

ABSTRAK

Nama : Eka Rachmawati
NIM : 41814110139
Pembimbing TA : Suhendra, S.Kom, M,Kom
Judul : Aplikasi *Helpdesk Ticketing System* Berbasis *Web*
Menggunakan *Framework* Codeigniter (Studi
Kasus: PT Commonwealth Life)

Proses *ticketing system* adalah sebuah prosedur yang telah diatur secara teknis. Dengan sistem tiket maka pengajuan permasalahan dari user menjadi sebuah tiket yang diteruskan untuk ditindaklanjuti oleh IT Helpdesk dan IT Officer. Aktivitas pada pengelolaan tiket secara garis besar terdiri dari pendataan tiket secara keseluruhan, penerimaan tiket, *approval* tiket, pen delegasian tiket sampai dengan penutupan tiket. Kemudian untuk sistem saat ini, untuk pengiriman tiket melalui sistem tetapi masih menggunakan dokumen untuk lampiran penyerahan tiket. Ini dianggap tidak efektif walau dokumen masih sering digunakan untuk keperluan audit. Aplikasi *Helpdesk Ticketing* berbasis *web* ini adalah aplikasi yang dibangun sebagai alat pengiriman tiket secara sistem dan untuk memfasilitasi dan dapat dijadikan jalur komunikasi oleh *IT Departement* dengan *users*, dalam hal mendukung pemberian dan penggunaan fasilitas yang terkait dengan sistem dan teknologi serta untuk proses monitoring pencatatan laporan dan mengevaluasi permasalahan yang sering terjadi. Perancangan aplikasi ini menggunakan diagram *UML* dan *SWOT* analisis. Aplikasi dibangun menggunakan PHP.

Kata kunci:

Proses *Ticketing System*, Tiket, *WEB*, *SWOT*.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Name : Eka Rachmawati
Student Number : 41814110139
Counsellor : Suhendra, S.Kom, M,Kom
Title : Aplikasi *Helpdesk Ticketing System* Berbasis *Web*
Menggunakan *Framework Codeigniter* (Studi Kasus:
PT Commonwealth Life)

The ticketing system process is a technically regulated procedure. With the ticket system, submission of problems from the user becomes a ticket that will be forwarded to be followed up by the IT Helpdesk and IT Officer. Activities in ticket management generally consist of collecting ticket data in whole, ticket receipts ticket approval, ticket delegate until ticketing closure. Then for the current system, for sending tickets through the system but still using documents for ticket submission attachments. This is considered ineffective even though the document is still often used for audit purposes. This web-based Ticketing Helpdesk application is an application that is built as a ticket delivery tool in a system and to facilitate and can be used as a communication channel by the IT Departement with users, in terms of supporting the provision and use of facilities related to systems and technology evaluate problems that often occur. The design of this application uses UML diagrams and SWOT analysys, Application are built using PHP.

Key words:

The ticketing system process, Ticket, WEB, SWOT.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA