



RINGKASAN

YOGI DWINANDA. Pembuatan Aplikasi *Mobile* Miqasa untuk Monitoring Kualitas dan Aktivitas Sales di Telkom Jakarta Utara (*Development of Miqasa Mobile Application for Monitoring Quality and Sales Activity in Telkom North Jakarta*). Dibimbing oleh INNA NOVIANTY.

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, yang biasa disebut Telkom Indonesia adalah sebuah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia layanan jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom juga mengklaim bahwa Telkom merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta. Dengan semakin besarnya perusahaan ini menjadikannya sebagai salah satu perusahaan yang paling diandalkan di Indonesia dalam urusan penyedia layanan jasa jaringan telekomunikasi. Hal ini semakin terasa ketika masa pandemi seperti sekarang ini dimana kebanyakan orang melakukan segala aktivitas mereka dari rumah (*Work From Home*). Karena itu, Telkom Indonesia Terus menerus berupaya memperbaiki dan meningkatkan layanan mereka agar dapat memberikan pelayanan terhadap pelanggan mereka. Namun banyak kendala yang mereka alami dalam hal mewujudkan tujuan mereka seperti yang dialami oleh Telkom Witel Jakarta Utara.

Telkom Witel Jakarta Utara merupakan salah satu cabang dari perusahaan Telkom Indonesia yang berlokasi di wilayah Jakarta Utara. Dalam hal memberikan pelayanan mereka, Telkom Witel Jakarta Utara ternyata masih mengalami kendala dimana pengolahan pesanan layanan telekomunikasi yang ada pada perusahaan ini masih diolah menggunakan *Gdocs*. Penggunaan *Gdocs* untuk pengolahan pesanan layanan telekomunikasi ini dinilai masih kurang efektif dan efisien, terlebih lagi banyak yang masih belum mengenal atau bahkan belum tau bagaimana cara menggunakan *Gdocs* ini. Hal inilah yang berusaha diselesaikan dan sekaligus menjadi cikal bakal terbentuknya aplikasi Miqasa berbasis *Mobile*.

Aplikasi Miqasa berbasis *Mobile* ini dirancang dengan tujuan agar para karyawan dapat mengerjakan aktivitas mereka dengan lebih efisien dan efektif. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu dalam hal mengelola pesanan yang ada pada Telkom Witel Jakarta Utara ini. Aplikasi ini dibuat dalam waktu 45 hari kerja dimulai pada tanggal 1 Februari 2021 sampai pada tanggal 8 April 2021 yang dikerjakan dengan cara *Offline* yaitu di Kantor Telkom Witel Jakarta Utara dan secara Online atau yang biasa disebut WFH (*Work From Home*),

Kata kunci : Aplikasi *Mobile*, *Gdocs*, layanan telekomunikasi, Telkom Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.