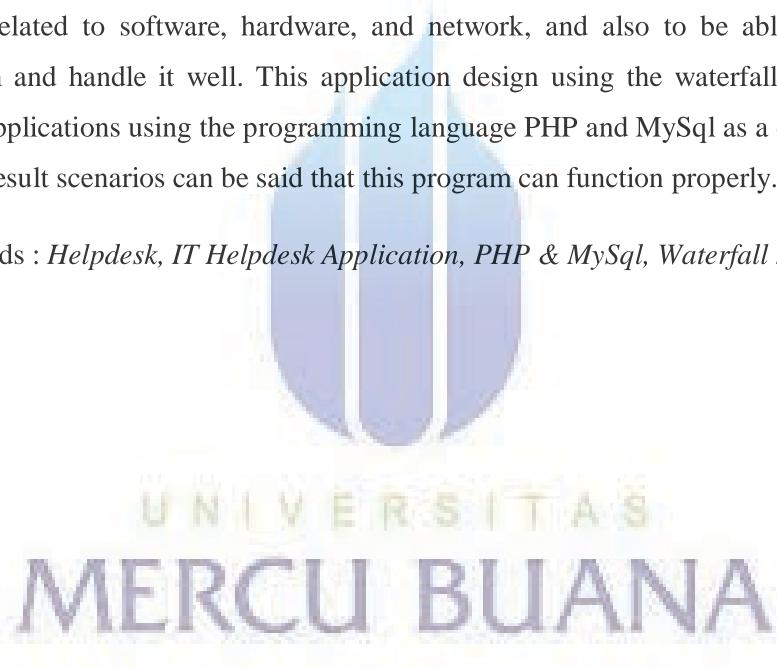


ABSTRACTION

Helpdesk is help in the form of information and replacement information providers who deal with problems relating to software, hardware, and network. Helpdesk role becomes important, because there are users who do not understand in dealing with problems that exist due to the use of these technologies. PT. Cahaya Televisi Banten still have a problem in documentation problems. Consequently there are issues that are risk of recurrent recorded or not recorded at all. Technological developments provide new alternatives to accommodate all the existing problems and their treatment through the helpdesk application. IT Helpdesk application is intended to assist the user in presenting issues related to software, hardware, and network, and also to be able to assess the problem and handle it well. This application design using the waterfall method. Web-based applications using the programming language PHP and MySql as a database. Based on the result scenarios can be said that this program can function properly.

Keywords : *Helpdesk, IT Helpdesk Application, PHP & MySql, Waterfall method.*



ABSTRAK

Helpdesk adalah bantuan berupa informasi dan pengganti penyedia informasi yang menangani masalah berkaitan dengan *software*, *hardware*, dan *network*. Peran *Helpdesk* menjadi hal yang penting, karena masih terdapat *user* yang belum mengerti dalam menangani masalah yang ada akibat penggunaan teknologi tersebut. PT. Cahaya Televisi Banten masih memiliki kendala dalam pencatatan masalah. Akibatnya terdapat masalah yang beresiko dicatat secara berulang atau tidak tercatat sama sekali. Perkembangan teknologi memberikan alternatif baru untuk menampung semua masalah yang ada beserta penanganannya melalui aplikasi *helpdesk*. Aplikasi IT *Helpdesk* ini bertujuan untuk membantu *user* dalam menyampaikan masalah yang berkaitan dengan *software*, *hardware*, dan *network*, dan juga untuk dapat mendata masalah dan penanganannya dengan baik. Perancangan aplikasi ini menggunakan metode *waterfall*. Aplikasi ini berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database. Berdasarkan hasil skenario pengujian dapat dikatakan bahwa program ini dapat berfungsi dengan baik dan benar.

Kata Kunci : Aplikasi IT *Helpdesk*, *Helpdesk*, PHP & MySQL, metode *waterfall*.

