaint from a client can be done quickly and it takes a long time. Customer Service Pintar DataUtana Berbasis Web give anything what steps need to be taken in dealing with Client. Services performed by Customer Service performed remotely via internet connection. If treatment can not be done via the remote, the damage in the hardware. Need to do maintenance to the Client. System that is made is expected to facilitate the Customer Service PT.Data Utama Dinamika in troubleshooting internet connection break. This final report will describe the activities and products generated at each stage of development. At the final stage of evaluation and testing of the system.

Keyword : Internet Service Provider, Customer Service, maintenance, internet, remote