

## ABSTRACT

In these day the development of a company will be follow by the increasing activity in every division on that company. IT division is one of the division will take effect of the company development. Hardware repairing, software making and additional database is the few of activity from many activity in the IT division. Additional data request and software or hardware repairing still makes in manual process, start from manually user form filling and ends at IT division to set up all the case. It takes quite long time to make it settle down, because we have to wait the form to get to IT division. The work between the technical support staff and software staff sometimes become in balance, because the chief of it division cannot monitoring the working process between the staff, that also include examining which hardware of software is the most malfunction. This final work try to tell how to solve the problems. The “Helpdesk system”. This system is hopping than can solve the issue in work process so there will be more equality in a one IT company division. This Helpdesk system is hopefully can monitoring the staff and vendor performance that can become reference materials by the head of IT division in order to reviewing the staff and vendor performance.

**Keywords** : Jobs Queue, Staff Performance, Vendor Performance, Helpdesk System.



## ABSTRAK

Semakin berkembangnya suatu perusahaan maka akan semakin bertambah pula kegiatan yang ada di setiap divisi pada perusahaan tersebut. Divisi TI adalah salah satu bagian perusahaan yang terkena imbas dari perkembangan tersebut. Perbaikan perangkat keras, pembuatan perangkat lunak, dan perbaikan data adalah beberapa bagian kegiatan dari sekian banyak kegiatan yang ada di divisi TI. Permintaan penambahan ataupun perbaikan dari divisi lain masih dilakukan secara manual, yaitu dengan mengisi form kertas yang disediakan oleh divisi TI. Cara manual seperti itu cukup memakan waktu karena harus menunggu form kertas sampai ke divisi TI sebelum dapat dikerjakan. Pembagian kerja staf dukungan teknis dan staf perangkat lunak terkadang jadi yang tidak merata karena penyelia atau kepala divisi tidak dapat memonitor kinerja dari masing – masing staf dan perangkat keras atau perangkat lunak mana saja yang sering bermasalah. Tugas akhir ini mencoba menyampaikan pemecahan masalah melalui pengembangan perangkat lunak sistem *Helpdesk*. Sistem *Helpdesk* diharapkan dapat melakukan pembagian tugas atau kerja sehingga menjadi lebih merata disamping itu sistem *Helpdesk* ini diharapkan dapat memonitor kinerja staf dan kinerja penjual perangkat keras sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan oleh kepala divisi TI dalam menilai kinerja staf dan *vendor*.

**Kata Kunci** : Pembagian Kerja, Kinerja Staf, Kinerja Penjual Perangkat Keras, Sistem *Helpdesk*

