

RINGKASAN

REGITA PANGESTIKA HIDAYAH. Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* BSI Berbasis Web Di PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. *Development of Web Based BSI's Helpdesk Application in PT Wijaya Karya (Persero) Tbk.* Dibimbing oleh RINA TRISMININGSIH.

Aplikasi *Helpdesk* BSI yang dimiliki oleh PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. ini adalah aplikasi yang dibuat untuk membantu departemen Biro Sistem Informasi dalam menampung keluhan pengguna terhadap aplikasi-aplikasi yang telah dibuat. Tidak hanya keluhan, aplikasi ini dapat menerima permintaan layanan, contohnya seperti permintaan akses suatu aplikasi. Suatu keluhan diajukan oleh pengguna dengan pembuatan tiket keluhan yang nantinya akan dicek dan dibalas oleh admin yang bertanggungjawab. Aplikasi *helpdesk* ini menggunakan sistem tiket *open-source* bernama osTicket. osTicket menggunakan bahasa pemrograman PHP dan sistem database MySQL. osTicket telah menyediakan berbagai macam fitur, seperti pembuatan tiket keluhan, pengecekan tiket keluhan, *FAQ*, dan sebagainya. Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, dibuatlah modul baru bernama *Download Form*.

Metode yang digunakan dalam Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* BSI di PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. ini adalah metode *waterfall*. Dalam pengembangannya, terdapat dua aktor yang berperan yaitu pegawai umum dan admin.

Pengembangan yang dilakukan pada Aplikasi *Helpdesk* BSI berbasis web ini adalah penambahan modul baru yaitu modul *download form*, modifikasi fungsi *open new ticket* dan *check ticket status*, dan juga merubah tampilan *helpdesk* secara keseluruhan. Pengembangan berhasil dilakukan melalui tahapan-tahapan dari metode *waterfall*.

Kata kunci: *helpdesk*, osTicket, *waterfall*.

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

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

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