

ABSTRACT

PT. Sinergy Informasi Pratama is one of the private enterprise system integrators who provide products and services of Information and Communication Technology (ICT), especially in the field of IT Network project-based to a national scale.

In some projects, PT. Primary Information Sinergy has an obligation to carry out maintenance work has been done on the customer and is responsible for providing reports to the process of resolving the problems. In the current running processes, customer reporting via telephone or email and then do the handling against the problems. Because the system is still running traditional absence of records at the time of the maintenance process, and therefore required an adequate information system so that the maintenance process can be recorded in detail.

In this thesis, the author tries to propose and create trouble ticketing desktop-based applications to provide ease in handling the problems that be happen. With the expected process of handling the problem starts from reporting, assignment engineer team, until the replacement of the goods to be more optimal resulting in more accurate recording of report.



ABSTRAK

PT. Sinergy Informasi Pratama merupakan salah satu perusahaan *system integrator* swasta yang menyediakan produk-produk dan layanan-layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) khususnya di bidang *IT Network* berbasis proyek dengan skala nasional.

Pada beberapa proyek, PT. Sinergy Informasi Pratama memiliki kewajiban untuk melakukan pemeliharaan pekerjaan yang telah dilakukan pada *customer* dan bertanggung jawab memberikan laporan gangguan sampai dengan proses penyelesaian gangguan yang terjadi. Pada proses yang berjalan saat ini, customer melakukan pelaporan melalui telfon maupun *email* kemudian dilakukan penanganan terhadap gangguan tersebut. Karena sistem yang berjalan masih bersifat tradisional tanpa adanya pencatatan yang pada saat dilakukannya proses pemeliharaan, oleh karena itu dibutuhkan sistem informasi yang memadai agar proses pemeliharaan tersebut dapat tercatat secara terperinci.

Dalam tugas akhir ini, penulis mencoba mengusulkan dan membuat aplikasi *trouble ticketing* berbasis *desktop* untuk memberikan kemudahan dalam proses penanganan gangguan yang terjadi. Dengan ini diharapkan proses penanganan gangguan dimulai dari pelaporan, penugasan tim *engineer*, sampai dengan penggantian barang menjadi lebih optimal sehingga menghasilkan pencatatan laporan yang lebih akurat.

