

ABSTRAK

IMPLEMENTASI DAN PENGEMBANGAN APLIKASI FREEHELPDESK SEBAGAI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KERUSAKAN IT DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA

Pelaksanaan Kerja Praktek dilakukan di Universitas Pembangunan Jaya pada bagian Information Communication and Technologies (ICT). Penulis melakukan kegiatan kerja profesi sebagai programmer dibawah bimbingan IT Manager. Kegiatan kerja dan tanggung jawab Divisi ICT yaitu sebagai penyedia sistem informasi dan pengelolaan infrastruktur dalam menunjang kegiatan operasional maupun belajar mengajar di universitas. Selama melaksanakan kerja profesi, penulis ditugaskan dalam mengembangkan aplikasi helpdesk dengan mencari aplikasi open source yang bernama freehelpdesk. Tujuan pengembangan ini dilakukan sebagai adanya suatu sistem administrasi terhadap keluhan dan maintenance IT asset yang ada di Universitas Pembangunan Jaya yang selama ini masih dilakukan secara manual serta memudahkan kinerja IT Support dalam menerima dan membuat laporan kegiatan perbaikan.

Kata kunci: *helpdesk, ICT, freehelpdesk, maintenance IT*