

ABSTRAK

Pengembangan Fitur *Helpdesk* Pada Aplikasi MySAU Menggunakan Algoritma Penjadwalan.

Fikri Anargya Yoniar ¹⁾, Dr. Ida Nurhaida, ST., MT. ²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Informatika, Universitas Pembangunan Jaya

²⁾ Dosen Program Studi Informatika, Universitas Pembangunan Jaya

Helpdesk merupakan suatu sistem atau struktur yang menangani semua permintaan dari berbagai pihak dengan memberikan pelayanan informasi kepada pengguna. Sistem serupa banyak digunakan di banyak perusahaan, termasuk PT Siaga Abdi Utama (SAU). Penerapan *helpdesk* di PT SAU adalah untuk menangani permintaan pekerja yang berkaitan dengan IT. Selama ini, dalam penggunaan *helpdesk*, pekerja masih menghubungi tim IT PT SAU melalui *email*, telepon, atau WhatsApp. Pengajuan permintaan dengan menggunakan beberapa mekanisme tersebut menjadi permasalahan pada tim IT, khususnya dalam mengelola permintaan dan keluhan yang terkait dengan IT karena sulit untuk dikoordinasikan dan dipantau oleh tim IT PT SAU. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mencoba untuk memberikan alternatif solusi dengan meningkatkan layanan *helpdesk* dalam bentuk pengembangan fitur *helpdesk* berbasis web yang dapat melakukan penerimaan kebutuhan pekerja dan sekaligus melakukan koordinasi dan monitoring setiap pekerjaan yang dilakukan untuk menangani permintaan. Fitur *Helpdesk* ini menerapkan algoritma *Priority Scheduling* dan *Shortest Job First* untuk melakukan penjadwalan antrian terhadap permintaan pekerja ke tim IT PT SAU di fitur *Helpdesk*. Penulis menggunakan metode *prototype* dalam mengembangkan sistem pada fitur *Helpdesk* di Aplikasi MySAU, agar dalam pengembangan dapat dikerjakan secara terstruktur. Aplikasi *Helpdesk* yang dikembangkan telah berhasil menentukan waktu dalam penjadwalan antrian permintaan dan mengurangi waktu tunggu penjadwalan antrian terhadap permintaan pekerja.

Kata Kunci: Penjadwalan Prioritas, Pekerjaan Terpendek Berikutnya, Meja Bantuan, Prototipe

Pustaka 20

Tahun Pustaka : 2019 – 2023