

## ABSTRAK

Nama : Fahmi Mulyani  
NIM : 41519110025  
Program Studi : Teknik Informatika  
Judul Laporan : Penerapan Algoritma Backward Chaining Dalam  
Skripsi Perancangan Sistem Aplikasi Pengajuan Helpdesk  
(Studi Kasus: PT Candi Berkah Tehnologi)  
Pembimbing : Harni Kusniyati, M.Kom

*Helpdesk* merupakan seseorang yang bertugas untuk menjawab pertanyaan dari permasalahan yang dialami pengguna layanan suatu perusahaan. Tujuan dari *helpdesk* tersebut umumnya untuk mencari solusi atau memberikan arahan kepada pengguna layanan mengenai cara penggunaan, terdapat kesalahan pada produk, dan lain-lain. Keberadaan *helpdesk* bisa dikatakan sangatlah penting bagi suatu perusahaan. Karena dengan adanya sistem *helpdesk*, pengguna layanan dapat menemukan solusi permasalahannya dengan cepat dan terarah. PT Candi Berkah Tehnologi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia solusi teknologi informasi. Salah satunya dalam pengembangan dan perawatan sistem aplikasi berbasis *website*. PT Candi Berkah Tehnologi juga memiliki beberapa sistem aplikasi untuk pelanggannya yang sedang dilakukan perawatan sistem aplikasi. Saat ini, apabila terdapat pertanyaan ataupun masalah terhadap sistem aplikasi, pengguna aplikasi melaporkan permasalahan tersebut melalui pesan *Whatsapp*. Hal tersebut tentu sangat tidak efektif. Sering kali terjadi pesan tersebut terlewatkan sehingga tidak tertangani karena tertutup dengan pesan yang baru dari pelanggan/pengguna aplikasi. Pelanggan juga kesulitan untuk menelusuri status terakhir dari permasalahannya tersebut. Dengan alasan itu, penulis merancang sistem aplikasi Pengajuan *Helpdesk*. Sistem ini dirancang dengan tujuan dapat memudahkan para pelanggan dalam menyampaikan permasalahannya. Dengan menerapkan algoritma *Backward Chaining*, aplikasi ini diharapkan juga dapat membuat permasalahan-permasalahan dari pelanggan terdata dengan baik. Pelanggan juga tidak harus selalu menanyakan terkait status dari permasalahannya

tersebut. Karena dengan adanya sistem aplikasi Pengajuan *Helpdesk* ini, perubahan status dari permasalahan tersebut akan mengirimkan notifikasi melalui email pengguna aplikasi Pengajuan *Helpdesk* secara *real-time*.

**Kata Kunci:** *Helpdesk*, *Backward Chaining*, Notifikasi



## ABSTRACT

Name : Fahmi Mulyani  
NIM : 41519110025  
Study Program : Informatics Engineering  
Title Thesis : Application of the Backward Chaining Algorithm in the Design of the Helpdesk Submission Application System (Case Study: PT Candi Berkah Tehnologi)  
Counselor : Harni Kusniyati, M.Kom

Helpdesk is someone whose job is to answer questions from problems experienced by users of a company's services. The purpose of the helpdesk is generally to find solutions or provide directions to service users regarding how to use, there are errors in the product, and so on. The existence of a helpdesk can be said to be very important for a company. Due to the existence of a helpdesk system, service users can find solutions to their problems quickly and in a targeted manner. PT Candi Berkah Tehnologi is a company engaged in providing information technology solutions. One of them is in the development and maintenance of website-based application systems. PT Candi Berkah Tehnologi also has several application systems for its customers who are currently maintaining the application system. Currently, if there are questions or problems with the application system, application users report these problems via WhatsApp messages. This is of course very ineffective. It often happens that these messages are missed so that they are not handled because they are covered with new messages from customers/application users. Customers also find it difficult to trace the latest status of the problem. For this reason, the authors designed a Helpdesk Submission application system. This system is designed with the aim of making it easier for customers to convey their problems. By implementing the Backward Chaining algorithm, this application is also expected to be able to record customer problems properly. Customers also don't have to always ask about the status of the problem. Due to the existence of this Helpdesk Submission application system, changes in

the status of the problem will send notifications via email to the Helpdesk Submission application users in real-time.

**Keywords:** Helpdesk, Backward Chaining, Notification

