

ABSTRAK

Angkasa pura II merupakan perusahaan pengelola jasa bandar udara dan pelayanan lalu lintas udara yang telah melakukan aktivitas jasa penerbangan dan jasa penunjang bandara di kawasan Barat Indonesia sejak tahun 1984. Kendala yang sering terjadi pada PT. Angkasa Pura II Bagian Elektronika Umum adalah ketika pegawai mengalami kerusakan pada barang elektronik dan meminta bantuan kepada teknisi, permintaan bantuan tidak terdokumentasi, pegawai harus menunggu jika teknisi sedang menerima telepon dari pegawai lain dan pegawai tidak dapat melihat status dari permintaan bantuan. Oleh karena itu, PT. Angkasa Pura II Bagian Elektronika Umum membutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu dalam memproses pengolahan data setiap permintaan bantuan, data kerusakan elektronik dan pencarian data spare part dari pegawai agar informasi tersebut dapat diakses dengan mudah oleh pihak-pihak yang membutuhkan. Sistem yang akan dirancang nantinya akan mencakup permintaan perbaikan, data kerusakan elektronik, dan pencarian spare part.

Dalam perancangan sistem ini, metode rekayasa perangkat lunak yang digunakan adalah model waterfall yang tahapannya adalah mulai dari analisa perangkat lunak, desain, pembuatan kode program, pengujian dan pendukung atau pemeliharaan. Sistem informasi service desk ini dibuat untuk memudahkan dalam permintaan bantuan perbaikan elektronik secara terkomputerisasi, untuk menyimpan perubahan permintaan perbaikan serta untuk menyajikan laporan secara periodik.

Kata kunci : Sistem Informasi Service desk, waterfall

ABSTRACT

Angkasa Pura II is the company managing the airport services and air traffic services that have made aviation services activities and airport support services in the western region of Indonesia since 1984. Constraints that often occur in the PT. Angkasa Pura II General Electronics section is when an employee suffered damage to electronic items and ask for help to the technicians, the requests are not documented, employees must wait if the technician is receiving a call from another employee and the employee is not able to see the status of requests for assistance. Therefore, PT. Angkasa Pura II Section General Electronics need a system that can assist in the process of data processing any requests for assistance, electronic data destruction and data retrieval spare part of employees so that information can be easily accessed by those who need it. The system to be designed will include repair requests, electronic data destruction, and search spare part.

In this system design, software engineering method used is the waterfall model is the starting stages of software analysis, design, code creation, testing and support or maintenance. Service desk information system is designed to facilitate the demand for computerized electronic repair help, to save the changes and improvements request to present periodic reports.

Keywords : Information Systems Service desk , waterfall