

ABSTRAKSI

PT. Sirtu Alam Makmur adalah perusahaan yang bergerak dibidang kontraktor yang melayani jasa pembangunan proyek jalan dan memproduksi hasil tambang seperti batu dan split. Selain itu juga PT. Sirtu Alam Makmur memproduksi kapal, jasa perbaikan kapal dan perawatan kapal (Docking) di daerah Cilegon, Banten. Dalam menjalankan proses usaha diperusahaan, karyawan seringkali menemukan masalah-masalah dalam menggunakan perangkat lunak (software) maupun perangkat keras (hardware) yang digunakan. Proses penampungan masalah-masalah dan keluhan dalam menggunakan sistem tersebut masih kurang baik, karena pencatatan IT helpdesk yang masih sederhana sehingga mempengaruhi kinerja perusahaan. Hal ini dapat memberikan dampak negative, yaitu terdapat masalah beresiko dicatat berulang dan penanganan masalah yang tidak akurat. Oleh karena itu, penulis mengajukan aplikasi IT helpdesk untuk mengatasi dan meminimalisasikan masalah diatas. Secara garis besar aplikasi yang dibuat terdiri dari proses pencatatan keluhan, informasi status keluhan, informasi cara penyelesaian keluhan, dan informasi laporan IT helpdesk. Metode penelitian yang penulis lakukan antara lain metode pengumpulan data berupa studi pustaka dan studi lapangan berupa observasi dan wawancara. Untuk proses pengembangan perangkat lunak tersebut menggunakan model UML (*The Unified Modeling Language*). Dilakukan mulai dari identifikasi dan analisis masalah, analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi system dan pengujian. Bahasa pemrograman PHP dan Database Management System (DBMS) MySQL akan digunakan untuk pembuatan sistem informasi tersebut.

Kata Kunci :Sistem IT *Helpdesk*, *Software* dan *Hardware*.

ABSTRACT

PT. Sirtu Alam Makmur is a company engaged in the service contractor serving the road construction projects and produce results like mine stone and split. In addition, PT. Sirtu Alam Makmur product ship, ship repair and maintenance services of ships (docking) in the Cilegon, Banten. In running the business processes in the company, employees often find problems in using software (software) or hardware (hardware) used. Shelter process problems and complaints in using the system is still not good, because the recording is still modest IT helpdesk thus affecting the performance of the company. It inidapat negative impact, ie there is a risk of problems and handling problems noted repeatedly inaccurate. Therefore, the authors propose the application of IT helpdesk to resolve and minimize the problem. Broadly speaking, an application is made consists of the process of recording complaints, complaint status information, information on how the settlement of complaints and reports information IT helpdesk. Methods of research by the author, among others, the method of data collection in the form of library research and field studies in the form of observations and interviews. For the software development process using UML models (The Unified Modeling Language). Done starting from the identification and analysis of problems, requirements analysis, system design, system implementation and testing. PHP and Database Management System (DBMS) MySQL will be used for the manufacture of such information systems.

Keywords: IT Helpdesk Systems, Software and Hardware.