



RINGKASAN

FAKHRI ANDIKA. Pengembangan Dashboard Pada Aplikasi Helpdesk di PT AMN Indonesia (*Development of the Dashboards of the Helpdesk Application at PT AMN Indonesia*). Dibimbing oleh WULANDARI dan IRMA RG BARUS

PT AMN Indonesia merupakan perusahaan bergerak dalam bidang teknologi, yang umumnya mengembangkan aplikasi berbasis website. Aplikasi tersebut dikembangkan berdasarkan permintaan *client* yang bergerak dalam bidang bisnis *Enterprise Resource Planning*(ERP). PT AMN Indonesia juga melakukan penawaran untuk melakukan perawatan terhadap aplikasi yang telah dibuat sehingga pelayanan terhadap *client* juga menjadi fokus perusahaan. Pelayanan yang baik akan timbul rasa kepercayaan kepada perusahaan untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Hal ini menjadi peluang untuk sebuah perusahaan dengan didukungnya perkembangan zaman teknologi yang semakin maju, sehingga muncul sejumlah aplikasi yang membantu masalah pelayanan terhadap *client*.

Salah satu contoh aplikasi penunjang pelayanan dalam perusahaan adalah *Helpdesk*. Penyajian pelayanan pada aplikasi *helpdesk* tentunya mempermudah pengelolaan perusahaan dengan adanya fitur *dashboard*. Tampilan *Dashboard* menampilkan simpulan data yang dikemas dengan bentuk grafik. Hal ini akan membantu pekerjaan *manager* dalam memantau sebuah perusahaan guna memberikan pelayanan yang maksimal terhadap *client*.

Saat ini aplikasi *helpdesk* di PT AMN Indonesia belum memiliki fitur *dashboard* untuk penyajian data. Dengan demikian, pengembangan *dashboard* pada aplikasi *helpdesk* di PT AMN Indonesia menjadi prioritas fitur untuk ditambahkan. Pengembangan *dashboard* menerapkan metode *scrum* karena dalam melakukan pembuatan atau pengembangan aplikasi dengan metode ini diperlukan perubahan sesuai dengan masukan dari *client* selama masa pengembangan. Pengembangan *dashboard* pada aplikasi *helpdesk* dirancang dengan bentuk grafik untuk beberapa kategori yang diinginkan. Pada *dashboard* aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia menghasilkan lima grafik, yaitu *Active Ticket summary*, *Ticket Sumaary*, *Ticket PICs*, *Last 8 Days*, *Quota Summary*.

Kata kunci: *Dashboard*, grafik, *helpdesk*, pelayanan, *scrum*, simpulan data,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.