

ABSTRAK

Pengembangan Aplikasi E-Helpdesk Berbasis Kecerdasan Buatan

Alif Putra Dafianto¹⁾, Safitri Jaya, S.Kom., M.T.I.²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Informatika, Universitas Pembangunan Jaya

²⁾ Dosen Program Studi Informatika, Universitas Pembangunan Jaya

Penerapan teknologi informasi yang semakin pesat telah merambah ke berbagai bidang, termasuk bidang telekomunikasi jaringan ini juga membantu dalam mengurangi kesalahan dan mempermudah proses pengambilan keputusan. *Helpdesk* adalah sumber daya yang dirancang untuk memberikan informasi dan dukungan kepada pelanggan atau pengguna tentang produk dan layanan perusahaan atau organisasi yang tugasnya memproses dan mengelola kebutuhan pelanggan akan produk atau layanan. *Helpdesk* memiliki peran penting dalam menangani kendala pada penggunaan teknologi informasi. Salah satu perusahaan yang memiliki keterbatasan atau kendala dalam penggunaan teknologi informasi adalah PT. NAP Info Lintas Nusa. Perusahaan tersebut belum memiliki aplikasi helpdesk ticket sehingga untuk saat ini masih menggunakan metode manual yaitu dengan cara karyawan menemui langsung teknisi *helpdesk* atau menghubungi dengan *Microsoft teams* serta pencatatan *case* menggunakan Microsoft Excel jadi setiap *case* tidak terdokumentasi dengan baik karena belum memiliki sistem. Maka dari itu penulis ingin merancang sistem *ticketing helpdesk* diperusahaan tersebut berbasis kecerdasan buatan menggunakan Algoritma *K-Means Clustering*, harapannya dengan mengelompokkan tiket bantuan ke dalam beberapa kelompok, memudahkan administrator untuk mengelola tiket bantuan tersebut dengan lebih efektif dan efisien. Metode pengujian menggunakan pengujian kotak hitam dan kotak putih. Kesimpulan aplikasi helpdesk dapat berjalan dengan baik karyawan dapat memberikan feedback kepada admin aplikasi tersebut untuk mengetahui update *case* yang diajukan, namun algoritma *K-means Clustering* yang digunakan dalam aplikasi *e-helpdesk* tidak dapat berfungsi karena penulis belum memasukkannya ke dalam aplikasi tersebut, hanya menganalisis perhitungannya secara manual.

Kata kunci : *Helpdesk, Clustering, K-Means*
Pustaka : 17
Tahun Publikasi : 2017-2022