

ABSTRACT

In developing a software, incident management is required to ensure that the incidents that enter can be well organized and distributed equally to team members. So that the client's satisfaction with the software that they order is maintained. PT. Fujitsu Indonesia is a company engaged in information and technology that one of its services is to receive software development for certain companies. PT. Fujitsu Indonesia is working on a software development project, incident documentation reported by clients still using Microsoft Excel. The goal of this study is to develop Incident Management Applications that will be used to assist maintenance team in managing incidents reported by clients. To achieve it, software development process is done based on discipline software engineering. Software development model used in this study is waterfall model. This thesis will explain the activities and results produced in each development phases. Scope of design and implementation of Incident Management Applications are limited to 11 module, that is Module User, Open Incident, Assign Incident, Analyzing Incident, Fixing Incident, Testing Incident, Confirm & Closing Incident, Approval Confirmation Incident, History Incident, Monitoring Incident, dan Download Report Incident. At the last phase, software development process and results are evaluated. What has been done and what has not been done through this software development will be discussed in the last part of this thesis.

Keywords: Management Incident Application, Management Issue Application, Management Bugs Application, Service Desk System, Maintenance System Application

ABSTRAK

Dalam mengembangkan sebuah software, diperlukan manajemen insiden agar insiden yang masuk bisa tertata dengan baik dan terdistribusi secara merata kepada anggota tim. Sehingga kepuasan klien terhadap software mereka tetap terjaga. PT. Fujitsu Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang informasi dan teknologi yang salah satu layanannya adalah menerima pengembangan software untuk perusahaan tertentu. PT. Fujitsu Indonesia dalam mengerjakan sebuah proyek pengembangan software, dokumentasi insiden yang dilaporkan oleh klien masih menggunakan microsoft Excel. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan aplikasi manajemen insiden yang akan digunakan untuk membantu *maintenance team* dalam mengelola insiden yang dilaporkan oleh klien. Untuk itu dilakukan proses pengembangan perangkat lunak yang didasarkan pada rekayasa perangkat lunak yang benar. Model pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *waterfall*. Laporan skripsi ini akan menguraikan aktifitas - aktifitas dan produk - produk yang dihasilkan pada masing - masing tahap pengembangan. Desain dan implementasi untuk Aplikasi Manajemen Insiden ini dibatasi pada 11 (sebelas) modul, yaitu Modul *User*, *Open Incident*, *Assign Incident*, *Analyzing Incident*, *Fixing Incident*, *Testing Incident*, *Confirm & Closing Incident*, *Approval Confirmation Incident*, *History Incident*, *Monitoring Incident*, dan *Download Report Incident*. Pada tahap akhir pengembangan perangkat lunak, dilakukan evaluasi terhadap proses dan produk pengembangan perangkat lunak. Hal - hal apa yang telah dilakukan dan apa yang belum dilakukan pada pengembangan perangkat lunak ini akan diulas pada bagian akhir skripsi ini.

Kata kunci: Aplikasi Manajemen Insiden, Aplikasi Manajemen Issue, Aplikasi Manajemen Complain, Service Desk System, Aplikasi Maintenance