

ABSTRAK

Nama : Mohamad Nur Wahyuddin
NIM : 41519110055
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Laporan Skripsi : Perancangan Helpdesk Ticketing System untuk meningkatkan Efisiensi Layanan IT Support pada Perusahaan PT XYZ berbasis Website Menggunakan Framework Laravel
Pembimbing : Dhanny Permatasari Putri, S.Kom., MT

Perusahaan PT XYZ membutuhkan sistem *Helpdesk Ticketing* yang dapat meningkatkan efisiensi layanan IT support. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan Helpdesk Ticketing System berbasis website menggunakan *framework* Laravel. Sistem ini dirancang untuk membantu departemen IT dalam merespon dan menangani permasalahan yang dialami oleh karyawan secara efisien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kebutuhan pengguna, perancangan sistem, dan pengembangan aplikasi menggunakan *framework* Laravel. Dalam analisis kebutuhan, penulis mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan menentukan fitur-fitur yang harus ada dalam sistem. Selanjutnya, penulis merancang sistem dengan mempertimbangkan arsitektur dan desain yang efisien. Pada tahap pengembangan, penulis menggunakan *framework* Laravel untuk membangun sistem *Helpdesk Ticketing*. *Framework* ini dipilih karena kemampuannya dalam mempercepat proses pengembangan, serta menyediakan fitur-fitur yang diperlukan untuk sistem ini. Selain itu, penulis melakukan pengujian menggunakan metode Black Box Testing untuk memastikan fungsionalitas sistem. Hasil dari penelitian ini adalah *Helpdesk Ticketing System* berbasis website yang dapat membantu departemen IT dalam menangani permasalahan karyawan dengan efisien. Sistem ini memungkinkan karyawan untuk melaporkan masalah melalui website dan tim IT dapat dengan mudah merespon dan mengelola tiket yang masuk. Dengan adanya sistem ini, diharapkan efisiensi layanan IT support dapat meningkat di PT XYZ.

Kata kunci: *Helpdesk Ticketing System*, efisiensi layanan, *IT support*, website, *framework*
Laravel.



ABSTRACT

Name : Mohamad Nur Wahyuddin
NIM : 41519110055
Study Program : Teknik Informatika
Title Thesis : Perancangan Helpdesk Ticketing System untuk meningkatkan Efisiensi Layanan IT Support pada Perusahaan PT XYZ berbasis Website Menggunakan Framework Laravel
Counsellor : Dhanny Permatasari Putri, S.Kom., MT

PT XYZ company is in need of a Helpdesk Ticketing system that can enhance the efficiency of their IT support services. Hence, this study aims to design and implement a web-based Helpdesk Ticketing System using the Laravel framework. The system is designed to assist the IT department in efficiently responding to and addressing issues faced by employees. The research methodology employed includes user requirement analysis, system design, and application development using the Laravel framework. During the requirement analysis phase, the author identifies user needs and determines the essential features that should be present in the system. Subsequently, the system is designed, taking into consideration efficient architecture and design principles. In the development stage, the author utilizes the Laravel *framework* to build the Helpdesk Ticketing System. The selection of this *framework* is based on its capability to expedite the development process and provide the required features for the system. Additionally, the author conducts testing using the Black Box Testing method to ensure the system's functionality. The outcome of this research is a web-based Helpdesk Ticketing System that efficiently assists the IT department in handling employee issues. The system allows employees to report problems through the website, and the IT team can easily respond to and manage incoming tickets. With the implementation of this system, it is expected that the efficiency of IT support services will increase at PT XYZ.

Keywords: Helpdesk Ticketing System, service efficiency, IT support, website, Laravel framework.

