



**PERANCANGAN SISTEM TIKET PENANGANAN
GANGGUAN PELANGGAN DAN DATA LAPORAN
KEGIATAN SERVICE OPERATION PT. XYZ**

TUGAS AKHIR

MUHAMAD IBNU SUBHAN ISACZ
2018081116

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN DESAIN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2023

**PERANCANGAN SISTEM TIKET PENANGANAN
GANGGUAN PELANGGAN DAN DATA LAPORAN
KEGIATAN SERVICE OPERATION PT. XYZ**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar
Sarjana dalam Bidang Sistem Informasi pada Fakultas
Teknologi dan Desain, Universitas Pembangunan Jaya.

MUHAMAD IBNU SUBHAN ISACZ
2018081116

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN DESAIN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2023

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PERANCANGAN SISTEM TIKET PENANGANAN GANGGUAN
PELANGGAN DAN DATA LAPORAN KEGIATAN SERVICE OPERATION
PT. XYZ**

Nama : Muhamad Ibnu Subhan Isacz

NIM : 2018081116

Program Studi : Sistem Informasi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Komputer Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 23 Juni 2023

Menyetujui:

Pembimbing 1



(Suparto Darudianto, S.Kom., M.M.)

NIP. 08.0122.003

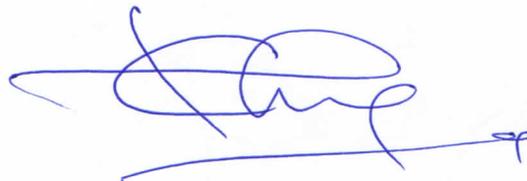
Pembimbing 2



(Denny Ganjar Purnama,

S.Si., M.T.I.) NIP. 08.0113.006

Kepala Program Studi



(Chaerul Anwar, S.Kom , M.T.I.)

NIP. 08.0711.035

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

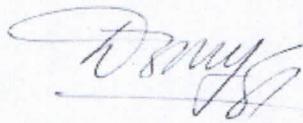
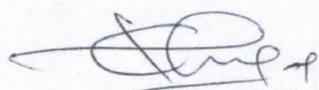
**PERANCANGAN SISTEM TIKET PENANGANAN GANGGUAN
PELANGGAN DAN DATA LAPORAN KEGIATAN SERVICE
OPERATION PT. XYZ**

TUGAS AKHIR

Oleh:

Muhamad Ibnu Subhan Isacz
2018081116

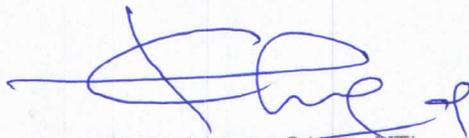
Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: Selasa 27 Juni 2023

| | Tanda Tangan | Tanggal |
|--|--|-------------|
| Pembimbing 1: Suparto Darudiato, S.Kom., M.M. NIP. 08.0122.003 |  | 4/7/2023 |
| Pembimbing 2: Denny Ganjar Purnama, S.Si., M.T.I. NIP. 08.0113.006 |  | 20/7/2023 |
| Dosen Penguji 1: <u>Chaerul Anwar,</u> S.Kom., M.T.I. NIP. 08.0711.035 |  | 4 Juli 2023 |
| Dosen Penguji 2: Yunus Widjaja, S.Kom, M.M. NIP. 08.0621.012 |  | 4/7/2023 |

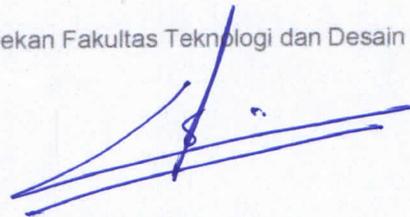
Mengetahui:

Kepala Program Studi Sistem Informasi

Dekan Fakultas Teknologi dan Desain



Chaerul Anwar, S.Kom., MTI
NIP. 08.0711.035
Tanggal: 21 Juli 2023



Dr. Ir. Lukas Beladi Sihombing, S.T., M.T.
NIP. 08.0322.007
Tanggal: 21 Juli 2023

SURAT PERNYATAAN

MENGENAI ORISINALITAS TUGAS AKHIR, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhamad Ibnu Subhan Isacz

NIM : 2018081116

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Tugas Akhir saya yang berjudul: **PERANCANGAN SISTEM TIKET PENANGANAN GANGGUAN PELANGGAN DAN DATA LAPORAN KEGIATAN SERVICE OPERATION PT. XYZ.**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Tugas Akhir ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Tugas Akhir saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Tugas Akhir saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 23 Juni 2023

Peneliti



Nama : Muhamad Ibnu Subhan Isacz

NIM : 2018081116

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir dengan judul: **“PERANCANGAN SISTEM TIKET PENANGANAN GANGGUAN PELANGGAN DAN DATA LAPORAN KEGIATAN SERVICE OPERATION PT. XYZ”** ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Komputer Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Tugas Akhir ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Bapak Dr. Ir. Lukas Beladi Sihombing, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi dan Desain.
4. Bapak Chaerul Anwar, S.Kom., MTI. selaku Kepala Program Studi.
5. Bapak Suparto Darudiato, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing satu.
6. Bapak Denny Ganjar Purnama, S.Si., M.T.I. selaku dosen pembimbing dua dan Pembimbing Akademik (PA)
7. Bapak Chaerul Anwar, S.Kom., M.T.I. selaku dosen penguji satu.
8. Bapak Yunus Widjaja, S.Kom, M.M. selaku dosen penguji dua.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 23 Juni 2023

Penulis