

APLIKASI INFORMASI TEKNOLOGI INFORMASI HELPDESK PT SURVINDO DWI PUTRA BERBASIS INTRANET

Aditya Nugraha Pradhana

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk pengembangan sistem informasi pengaduan keluhan terhadap gangguan informasi teknologi yang terjadi pada PT Survindo Dwi Putra. Aplikasi informasi teknologi helpdesk berbasis intranet yang akan dibangun dapat melakukan perekaman data yang diadukan oleh user ke dalam sistem melalui aplikasi helpdesk, selain itu memberikan penilaian terhadap penanganan tiket pengaduan tersebut. Aplikasi ini menggunakan metode *waterfall* yaitu suatu proses pembuatan situs web secara terstruktur dan berurutan di mulai dari penentuan masalah, analisa kebutuhan, perancangan implementasi, integrasi, uji coba sistem, dan penempatan situs web dan pemeliharaan. SDLC (*System Development Life Cycle*) yang didokumentasikan dengan diagram alir data dan sistem tiket. Hasil penelitian adalah aplikasi ini dapat mengatasi jarak antara user dan teknisi serta dapat mengatasi pencarian tiket keluhan yang belum bisa diatasi secara manual sehingga dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga.

Kata kunci : Helpdesk, Sistem Informasi, SDLC. Pengaduan Keluhan, Tiket.

APLIKASI INFORMASI TEKNOLOGI INFORMASI HELPDESK PT SURVINDO DWI PUTRA BERBASIS INTRANET

Aditya Nugraha Pradhana

Abstract

This research was conducted for the development of information systems grievance against disturbances that occurred in information technology PT Survindo Dwi Putra . Applications helpdesk information technology based on intranet that will be built to perform the data recording of the complaint by the user into the system via the helpdesk application , in addition to providing an assessment of the handling of the complaint ticket . This application uses waterfall method which is a process of making a website in a structured and sequential start of the determination of the issues , needs analysis , design implementation , integration , system testing , and web site placement and maintenance . SDLC (System Development Life Cycle) documented with data flow diagram and ticketing systems . The result of the research is the application can overcome the distance between the user and the technician and can address complaints ticket search that can not be solved manually so as to improve the efficiency of time and energy.

Keyword : *Helpdesk, Information Systems, SDLC. Complaints, Ticket.*