

ABSTRAK

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI *MONITORING TICKETING* PADA DIVISI *HELPDESK* DI PT CDC GLOBAL INFORMATIKA

Oleh

Wasiati Wahyuni

NIM: 1321067

Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif

PT CDC Global Informatika merupakan sebuah perusahaan dengan layanan TI profesional, menyediakan berbagai layanan dan solusi dalam strategi, konsultasi, infrastruktur TI, aplikasi, dan basis data. Perusahaan ini memiliki beberapa divisi, salah satunya yaitu divisi *helpdesk* yang memiliki tanggung jawab dalam melakukan pengujian sistem aplikasi, memahami proses bisnis, serta melayani laporan masalah atau permintaan bantuan dari pengguna. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat masalah seperti pemantauan hasil penanganan kasus dari setiap anggota tim *helpdesk* masih dilakukan secara langsung, pencatatan kendala pengguna seringkali mengalami kesalahan kemudian tidak tertata dengan rapih, dan *ticket* yang diterima serta diselesaikan adakalanya tidak di input ke dalam catatan *ticketing* sehingga banyak kendala-kendala yang tidak dapat dilacak penyelesaiannya, akibatnya *Head helpdesk* mengalami kesulitan dalam memantau pencatatan *ticketing* untuk mengetahui siapa saja yang tidak menyelesaikan *ticket*. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada optimalisasi kinerja staff, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Oleh karena itu, untuk dapat menunjang kendala tersebut dibuatkannya rancang bangun sistem informasi *monitoring ticketing* pada divisi *helpdesk* di PT CDC Global informatika. Tujuan pembuatan aplikasi ini dimulai dengan mempelajari dan melakukan analisis terhadap kendala yang ada di PT CDC Global Informatika pada divisi *helpdesk*. Dengan penggunaan sistem informasi tersebut, PT CDC Global Informatika dapat menjaga hubungan dengan pengguna serta segala jenis masalah seperti dalam hal *monitoring* hasil penanganan kasus dari setiap anggota, pencatatan kendala pengguna yang tertata dengan rapih serta meminimalisir kesalahan, dan dapat membantu *head helpdesk* dalam memantau kinerja tim berdasarkan status penyelesaian *ticket*. Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah *waterfall* serta diimplementasikan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan menggunakan *framework Laravel* dan *database MySQL*. Hasil dari penelitian menghasilkan sistem informasi *monitoring ticketing* yang dapat membantu divisi *helpdesk* dalam melakukan pengawasan kendala pengguna secara *real-time*.

Kata kunci : *Monitoring, Helpdesk, Pencatatan, dan Ticketing*