

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM *HELPDESK* BERBASIS *WEBSITE* DENGAN PENENTUAN PRIORITAS TIKET MENGUNAKAN *NAIVE BAYES* DI PT MESIN ISUZU INDONESIA

Oleh

Sadira Zahra Aydin

NIM: 1322035

Sistem Informasi Industri Otomotif

PT Mesin Isuzu Indonesia membutuhkan layanan teknologi informasi yang terdokumentasi karena pelaporan keluhan masih dilakukan melalui *WhatsApp*, telepon, atau penyampaian langsung. Kondisi tersebut menyebabkan data tidak tersimpan terpusat, riwayat penanganan sulit ditelusuri, status tiket tidak mudah dipantau, serta penentuan kategori dan prioritas masih bergantung pada pemahaman staf *IT*. Penelitian ini bertujuan mengimplementasikan sistem helpdesk ticketing berbasis website yang dapat mencatat, menyimpan, memantau, dan mengelola keluhan teknologi informasi secara terstruktur, sekaligus memberikan rekomendasi penentuan prioritas tiket menggunakan algoritma *Naïve Bayes*. Pengembangan sistem menggunakan metode *SDLC* model *Waterfall* melalui tahapan analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, dan pengujian. Sistem dibangun dengan *framework Laravel 11* dan *database MySQL*, serta dirancang menggunakan *BPMN* dan *UML*. Data keluhan historis berjumlah 459 data diproses melalui *preprocessing* teks, *TF-IDF*, *Laplace Smoothing*, dan *Random Oversampling*. Setelah pembersihan data digunakan 356 data dengan pembagian 80% *training* dan 20% *testing*. Hasil evaluasi menunjukkan akurasi *testing* 94,44% untuk klasifikasi kategori dan 97,22% untuk prioritas. Pengujian *black box* menunjukkan seluruh fitur sesuai kebutuhan. Sistem membantu pencatatan, *monitoring*, dokumentasi riwayat, dan rekomendasi prioritas dengan keputusan akhir tetap pada staf *IT*. Apabila terdapat prioritas yang sama, sistem menerapkan urutan waktu masuk tiket berdasarkan prinsip *FIFO* dalam proses penanganan keluhan.

Kata Kunci: *Helpdesk Ticketing*, Sistem Informasi Berbasis *Website*, *Naïve Bayes*, Klasifikasi Tiket, Prioritas Tiket, *TF-IDF*.