

ABSTRACT

SEMM (Self-employed Mass Market) is one of the divisions in Bank Danamon Tbk engaged in savings and loans, or often called by the Danamon Simpan Pinjam (DSP). DSP spread throughout Indonesia with the number reaching the 1300s units. Currently reporting any problem related units and other requests or called by ticket, carried on SEMM Helpdesk application. However, business processes that running now, all DSP unit must reported by email or phone and then inputted by the PIC SEMM KP into SEMM Helpdesk application manually. It is considered to be less efficient and effective. Because of the reason researcher develop a new application that can assist units in reporting problems and requests. Software development model that used is prototyping so that researcher can show the design to the user and to find out more about the problem and possible solutions in the development process. Thesis report will outline the activities and products resulting from application development.

Keywords : Helpdesk, Software development, SEMM



ABSTRAK

SEMM (*Self Employee Mass Market*) merupakan salah satu divisi yang ada di Bank Danamon, Tbk yang bergerak di bidang simpan pinjam atau sering juga disebut dengan Danamon Simpan Pinjam (DSP). DSP tersebar di seluruh Indonesia dengan jumlah mencapai 1300-an unit. Saat ini pelaporan setiap unit terkait *problem* dan *request* lainnya atau yang disebut dengan tiket, dilakukan pada aplikasi Helpdesk SEMM. Namun proses bisnis yang berjalan saat ini semua tiket unit DSP dilaporkan melalui email atau telepon yang kemudian diinput oleh PIC SEMM KP ke dalam aplikasi Helpdesk SEMM secara manual. Hal ini dianggap kurang efisien dan efektif. Untuk itu peneliti melakukan pengembangan aplikasi baru yang dapat membantu unit dalam pelaporan problem dan request. Model pengembangan perangkat lunak yang digunakan adalah *prototyping* sehingga peneliti dapat menunjukkan desain kepada *user* dan mengetahui lebih lanjut tentang masalah dan solusi yang memungkinkan pada proses pembangunan. Laporan skripsi akan menguraikan aktifitas-aktifitas dan produk yang dihasilkan dari pengembangan aplikasi.

Keywords : Helpdesk, Rekayasa Perangkat Lunak, SEMM

