

RINGKASAN

Laporan magang ini membahas kegiatan pengembangan Sistem Manajemen Tiket Gangguan Internet berbasis Telegram Bot yang dilaksanakan di PT Telkom Akses Jember, dengan penugasan operasional di Service Area Kebonsari. Kegiatan magang dilaksanakan selama empat bulan, yang terdiri dari dua bulan pertama di Service Area Kebonsari dan dua bulan berikutnya di kantor PT Telkom Akses Jember.

Fokus utama kegiatan magang adalah perancangan dan implementasi sistem manajemen tiket gangguan internet yang digunakan untuk mendukung proses operasional penanganan gangguan layanan internet di Service Area Kebonsari. Sistem ini dirancang untuk membantu proses pencatatan, pemantauan, dan penutupan laporan gangguan agar lebih terstruktur, cepat, dan efisien dibandingkan dengan metode pencatatan manual sebelumnya.

Sistem dikembangkan dengan memanfaatkan Telegram Bot API sebagai antarmuka pengguna, Google Apps Script sebagai backend untuk pemrosesan data dan logika sistem, serta Google Spreadsheet sebagai media penyimpanan data laporan gangguan. Melalui sistem ini, petugas dapat melakukan input laporan gangguan, memantau status tiket berdasarkan nomor internet dan area, mengelola laporan prioritas (urgent), serta menerima laporan harian dan statistik secara real-time.

Hasil dari kegiatan magang menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Tiket Gangguan Internet berbasis Telegram Bot mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan laporan gangguan di Service Area Kebonsari. Sistem ini membantu mempercepat alur kerja, mengurangi risiko kesalahan pencatatan manual, serta mendukung peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.