

Perencanaan proyek implementasi aplikasi Sistem Informasi Call Center berbasis IP Telephony pada komisi pemberantasan korupsi (KPK)

Muhammad Idris, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=127527&lokasi=lokal>

Abstrak

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) sebagai salah satu lembaga penegak hukum di Indonesia, yang senantiasa ingin terbuka dan transparan dalam melakukan pemberantasan tindak pidana korupsi sangat memerlukan sebuah infrastruktur Jaringan Telepon Intra Organisasi (JTIO) yang tangguh dan terintegrasi. Untuk itu dilakukan sebuah perencanaan proyek untuk mengembangkan suatu aplikasi sistem informasi call center yang berbasis IP Telephony, yang bertujuan untuk meningkatkan layanan sistem pelaporan dan pengaduan dari masyarakat terhadap tindak pidana korupsi yang terjadi. Tahapan penelitian yang dilakukan pada kajian ini meliputi: studi literatur terhadap teknologi Private Automated Branch Exchange-PABX dan teknologi IP Telephony; analisa keuntungan dan kelemahan antara kedua teknologi tersebut; analisa dan perencanaan kebutuhan pengguna dengan memperhatikan kondisi sistem informasi eksisting yang sudah diterapkan; hingga perencanaan proyek dengan menggunakan konsep project management melalui penerapan 4 (empat) knowledge area management yakni: manajemen ruang lingkup proyek (scope), manajemen waktu proyek (time), manajemen biaya proyek (cost) dan manajemen resiko proyek (risk). Dan juga membahas perubahan-perubahan (change) yang terjadi setelah dilakukannya implementasi aplikasi sistem informasi call center yang baru.

<hr>Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) is one of law enforcement institutions in Indonesia, with mission to eliminate corruption in an open way and transparency. The institution needs telephone network infrastructure among organizations which is reliable and integrated for doing the mission. A project planning is required in order to improve a call center information system application based on IP Telephony project. This is to increase report service system from society regarding corruption activities. This research is included: study of literature to PABX technology and IP Telephony technology; analysis of strength and weakness between both technology; user requirement analysis and planning which is focus on existing information system applied; project planning consist of four knowledge areas management, they are project scope management, project time management, project cost management and project risk management, a call center information system being implemented, the change discussed.