

## ABSTRAK

Pemeliharaan sebuah sistem teknologi informasi dapat dikatakan sebagian besar bergantung pada ketersediaan SDM di bidang IT (*Information Technology*) yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan dan kompleksitas sistem yang dimiliki. Tetapi dalam penyelesaian beberapa *trouble software* dan *hardware* oleh tenaga IT perusahaan, karyawan perusahaan harus menunggu giliran pengerjaan karena ketersediaan SDM dibidang IT yang terbatas dan dalam waktu yang tidak tentu sehingga kinerja menjadi terhambat. Maka dari itu dibutuhkan sistem informasi yang lengkap berbentuk portal sehingga karyawan perusahaan dapat mengetahui giliran mendapat layanan *maintenance* dan juga mempermudah dalam melakukan proses integrasi antarkaryawan dan juga *IT Support*. Maka dari itu saya ingin membuat Sistem Administrasi Layanan IT Support Pada PT Pelita Air Service untuk membantu kinerja karyawan khususnya Staff IT.

Dalam pembuatan Sistem Administrasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySql.

Kata Kunci : *Maintenance, IT Support*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ***ABSTRACT***

*Maintenance of an information technology system can be said to be largely dependent on the availability of human resources in IT (Information Technology) that has the ability to suit the needs and complexity of the system they have. But in the completion of several software and hardware trouble by corporate IT staff, company employees have to wait their turn in the field of work because of the availability of IT human resources are limited and in the not-so performance would be hampered. Thus the system needs a complete information portal shaped so that employees know the company can turn to receive maintenance services and also facilitate the integration process among employees and IT Support. So I wanted to create a System Administration IT Support Services In PT Pelita Air Service to assist IT staff in particular employee's performance.*

*In making the administrative system is built using PHP and MySQL.*

*Keywords: Maintenance, IT Support*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA