

ABSTRAK

PENGEMBANGAN SISTEM HELPDESK PENGAJUAN PROYEK IT BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE *RULE-BASED* DI PT XYZ

Oleh

Nisrina Auliya Muthmainnah

NIM: 1322024

(Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif)

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri otomotif yang memanfaatkan Sistem Helpdesk Pengajuan Proyek IT sebagai media formal pengajuan kebutuhan pengembangan sistem oleh pengguna internal. Meskipun proses pengajuan proyek telah memiliki alur yang terstruktur, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa permasalahan. Proses penentuan tindak lanjut terhadap proyek berstatus Revisi User masih dilakukan secara manual melalui pemeriksaan riwayat perubahan status setiap proyek untuk mengetahui durasi (*aging*) revisi. Selain itu, informasi perkembangan proyek belum tersaji secara terpusat sehingga verifikasi masih bergantung pada rekapitulasi data di luar sistem. Proses pengajuan proyek baru juga belum mempertimbangkan kondisi proyek yang masih berada pada tahap *User Acceptance Testing* (UAT). Permasalahan tersebut terjadi karena Sistem Helpdesk Pengajuan Proyek IT belum mampu mengolah data proyek menjadi informasi yang mendukung pengambilan keputusan pada proses revisi, *monitoring*, dan pengajuan proyek baru. Penelitian ini bertujuan mempercepat proses penentuan tindak lanjut revisi proyek melalui penerapan *rule-based*, mempermudah proses *monitoring* perkembangan proyek melalui *dashboard*, serta mendukung pengambilan keputusan pada proses pengajuan proyek baru berdasarkan kondisi dan durasi (*aging*) proyek yang masih berada pada tahap UAT. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi pustaka. Pengembangan sistem dilakukan menggunakan metode *Waterfall* yang meliputi tahapan *planning*, *analysis*, *design*, *implementation*, dan *system*. Sistem dikembangkan menggunakan *framework* Laravel, bahasa pemrograman PHP, dan *database* MySQL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *rule-based* berhasil mempercepat proses penentuan tindak lanjut revisi, *dashboard monitoring* berhasil mempermudah proses *monitoring* perkembangan proyek, serta penerapan *rule-based* berhasil mendukung pengambilan keputusan pada proses pengajuan proyek baru berdasarkan kondisi proyek yang masih berada pada tahap *User Acceptance Testing* (UAT).

Kata kunci: Sistem Helpdesk Pengajuan Proyek IT, *Rule-Based*, *Dashboard Monitoring*, *Waterfall*.