



RINGKASAN

SYAHRUL MAULANA PUTRA. Pembuatan Sistem *Conversation* Pada Aplikasi *Helpdesk* PT AMN Indonesia (*Making a Conversation System on the PT AMN Indonesia Helpdesk Application*). Dibimbing oleh WULANDARI dan IRMA RG BARUS.

PT AMN Indonesia merupakan perusahaan atau badan yang bergerak di bidang *software house*. Dalam menjalankan proses bisnisnya PT AMN Indonesia memerlukan suatu sistem yang dapat berkomunikasi dengan *client*. Perusahaan membuat sebuah sistem *Helpdesk* untuk membantu kinerja proses bisnis dengan *client*.

Helpdesk menjadi sebuah solusi untuk memecahkan permasalahan tersebut karena tujuannya untuk mempermudah kinerja dan proses bisnis IT *support*. Masalah yang penulis temukan adalah adanya beberapa proses bisnis dijalankan dengan cara yang kurang efisien karena ketika berkomunikasi dengan *client* berbasis *email*, IT *support* diharuskan untuk *login* terlebih dahulu ke akun Gmail perusahaan untuk mengirimkan *email* kepada *client*.

Untuk mengatasi masalah tersebut, dan dibuatlah sebuah sistem yang memangku keluhan dari *email client* dan terdapat fitur untuk *reply email* tersebut bernama *conversation*. *Conversation* memiliki fungsi sebagai wadah bagi IT *support* untuk berkomunikasi dengan *client* sehingga tidak perlu *login* ke dalam *email* terlebih dahulu karena fungsi dari *reply email* itu sendiri sudah ada di dalam sistem sehingga lebih terintegrasi.

Pembuatan sistem *conversation* ini menggunakan metode *Scrum*. Dalam tahap proses pengembangan sistem, penulis mengikuti alur tahapan dari metodologi siklus *sprint scrum* berulang. Untuk siklus berulang itu terdiri dari *sprint planning* sebagai tahap perencanaan dari setiap kegiatan, *daily scrum* sebagai tahap pengembangan sistem dengan fitur yang sudah dirancang, *sprint review* sebagai tahap pengulasan sistem oleh *scrum master*, dan yang terakhir adalah *sprint retrospective* sebagai tahap evaluasi dari tahap sebelumnya yang telah dikerjakan.

Hasil dari pembuatan fitur *conversation* yaitu seluruh komunikasi berbasis email dengan *client* sudah terintegrasi dalam satu fitur sehingga IT *support* tidak perlu login ke dalam gmail yang terhubung dengan masing – masing *client* yang ditangani. Fungsi pengiriman *email* sudah berhasil dibuat dan sistem dapat mengkonversikan pesan yang telah ditulis oleh IT *support* ke dalam *email* dan dikirimkan ke *client*.

Kata kunci : *conversation, email, helpdesk, scrum, sprint*