

## ABSTRAK

Name : 1. Refian Aditya Putra  
2. Adrian Akmal Al-Hafidz  
NIM : 1. 41819010042  
2. 41819010051  
Counsellor : Anita Ratnasari, S.Kom., M.Kom  
Title : Helpdesk Information System Using Itil V3 Domain  
Incident Management Framework At PT. XYZ  
(Studi Kasus: PT. XYZ)

Dalam rangka meningkatkan dan menjamin ketersediaan layanan teknologi informasi (TI) yang berkualitas, kini banyak organisasi memiliki helpdesk yang bertindak sebagai center point dalam penyelesaian dan pengorganisasian masalah masalah yang terjadi. Dalam perencanaan sampai implementasi layanan Sistem Informasi Helpdesk perlu dilakukan analisis mendalam terhadap kerangka kerja Information Technology Service Management (ITSM) yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan organisasi yang juga mampu menyediakan fungsi manajemen pengetahuan. Hal tersebut dikarenakan setiap jenis organisasi memiliki perbedaan kebutuhan dan Standard Operation Procedure dalam penyediaan dan penjaminan layanan TI. Tujuan skripsi ini adalah menganalisis framework ITSM yang tepat dalam pengembangan Sistem Informasi Helpdesk pada PT XYZ. Layanan helpdesk yang diberikan meliputi perbaikan perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan. Selama ini, informasi seputar masalah dan penanganannya tidak lengkap dan penyimpanan informasi tidak terstruktur. Hal ini menyebabkan kegiatan monitoring dan evaluasi sulit dilakukan oleh admin helpdesk dan manajer bagian sistem informasi. Solusi untuk sistem yang dirancang menggunakan standar ITSM best practice dari Information Technology Infrastructure Library version 3 dengan menggunakan domain *incident management* yang merupakan sub domain dari ITIL.

**Kata kunci:** *ITIL, Sistem Informasi helpdesk Ticketing, incident management*

## ABSTRACT

Name : 1. Refian Aditya Putra  
2. Adrian Akmal Al-Hafidz  
NIM : 1. 41819010042  
2. 41819010051  
Counsellor : Anita Ratnasari, S.Kom., M.Kom  
Title : Helpdesk Information System Using Itil V3 Domain  
Incident Management Framework At PT. XYZ  
(Studi Kasus: PT. XYZ)

*In enhancing and ensuring the availability of quality information technology (IT) services, many organizations now have a help desk that serves as a focal point for problem solving and organization. From planning to implementing Information System Helpdesk services, a thorough analysis is required of the Information Technology Service Management (ITSM) framework according to the needs of the organization, which can also provide information management functions. This is because all types of organizations have different needs and standard operating procedures for provisioning and delivering IT services. The purpose of this thesis is to analyze the appropriate ITSM framework in the development of PT XYZ's Helpdesk information system. Support services offered include hardware, software, and network repair. Until now, the information about the problem and its handling is incomplete and the information storage is not structured. This makes monitoring and evaluation difficult for assistant system administrators and IT managers. Solutions for systems built using ITSM best practice standards from the Information Technology Infrastructure Library version 3 use the Incident Management domain, a subdomain of ITIL.*

**Key words :** *ITIL, Helpdesk Ticketing Information System, incident managemen*