

ABSTRAK

Dalam hal melayani para internal karyawan yang menggunakan layanan TI yang diberikan oleh ISTD (Information System and Technology Division) PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia mengalami beberapa masalah. Masalah yang dialami yaitu belum ada aplikasi untuk mencatat setiap laporan yang masuk baik request maupun incident dan memantau problem yang sering dilaporkan oleh pengguna layanan TI.

Dari beberapa masalah yang dialami perlu dibuatkan sebuah aplikasi sistem informasi untuk menyelesaikan semua masalah – masalah tersebut sehingga bisa memberikan layanan TI yang terbaik, tercepat dalam menangani dan menyelesaikan laporan dari para pengguna layanan TI.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk merancang dan membuat aplikasi sistem informasi helpdesk untuk helpdesk aplikasi sehingga bisa mencatat laporan masuk, memantau problem yang sering dilaporkan sehingga bisa dibuatkan solusi yang tepat agar problem yang pernah dialami tidak terjadi kembali, dan memperbaiki performa kerja helpdesk support dalam melayani laporan dari para pengguna layanan TI.

Kata Kunci : Pengguna, Layanan, Helpdesk, Tiket, Insiden, Aplikasi

ABSTRACT

In terms of serving the internal employees who use information Technology services provide by ISTD(Information System and Technology Division) PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia experiencing some problems. Problems experienced are no application to record every incoming report both incident and request and also monitor problems that are often reported by users of information technology services.

Some problems experienced needs to be made an application of information system to solve all these problems so that it can provide the best information technology services, the fastest in handling and resolving reports from users of information technology services.

The purposes of this thesis to design and make application helpdesk information system for application helpdesk so can created the good solution in order that the problems that experienced doesn't happen again and fix the job performance of application helpdesk in serving reports from users of information technology services.

Keyword : Users, Services, Helpdesk, Ticket, Incident, Application