



## RINGKASAN

DAVID SURYA EFENDI. Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* dengan Fitur *Report Ticketing* di PT AMN Indonesia (*Development of Helpdesk Application Using the Report Ticketing Feature at PT AMN Indonesia*). Dibimbing oleh WULANDARI dan IRMA RG BARUS.

PT AMN Indonesia adalah salah satu perusahaan *software house* di Kota Bogor yang menyediakan layanan pembangunan sistem untuk *client*. PT AMN Indonesia bergerak di bidang IT yang berfokus pada pengembangan *software* untuk bisnis perusahaan. Dalam membangun sistem PT AMN Indonesia memiliki *website* untuk pelaporan *ticket* dari *client*. Namun saat ini *ticket* yang dilaporkan belum memiliki laporan pengerjaan *ticket* yang nantinya dibutuhkan oleh PIC. Oleh karena itu, *website* dengan fitur *report ticket* dan perhitungan pengerjaan *ticket* dibutuhkan untuk membantu mengatasi masalah tersebut.

*Website* pelaporan *ticket* tersebut dikenal sebagai *helpdesk*. Pada *website helpdesk* terdapat beberapa fitur seperti *ticket list*, *filter ticket*, *project list*, *timer*, *quota* dan *report ticket*. *Website helpdesk* dengan fitur *report ticket* bertujuan agar semua *ticket* yang dilaporkan dapat disaring sesuai dengan status, tanggal, dan bulan. Selain itu, pelaporan *ticket* dapat diunduh sebagai laporan bulanan pengerjaan *ticket*.

Metodologi yang digunakan pada pengembangan aplikasi *helpdesk* adalah metodologi *scrum*. Metodologi ini dipilih karena dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang tinggi. Metodologi *scrum* menggunakan prinsip kerja *agile development* dengan tahapan yaitu *product backlog*, *sprint backlog*, *daily scrum*, *sprint review* dan *sprint retrospective*. Pada tahapan *product backlog* terdapat 25 *product backlog* dan pada tahapan *sprint* terdapat empat kali tahapan *sprint*.

Hasil dari pengembangan aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia dilakukan pengujian dengan penggunaan metode *black box testing*. Untuk setiap fungsi dalam fitur *CRUD ticket*, *CRUD user*, *CRUD project*, *CRUD quota*, *fitur timer* telah berhasil dibangun dan dapat dijalankan secara efektif. Proses dari *frontend* ke *backend* menggunakan API. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah Microsoft *.netcore* untuk *backend* dan untuk *frontend* menggunakan *framework javascript* yaitu *vuejs*. Konsep dari sistem yang dibangun adalah *MVVM* yaitu model *view*, *view model*.

Setelah dilakukan beberapa tahapan *sprint*, dapat disimpulkan bahwa fitur *report ticketing* bertujuan untuk melakukan input, edit dan hapus *ticket* yang dilakukan oleh manager untuk *IT support*. *Ticket* ditampilkan dalam bentuk *list tabel* dan dapat dilakukan *filtering* sesuai dengan tanggal, status dan nomor *ticket*.

Kata kunci: *helpdesk*, *report*, *scrum*, *software house*, *ticket*,