

ABSTRAK

Nama : Enrico Saputra
NIM : 41518010188
Pembimbing TA : Harni Kusniyati, ST.,MKom
Judul : Rancang Bangun Aplikasi IT Helpdesk Berbasis Web Dengan Algoritma Forward Chaining Studi Kasus PT Melon Indonesia

IT Helpdesk merupakan sebuah perangkat yang memudahkan karyawan perusahaan dalam melakukan pelaporan masalah teknis kerusakan yang terjadi. IT Helpdesk sudah banyak di implementasikan pada perusahaan yang memiliki banyak karyawan di perusahaan nya. PT Melon Indonesia merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang E-commerce yang menyediakan berbagai macam konten musik dan game. Perusahaan E-commerce mengandalkan teknologi dalam melakukan transaksi setiap saat. Sebuah perusahaan yang mengandalkan teknologi saat melakukan transaksi bisnis akan sangat dirugikan jika terjadi sebuah masalah teknis kerusakan yang berlangsung lama pada teknologi perusahaan. Pada PT Melon Indonesia pelaporan masalah teknis dilakukan masih dengan cara yang manual dan memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya. Dalam hal ini perusahaan membutuhkan sebuah sistem internal IT helpdesk yang dapat memberikan sebuah solusi langsung terhadap kerusakan teknis yang terjadi dan pelaporan tiket kerusakan secara otomatis kepada teknisi agar tidak terjadi pengaruh kinerja kerja di perusahaan.

Kata kunci:

helpdesk, forward chaining, sistem pakar, kerusakan teknologi informasi, web

MERCU BUANA

ABSTRACT

Name : Enrico Saputra
Student Number : 41518010188
Counsellor : Harni Kusniyati, ST.,MKom
Title : Rancang Bangun Aplikasi IT Helpdesk Berbasis
Web Dengan Algoritma Forward Chaining Studi
Kasus PT Melon Indonesia

The IT Helpdesk is a tool that makes it easier for company employees to report technical problems that have occurred. IT Helpdesk has been widely implemented in companies that have many employees in their companies. PT Melon Indonesia is a state-owned company engaged in E-commerce that provides various kinds of music and game content. E-commerce companies rely on technology in conducting transactions at any time. A company that relies on technology when conducting business transactions will be greatly disadvantaged if there is a technical problem that lasts a long time in the company's technology. At PT Melon Indonesia, reporting of technical problems is still done manually and takes a long time to complete. In this case the company requires an internal IT helpdesk system that can provide a direct solution to technical malfunctions that occur and report damage tickets automatically to technicians so that there is no influence on work performance in the company

Key words:

helpdesk,forward chaining,expert system,information technology
malfunction,web

UNIVERSITAS
MERCU BUANA