

## ABSTRAK

Nama dan NIM : Intan Sari Riyandini  
Intan Della Rusvita  
Eno Rizqi Shabrina  
NIM : 41814120106, 41815110098, 41814120051  
Pembimbing TA : Sarwati Rahayu, ST., MMSI  
Judul : SISTEM APLIKASI LAYANAN UNTUK  
MENGAKOMODIR PERMINTAAN TERHADAP  
DEPARTMENT INFORMASI TEKNOLOGI  
STUDI KASUS PT. AIVON MEDIATAMA

PT. Aivon Mediatama adalah perusahaan yang bergerak pada bidang teknologi informasi (*Digital and IT Solution*). Dalam kesehariannya perusahaan menggunakan teknologi informasi sebagai penunjang kelancaran bisnis guna memenuhi persaingan dunia usaha yang kompetitif. Untuk mendukung hal tersebut, perusahaan memiliki Divisi IT yang bertugas untuk mengembangkan dan memberikan solusi terhadap hal-hal yang berkaitan dengan teknologi informasi. Selain itu Divisi IT berperan dalam membantu menangani kebutuhan user pada divisi lain terkait dengan pertanyaan, pelayanan, dukungan teknis, atau komplain mengenai teknologi informasi. Namun dalam pelaksanaannya terdapat kendala yaitu penyampaian masalah melalui komunikasi secara langsung dan melalui sambungan telepon. Sehingga tidak adanya informasi perkembangan pelayanan bagi pihak yang bersangkutan dan tidak adanya pencatatan data sebagai bahan evaluasi di masa yang akan datang. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat sistem aplikasi berbasis web yang dapat mengintegrasikan antara *user* dan Divisi IT. Sehingga pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat dan terdapat informasi perkembangan permasalahan bagi pihak yang bersangkutan serta adanya *historical data* yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pihak manajemen perusahaan.

Kata kunci:  
teknologi, informasi, *helpdesk*, divisi IT

## ABSTRACT

Nama dan NIM : Intan Sari Riyandini  
Intan Della Rusvita  
Eno Rizqi Shabrina  
NIM : 41814120106, 41815110098, 41814120051  
Pembimbing TA : Sarwati Rahayu, ST., MMSI  
Judul : SISTEM APLIKASI LAYANAN UNTUK  
MENGAKOMODIR PERMINTAAN TERHADAP  
DEPARTMENT INFORMASI TEKNOLOGI  
STUDI KASUS PT. AIVON MEDIATAMA

PT. Aivon Mediatama is a company engaged in information technology (IT and Digital Solution). In their daily operational companies use information technology as a support for business smoothness to meet competitive business world competition. To support this, the company has an IT Division which is developing and providing solutions to matters relating to information technology. Other than that the IT Division plays a role in helping to handle the needs of users in other divisions related to questions, services, technical support, or complaints regarding information technology. However, in practice there are obstacles, namely the delivery of problems through direct communication and through telephone lines. So that there is no update information for the parties concerned and the absence of recording data as evaluation material in the future. The purpose of this study is to create a web-based application system that can integrate between the user and the IT Division. So that the service can be completed quickly and there is information development issues for the party concerned and the existence of historical data that can be used as an evaluation material for the company management.

Keywords:

technology, information, helpdesk, IT division