

ABSTRACT

PT. Indonesia Power is one of the biggest companies in Indonesia which has power of electricity spread in Java, Bali and still increasing their area around Indonesia. Surely, a troubleshooting system is very needed to solve many of problems here.

Based on method of this company about problem solving included information and technology using manual conversation by phone between employees and administrator of Information System Service in PT. Indonesia power UBP Mrica, the writer try to build a troubleshooting system on web based which developed by using JSP and MYSQL. We hope this information system can help to solve many of problems about information and technology there as systematic.

From the test results it is known that the information system could be a tool for the employees about data management process to solve the problem including information and technology there. This system can also help the administrator of Information System Service in PT. Indonesia Power UBP Mrica to troubleshoot the problem as systematic, because this system could be accessed easily around PT. Indonesia Power UBP Mrica using Local Area Network access.

Keywords: information system, troubleshooting, web based, JSP, Mysql

INTISARI

PT. Indonesia Power merupakan perusahaan pembangkitan listrik dengan daya tampung terbesar di Indonesia yang pengoperasiannya tersebar di seluruh Jawa, Bali dan hingga saat ini meluas ke seluruh penjuru wilayah di Indonesia. Tentunya sebuah sistem pemecahan masalah atau yang sering disebut dengan *troubleshooting system* sangat diperlukan dalam perusahaan ini.

Merujuk pada cara penyelesaian masalah mengenai teknologi dan informasi yang selama ini dilakukan oleh PT. Indonesia Power UBP Mrica yaitu masih menggunakan cara manual melalui tanya-jawab via telepon yang dilakukan oleh semua karyawan dari berbagai divisi kepada pihak sistem informasi, penulis mencoba membangun sebuah sistem informasi pemecahan masalah (*troubleshooting system*) berbasis web, yang dibangun menggunakan JSP dan MySQL. Diharapkan melalui sistem tersebut, pencarian dan pemecahan sebuah sumber masalah dapat diselesaikan secara sistematis.

Dari hasil pengujian diketahui bahwa sistem informasi ini dapat menjadi alat bantu bagi pegawai (*user*) di PT. Indonesia Power UBP Mrica dalam proses pengolahan data perihal penyelesaian masalah (*troubleshooting problem*). Sistem informasi ini juga dapat menjadi alat bantu bagi *admin* yaitu pegawai pada bagian Sistem Informasi PT. Indonesia Power UBP Mrica untuk menyelesaikan masalah secara sistematis, karena sistem informasi ini dapat dengan mudah diakses pada PT. Indonesia Power UBP Mrica, tanpa perlu menginstall program apapun, hanya dibutuhkan *browser* karena sistem utama berada dalam *server (hosted)* untuk berjalan pada sistem operasi apapun, lintas *platform* bahkan pada *platform mobile* sekalipun.

Kata Kunci: sistem informasi, *troubleshooting*, *web based*, JSP, MySQL