

## **RINGKASAN**

MONITORING JARINGAN DAN PENANGANAN GANGGUAN PELANGGAN PT. ARSENET GLOBAL SOLUSI, Yunda Chonita, NIM E32181826, Tahun 2020, 33 hlm, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Surateno, S.Kom., M.Kom, (Dosen Pembimbing) dan Brislian Anggi Wijaya (Pembimbing Lapang)

Kegiatan Praktik Kerja Lapang (PKL) merupakan kegiatan yang dapat melatih mahasiswa agar mampu menjadi lulusan yang terampil, professional, dan mempunyai etos kerja tinggi, selain itu mahasiswa juga dituntut untuk berfikir kritis dan inovatif dengan bekal wawasan yang di dapat di tempat PKL. PT Arsenet Global Solusi merupakan Perusahaan yang menyediakan layanan Internet (ISP). Demi membantu perusahaan dalam melakukan visi misi serta memperluas jangkauan dalam menyediakan atau pemeratakan jaringan internet berbayar. Maka sangat diperlukan pengawasan atau monitoring terhadap seluruh rangkaian jaringan atau topologi jaringan pada PT. Arsenet Global Solusi.

Salah satu hal penting dalam perusahaan yang bergerak di bidang internet adalah pelayanan pengaduan yang bersifat melayani keluhan, kritik, maupun saran oleh pelanggan. Pelayanan optimal memerlukan pegawai di bidangnya standby 24x7 jam. Dengan demikian pelanggan merasa terlayani dengan kepuasan maksimal apabila respon sangat baik serta diharapkan dapat memberi solusi atas setiap keluhan.