

ABSTRAK

Nama dan NIM ALI ARRIDHO 41817110003
RYAN ANGGORO 41816110029

Pembimbing TA Sarwati Rahayu, ST., MMSI

Judul SISTEM INFORMASI PENGADUAN LAYANAN
GANGGUAN JARINGAN PT APLIKANUSA
LINTASARTA BERBASIS WEB MENGGUNAKAN
METODE AGILE

Pelayanan keluhan yang diberikan Oleh user atau customer ditangani oleh Helpdesk IT Support, laporan keluhan mengenai masalah jaringan atau perangkat diterima melalui telepon. IT Support memanfaatkan Microsoft word dan notepad sebagai aplikasi untuk menginput data laporan mengenai keluhan jaringan, Sistem yang berjalan dirasa kurang efektif dan dapat menimbulkan kesalahan pada saat penginputan. Oleh karena itu perlu diadakan analisa sistem pelayanan keluhan yang dapat menunjang kinerja, dengan dibuatnya sistem pelayanan keluhan jaringan dan komputer yang terkomputerisasi dapat memudahkan dalam penyampaian keluhan jaringan dan komputer dan penginputan laporan menjadi efektif dan efisien.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan Agile. Metode analisa sistem menggunakan UML (Unified Modelling Language), sedangkan Pemrograman menggunakan PHP dan MySQL sebagai database. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dengan adanya sistem pelayanan keluhan dapat mempermudah user atau customer dalam menyampaikan keluhan jaringan sehingga IT Support dapat menangani secara cepat serta mendapatkan informasi yang terbaru.

Kata kunci: Keluhan, Pelayanan, dan Helpdesk IT Support.

ABSTRACT

Name and Student Number	ALI ARRIDHO	41817110003
	RYAN ANGGORO	41816110029
Counsellor	Sarwati Rahayu, ST., MMSI	
Title Thesis	SISTEM INFORMASI PENGADUAN LAYANAN GANGGUAN JARINGAN PT APLIKANUSA LINTASARTA BERBASIS WEB MENGUNAKAN METODE AGILE	

Complaint services provided by the user or customer are handled by the IT Support Helpdesk, complaints reports regarding network or device problems are received by telephone. IT Support utilizes Microsoft word and notepad as an application to input data reports regarding network complaints. The running system is deemed ineffective and can cause errors during input. Therefore, it is necessary to conduct a complaint service system analysis that can support performance, with the creation of a computerized computer and network complaint service system that can facilitate the submission of network and computer complaints and report input to be effective and efficient.

The data collection method is done by doing Agile. The system analysis method uses UML (Unified Modeling Language), while programming uses PHP and MySQL as the database. The conclusion of this study is that the complaint service system can make it easier for users or customers to submit network complaints so that IT Support can handle them quickly and get the latest information.

Keywords: Complaints, Services, and IT Support Helpdesk.