ABSTRAK

Nama dan NIM	:	Fergie Ardian (41817110141)
Pembimbing TA	:	Handy Noviyarto, S.Si, MT
Judul Tugas Akhir	:	Aplikasi *Helpdesk Ticketing* Sistem Berbasis *Web* (Studi Kasus : PT ILCS)

Saat ini teknologi merupakan hal yang sangat dibutuhkan dikalangan masyarakat luas pengembangan sistem informasi pada suatu intitusi atau perusahaan bukan sekedar mengotomatisasi sebagian proses yang secara rutin dilakukan, melainkan menciptakan sebuah aliran informasi yang baru secara sistematis dan terintegrasi disusun menjadi sebuah sistem yang terpadu agar terkontrol dengan baik sehingga sistem tersebut dapat terhubung ke semua bagian terutama dalam memaksimalkan pelayanan *ticketing*.

PT. Indonesia Logistik Cipta Solusi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang IT logistik kepelabuhan yang berlokasi di Jakarta Utara. Perusahaan ini memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sebagai jalur pengelolaan semua aktivitas bisnis perusahaan seperti pengaduan masalah, proses bisnis, penagihan pembayaran, hingga laporan bulanan di lingkungan pelabuhan. Pada saat ini pencatatan keluhan dari pengguna aplikasi masih terdapat beberapa kendala, dimana proses pencatatan yang masih sederhana sehingga mempengaruhi kinerja dari perusahaan. Tujuan dilakukan penelitian adalah untuk merancang sebuah aplikasi *helpdesk ticketing* sistem berbasis *web* sehingga dapat memperlancar kegiatan operasional dalam membantu kinerja dari *Staff* PT. ILCS agar lebih mempermudah dalam melakukan pencatatan laporan gangguan dari seluruh pengguna aplikasi di lingkungan pelabuhan. Hasil dari penelitian ini yaitu memastikan semua fitur yang ada pada aplikasi dapat berjalan dan bisa digunakan dengan baik untuk membantu kegiatan operasional yang ada saat ini.

Kata kunci: aplikasi, *helpdesk*, sistem *ticketing*, *web*

https://lib.mercubuana.ac.id/

ABSTRACT

Name and NIM	:	Fergie Ardian (41817110141)
TA Advisor	:	Handy Noviyarto, S.Si, MT
Title of Final Project	:	*Application Helpdesk Ticketing System Web Based (Case Study:* PT. ILCS*)*

Currently technology is very much needed among the wider community, the development of information systems in an institution or company is not just automating some processes that are routinely carried out, but also creating a new flow of information systematically and integratedly arranged into an integrated system so that it is well controlled. so that the system can be connected to all parts, especially in maximizing ticketing services.

PT. Indonesia Logistik Cipta Solusi is a company engaged in port logistics IT located in North Jakarta. This company utilizes the development of information technology as a management channel for all company business activities such as problem complaints, business processes, billing payments, to monthly reports in the port environment. At this time the recording of complaints from application users there are still some obstacles, where the recording process was still simple so that it affected the performance of the company. The purpose of this research is to design a web-based helpdesk ticketing system application so that it can facilitate operational activities in helping the performance of the Staff of PT. ILCS *to make it easier to record disturbance reports from all application users in the port environment. The result of this research is to ensure that all the features in the application can run and can be used properly to assist current operational activities.*

Keywords: Application, helpdesk, ticketing system, web

https://lib.mercubuana.ac.id/