

ABSTRACTION

Machine ATM (Automatic Teller Machine) in this case ATM BCA sometimes impaired and must be treated immediately, then the branch will contact the vendor ATM via telephone to bring in technicians. However difficult it is to contact the vendor makes handling the ATM to be late so that services to clients involved subject. To deal with it then made a Helpdesk Application Error Report web-based ATM has a function to perform reporting and request the technician to quickly repair the damage that occurs ATM. Looking core of the problem and the solution completion by observation and interviews to related parties. We make Applications Helpdesk Error Report ATM-based web is expected to help the Bank's branch offices BCA in contact vendor ATM so that damage to the ATM can be addressed and there is also error reports ATM that had happened to be analyzed by the manager of BCA as the data for assessment and decision making ATM performance in customer service.

Keywords : Application, Web, Helpdesk, Error Report, ATM, BCA Bank, Customer Service, Vendor ATM.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAKSI

Mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dalam hal ini ATM BCA terkadang mengalami gangguan dan harus segera ditangani, maka pihak cabang akan menghubungi vendor ATM melalui telepon untuk mendatangkan teknisi. Namun sulitnya menghubungi vendor membuat penanganan ATM menjadi terlambat sehingga pelayanan kepada nasabah ikut terganggu. Untuk menangani masalah itu maka dibuatlah sebuah Aplikasi *Helpdesk Error Report* ATM berbasis web yang mempunyai fungsi untuk melakukan pelaporan dan permintaan teknisi untuk segera memperbaiki kerusakan ATM yang terjadi. Mencari inti permasalahan dan solusi penyelesaian dengan cara observasi dan wawancara kepada pihak terkait. Dengan dibuatnya Aplikasi *Helpdesk Error Report* ATM berbasis web ini diharapkan dapat membantu kantor cabang Bank BCA dalam menghubungi vendor ATM sehingga kerusakan ATM dapat segera ditangani dan juga terdapat *error report* ATM yang sudah terjadi untuk dapat dianalisa oleh manager BCA sebagai data untuk penilaian dan pengambilan keputusan tentang kinerja ATM dalam pelayanan kepada nasabah.

Kata kunci: Aplikasi, Web, Helpdesk, *Error Report*, ATM, Bank BCA, Pelayanan Nasabah, Vendor ATM.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA