

ABSTRAK

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

Muhamad Ibnu Subhan Isacz.¹⁾, Suparto Darudianto.²⁾, Denny Ganjar Purnama.³⁾

¹⁾ Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya

²⁾ Dosen Prodi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya

³⁾ Dosen Prodi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya

PT XYZ merupakan perusahaan yang aktif dalam integrasi perangkat dan jaringan dengan proses bisnis bergerak bidang jasa penyewaan perangkat berupa router, printer, laptop, untuk meningkatkan pelayanan jasa sewa, salah satunya menerapkan menghadirkan *helpdesk* dalam menangani tiket gangguan dari customer, proses pengajuan tiket customer yang berjalan saat ini masih melalui WhatsApp dan email dan rekapitulasi penyelesaian tiket untuk bahan meeting juga masih satu persatu direkap melalui Spreadsheet sehingga rentan terjadinya duplikasi data serta belum adanya otomatisasi nomor tiket untuk dapat difollow up oleh customer membuat proses penanganan gangguan menjadi lebih lama dan belum terintegrasi sehingga membutuhkan sistem yang terintegrasi baik dalam penanganan tiket dan pencatatan pelaporan. Metode penelitian yang digunakan dalam objek penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif yang mana mendeskripsikan suatu sistem yang akan digunakan serta data yang digunakan berdasarkan pengumpulan data sehingga dapat dianalisa dan diamati kebenarannya untuk membangun sistem. Dalam merancang sebuah sistem penanganan tiket, digunakan sebuah metode *System Development Life Cycle* (SDLC) dengan metode Waterfall yang dapat membantu dalam proses pembuatan sistem. Sistem penanganan tiket yang dirancang dan dibangun sebagai usulan dari analisis kebutuhan yang telah dilakukan dapat membantu customer dalam menyampaikan permasalahan berupa pembuatan tiket secara terintegrasi melalui sistem yang terhubung ke service operation atau helpdesk. Perancangan sistem hasil uji menggunakan bahasa pemodelan Unified Modeling Language (UML) dan pengujian sistem menggunakan *Black Box Testing*. Hasil ujinya menyatakan sistem berjalan dengan berhasil dan baik serta sesuai dengan rancangan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: *Helpdesk, Tiket, Waterfall, SDLC, UML, Black Box Testing*

Pustaka : 22

Tahun Publikasi : 2016 - 2022