

## RINGKASAN

NEYSHA FEBIOLA. Pembuatan Sistem Informasi *Ticketing Client Support* Berbasis Web di PT Solutech Inovasi Teknologi. *The Creating of Web-Based Ticketing Client Support at PT Solutech Inovasi Teknologi*. Dibimbing oleh MARIA SUSAN ANGGREAINY.

PT Solutech Inovasi Teknologi merupakan salah satu perusahaan *Business to Business* berbasis solusi perangkat lunak di Indonesia dengan keahlian sistem perusahaan teknologi. Solutech Inovasi Teknologi menyediakan *platform* untuk membantu perusahaan-perusahaan dalam menyederhanakan pekerjaan mereka. Solutech Inovasi Teknologi mempunyai misi yaitu, sebagai pembuat utama sistem informasi, solusi sistem satu atap untuk klien, menjadi mitra yang dapat diandalkan untuk klien, dan membangun keberlanjutan dan berkontribusi untuk meningkatkan komunitas IT di Indonesia untuk bersaing secara internasional.

Dikarenakan dalam pengerjaan suatu proyek *client* bisa saja menginginkan suatu perubahan pada tampilan sistem mereka maupun bisa saja terjadi *error/bug* pada sistem yang sedang/sudah selesai dikerjakan. Untuk melaporkan hal tersebut *client* harus melaporkan kepada tim sistem analis secara manual melalui email/whatsapp. Hal tersebut mengakibatkan kesalahpahaman antara sistem analis dan *client* karena bisa saja pesan yang dikirimkan tidak dibaca ataupun terhapus, serta tim sistem analis harus memasukkan hal yang disampaikan oleh *client* secara manual ke dalam Microsoft Excel. Hal tersebut yang menjadi latar belakang dalam pembuatan sistem ini dengan tujuan agar *client* dapat menyampaikan hal yang mereka ingin sampaikan melalui *website Ticketing Client Support* dan tim sistem analis tidak perlu memasukkan hal yang disampaikan oleh *client* ke dalam Microsoft Excel karena sudah adanya *database*.

Metodologi yang digunakan dalam Pembuatan Sistem Informasi *Ticketing Client Support* Berbasis Web di PT Solutech Inovasi Teknologi menggunakan metodologi prototipe. Metodologi prototipe adalah jenis metodologi yang pengembangannya diperbaiki secara terus menerus sampai semua kriteria dan aplikasi yang dibutuhkan pengguna terpenuhi. Metodologi prototipe terdiri dari lima tahapan, yaitu komunikasi, perencanaan secara cepat, pemodelan perancangan secara tepat, pembentukan prototipe, dan penyerahan sistem/perangkat lunak ke para pelanggan/pengguna, pengirim, dan umpan balik.

Berdasarkan hasil evaluasi dan pengujian menggunakan metode *black-box*, seluruh fungsi telah berjalan sesuai dengan kebutuhan.

Kata kunci: aplikasi, *error*, metodologi, prototipe, *website*

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.