

## ABSTRAK

PT. Intertama Metadata adalah perusahaan swasta yang bergerak dibidang IT Solusi. Saat ini PT. Intertama Metadata mempunyai beberapa customer khususnya perusahaan yang bergerak di bidang Food And Beverages. Customer ini selalu membutuhkan bantuan jika ada masalah mengenai IT dan juga solusi dari semua permasalahan. Untuk itu dibutuhkan suatu sarana yang dapat membantu customer dalam menyampaikan permasalahan yang ada yaitu berupa sistem aplikasi. Aplikasi ini bertujuan untuk membuat laporan tentang semua permasalahan pada customer secara cepat dan akurat, serta dapat menampilkan permasalahan apa saja yang sudah terselesaikan atau belum terselesaikan. Semua laporan yang dihasilkan akan disebut dengan trouble ticket. Sistem ini akan dibuat menggunakan bahasa pemrograman android dan php dengan database mySQL. Pada aplikasi ini bagian admin yang mempunyai akses untuk melihat seluruh data yang ada dan juga membuat user account untuk customer maupun engineer baru. Untuk customer sendiri diberikan akses hanya untuk melihat dan membuat laporan – laporan permasalahan, tanpa adanya akses untuk mengganti atau menghapus data. Sedangkan engineer akan memperbarui semua data yang masuk, sesuai dengan status trouble ticket. Diharapkan dengan adanya sistem ini, semua permasalahan pada customer dapat cepat diselesaikan dan memberikan nilai positif bagi PT. Intertama Metadata dalam melayani customernya.

*Kata Kunci : permasalahan, solusi, trouble ticket, android, PHP &MySQL*

## ABSTRACT

Intertama Metadata, PT is a private company engaged in IT Solutions. Currently Intertama Metadata, PT have some customers that particular company engaged in the field of Food And Beverages. Customer always need helped if there is a problem regarding IT and also the solution of all problems. For that, need a tool that can assist customers in delivering the existing problems in the form of an application system. This application purpose to make a report about all the problems on the customer quickly and accurately, and can display any issues that have been resolved or unresolved. All reports generated will be called with the trouble ticket. This system will be built using android and php with mySQL database. In this application the admin section who have access to view all existing data and also create a user account for the customer as well as a new engineer. For the own customers given access only to see and make a report problems, without access to change or delete data. While the engineer will update all incoming data, in accordance with the trouble ticket status. Hopefully with this system, all customer problems can be quickly resolved and provide a positive value for the Intertama Metadata, PT in serving its customers.

*Keywords: problems, solutions, trouble ticket, android, PHP & MySQL*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA