

RANCANG BANGUN APLIKASI *HELPDESK* PADA PERUSAHAAN JARINGAN GAS BERBASIS *WEBSITE*

Arif Hilmi Hakim

ABSTRAK

Perusahaan Jaringan Gas merupakan perusahaan yang menyediakan berbagai layanan dibidang energi dan infrastruktur. Seiring perkembangan teknologi yang begitu cepat, tentu Perusahaan Jaringan Gas menggunakan teknologi dalam menunjang proses bisnisnya, agar dapat mempermudah dalam melakukan pekerjaan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan membuat aplikasi *Helpdesk*. Aplikasi *Helpdesk* merupakan aplikasi berbasis *website* yang digunakan untuk melaporkan setiap kendala yang dialami oleh karyawan, khususnya kendala yang berkaitan dengan teknologi, seperti: perangkat rusak, jaringan bermasalah, dan pembaharuan konfigurasi aplikasi. Aplikasi *Helpdesk* memiliki 5 pengguna, yaitu : karyawan, Admin *Service Desk*, admin Dokumen, teknisi, dan superadmin. Masing - masing pengguna memiliki peran yang berbeda. Aplikasi *Helpdesk* dibuat dengan menggunakan metode *Agile* dengan menggunakan pendekatan *Extreme Programming* dengan menekankan komunikasi sehingga dapat lebih fleksibel ketika ada perubahan pada sistem. Aplikasi *Heldepsk* dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman *Ruby* dan *Framework Ruby on Rails* dengan menggunakan sistem basis data PostgreSQL. Aplikasi *helpdesk* dirancang untuk mencatat setiap kendala atau permintaan yang diajukan oleh pegawai, khususnya yang berkaitan dengan divisi SIT, dapat mengelola seluruh aset yang dimiliki oleh divisi SIT dan setiap laporan kendala atau permintaan dari pegawai bisa langsung terkoneksi dengan teknisi dengan mengirimkan pesan melalui aplikasi telegram. Aplikasi *helpdesk* dibuat untuk memudahkan Perusahaan Jaringan Gas dalam mengelola seluruh aset yang dimiliki oleh divisi SIT, yang berkaitan dengan teknologi.

Kata Kunci: Aplikasi *Helpdesk*, *Extreme Programming*, *Ruby on Rails*

HELPDESK APPLICATION DESIGN FOR WEBSITE BASED GAS NETWORK COMPANIES

Arif Hilmi Hakim

ABSTRACT

Gas Network Company is a company that provides various services in the energy and infrastructure sectors. As technology develops so quickly, of course Gas Network Companies use technology to support their business processes, in order to make it easier to do their work. One of the efforts made is to create a Helpdesk application. The Helpdesk application is a website-based application that is used to report any problems experienced by employees, especially problems related to technology, such as: damaged devices, network problems, and application configuration updates. The Helpdesk application has 5 users, namely: employees, Service Desk Admin, Document admin, technicians, and superadmin. Each user has a different role. The Helpdesk application was created using the Agile method using an Extreme Programming approach with an emphasis on communication so that it can be more flexible when there are changes to the system. The Heldepsk application was created using the Ruby programming language and the Ruby on Rails Framework using the PostgreSQL database system. The helpdesk application is designed to record every problem or request submitted by employees, especially those related to the SIT division, can manage all assets owned by the SIT division and every problem report or request from employees can be directly connected to technicians by sending messages via the Telegram application. The helpdesk application was created to make it easier for Gas Network Companies to manage all assets owned by the SIT division, which are related to technology.

Keywords: *Helpdesk Application, Extreme Programming, Ruby on Rails*