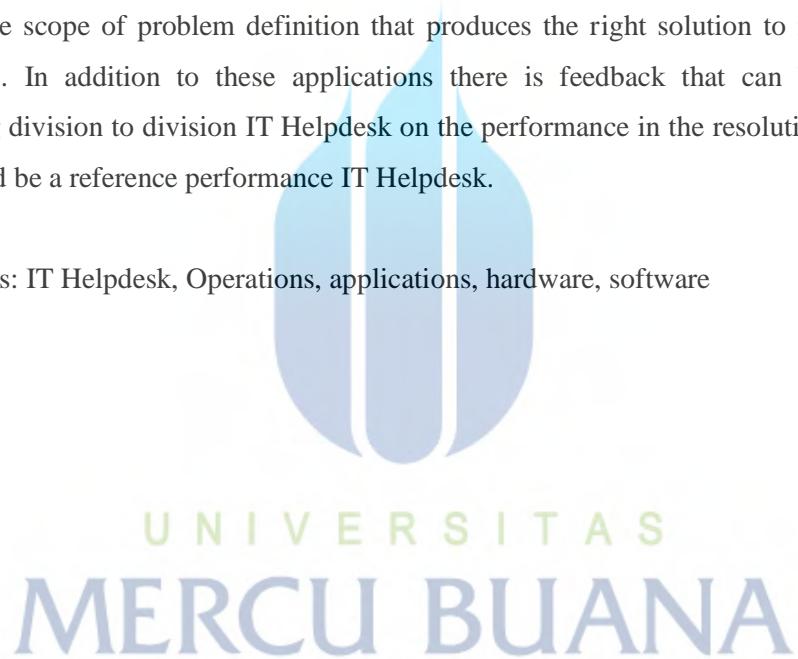


ABSTRACT

Bank BTPN Sinaya is a company engaged in banking in its operations using information technology. But often found problems in equipment supporting operational activities in the field, where it inhibits the action of operating divisions that must be addressed. The problem that occurs is about hardware, software and network connections. Handling of problem resolution is still unsatisfactory for long handling process by contacting the IT Helpdesk in advance via telephone that is less efficient that affect the operational performance. Therefore, it takes an integrated application program can be accessed quickly and directly linking between operational divisions to IT Helpdesk. So that the problems can be handled properly within the scope of problem definition that produces the right solution to manage existing resources. In addition to these applications there is feedback that can be provided by operating division to division IT Helpdesk on the performance in the resolution of any issues that could be a reference performance IT Helpdesk.

Keywords: IT Helpdesk, Operations, applications, hardware, software



ABSTRAK

Bank BTPN Sinaya merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang dalam kegiatan operasionalnya menggunakan teknologi informasi. Namun seringkali ditemukan masalah-masalah pada peralatan penunjang kegiatan operasional dilapangan, dimana hal tersebut menghambat kerja divisi operasional yang harus segera ditangani. Adapun masalah yang terjadi adalah tentang hardware, software dan koneksi jaringan. Penanganan penyelesaian masalah saat ini masih kurang memuaskan karena proses penanganannya lama dengan menghubungi IT Helpdesk terlebih dahulu via telpon yang kurang efisien sehingga mempengaruhi kinerja operasional. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah program aplikasi yang terintegrasi dan dapat diakses dengan cepat yang menghubungkan langsung antara divisi operasional dengan divisi IT Helpdesk. Agar permasalahan dapat tertangani dengan baik dalam cakupan batasan masalah yang menghasilkan solusi tepat untuk mengatur sumber daya yang ada. Selain itu dalam aplikasi tersebut terdapat feedback yang dapat diberikan oleh divisi operasional kepada divisi IT Helpdesk mengenai kinerja dalam penyelesaian setiap masalah yang dapat menjadi acuan kinerja IT Helpdesk.

Kata Kunci : IT Helpdesk, Operasional, aplikasi, hardware, software

UNIVERSITAS
MERCU BUANA