

## ABSTRAK

Nama : Hery Wahyudi  
NIM : 41816120148  
Pembimbing TA : Riri Fajriah, S.Kom, MM  
Judul : Perancangan Aplikasi Helpdesk Ticketing Dengan Penerapan Algoritma Forward Chaining (Studi kasus: PT Idemas Solusindo Sentosa)

PT Idemas Solusindo Sentosa adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa teknologi informasi. Perusahaan ini menyediakan jasa pelayanan menyeluruh mencakup konsultasi, perencanaan, pengembangan terkait masalah teknologi informasi pada sebuah perusahaan serta menyediakan sebuah aplikasi khusus untuk perpajakan. Semakin bertambahnya *customer* yang dimiliki oleh perusahaan maka meningkat pula keluhan atau komplain yang diterima oleh perusahaan. Saat ini keluhan atau komplain biasanya diterima melalui e-mail atau telepon, namun dengan cara seperti ini dianggap kurang efisien dan efektif dalam perihal penanganannya. Tim *helpdesk* kesulitan dalam melakukan *tracking process* pengerjaan komplain atau *request ticket* yang dilakukan oleh setiap *engineer*, kesulitan dalam mengetahui status *ticket* yang telah dikerjakan, verifikasi *ticket* dan dokumentasi *ticket* yang berakibat pada kualitas pelayanan terhadap *customer*. Tujuan dari penelitian ini ialah merancang sebuah aplikasi *helpdesk ticketing* yang dapat menjadi sebuah solusi untuk membantu perusahaan dalam mengelola dan mengontrol keluhan atau *ticket* dengan baik yang lebih sistematis dan terstruktur serta dapat membantu pihak *managerial* memantau dan mengevaluasi kinerja teamnya. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam analisis masalah adalah *PIECES*, metode yang digunakan dalam perancangan adalah *SLDC (Sistem Development Live Cycle)* dengan model *prototype* dan desain sistem menggunakan tools *UML (Unified Modeling Language)* serta dengan penerapan algoritma *Forward Chaining*.

Kata kunci: Perancangan Aplikasi, *PIECES*, *SLDC*, *Prototype*, *UML*, *Forward Chaining*

## ABSTRACT

Name : Hery Wahyudi  
Student Number : 41816120148  
Counsellor : Riri Fajriah, S.Kom, MM  
Title : Perancangan Aplikasi Helpdesk Ticketing Dengan Penerapan Algoritma Forward Chaining (Studi kasus: PT Idemas Solusindo Sentosa)

*PT Idemas Solusindo Sentosa is a company engaged in information technology services. The company provides information services, planning, and information solution development to a company and provides a special application for taxation. The increasing number of customers made by the company so that it also increases or complaints received by the company. At this time is a request or complaint usually via email or telephone, but in this way it is considered less effective and effective in handling it. The helpdesk team has difficulty in tracking the processing of ticket complaints or requests made by each engineer, difficulties in knowing the status of the ticket that has been done, verification of tickets and ticket documentation which results in quality of service to customers. The purpose of this study is to help tickets that can be used to help in better and more sophisticated situations and can help managerial parties and monitor the performance of their teams. In this study the method used is PIECES, the method used in this process is the SLDC (Live Cycle Development System) with a prototype model and system design using the UML (Unified Modeling Language) tool and also by implementation the Forward Chaining algorithm.*

*Key words: Application Design, PIECES, SLDC, Prototype, UML, Forward Chaining*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA